Описание объекта закупки

(Техническое задание)

**на оказание услуги по обеспечению технической поддержки производителя ПАК «Электронный архив»**

1. **Общие сведения**

Исполнитель должен оказать услугу по обеспечению технической поддержки производителя ПАК «Электронный архив».

* 1. **Сроки и состав оказание услуг**

В рамках оказания услуги по обеспечению технической поддержки производителя ПАК «Электронный архив» в течение 2 рабочих дней с даты заключения Государственного контракта предоставляется сертификат на предоставление технической поддержки производителя для программно-аппаратного комплекса «Электронный архив» (далее – ПАК ЭА). Техническая поддержка производителя должна оказываться с даты подписания Сторонами акта о приемке оказанных услуг по 31 декабря 2022 года включительно.

* 1. **Краткое описание текущего состава ПАК ЭА**

Производителем ПАК ЭА является – Общество с ограниченной ответственностью «Рубитех».

Предоставление сертификата технической поддержки затрагивает следующие компоненты ПАК ЭА:

* аппаратная платформа виртуализации вычислительных ресурсов ПАК ЭА;
* аппаратная платформа хранения данных ПАК ЭА;
* программная платформа ПАК ЭА.
  + 1. **Аппаратная платформа виртуализации вычислительных ресурсов ПАК ЭА**

Аппаратная платформа виртуализации вычислительных ресурсов представляет собой совокупность серверов вычислительной подсистемы и коммутаторов сетевой подсистемы, смонтированных в ЦОД#1 и обеспечивающих функционирование серверов приложений и баз данных ПАК ЭА.

Состав аппаратной платформы виртуализации вычислительных ресурсов приведен в Приложении А.

* + 1. **Аппаратная платформа хранения данных ПАК ЭА**

Аппаратная платформа хранения данных представляет собой совокупность серверов вычислительной подсистемы и коммутаторов сетевой подсистемы, смонтированных в ЦОД#1 и обеспечивающих хранение объектов ЭА.

Состав аппаратной платформы хранения данных приведен в Приложении А.

* + 1. **Программная платформа ПАК ЭА**

Программная платформа представляет собой совокупность следующего программного обеспечения:

* виртуализации вычислительных ресурсов;
* виртуализации хранения данных;
* управления;
* мониторинга.

Программное обеспечение функционирует на серверах вычислительных подсистем и обеспечивает выполнение ПАК ЭА своих функций.

Состав программной платформы приведен в Приложении А.

**2. Требования к оказанию услуги**

Сертификат технической поддержки производителя для оборудования должен обеспечивать предоставление поддержки на следующих условиях:

* приём обращений по рабочим дням (9х5, 9:30-18:30, рабочие дни, по московскому времени);
* время ответа на обращение – не позднее следующего рабочего дня;
* ремонт оборудования по месту его эксплуатации;
* отказавшие носители информации не возвращаются Заказчиком производителю;
* срок ремонта до 5 рабочих дней;
* консультирование по вопросам восстановления работоспособности оборудования предоставляется в неограниченном объеме без дополнительной оплаты;
* включена диагностика и выполнение необходимых работ по восстановлению работоспособности оборудования силами производителя;
* в случае невозможности восстановления работоспособности компонента он подлежит бесплатной замене.

Сертификат технической поддержки производителя для программного обеспечения должен обеспечивать предоставление поддержки на следующих условиях:

* диагностика, анализ и решение инцидентов, связанных с функционированием программного обеспечения, силами производителей.
* работа по обращениям в режиме 9х5 (9:30-18:30, рабочие дни, по московскому времени);
* обработка инцидентов с учетом уровня критичности;
* включено консультирование по установке и использованию продукта;
* включена выработка рекомендаций по недопущению аварийных состояний;
* предоставляется информация об изменениях и обновлениях в ПО;
* доступ к критическим исправлениям, при необходимости их установка;
* прием и регистрация обращений на web-портале, по электронной почте и по телефону;
* доступ к пакетам обновлений в рамках основной версии продукта.