

CERINȚE FAȚĂ DE SERVICIILE DE POST GARANȚIE PENTRU SISTEMUL DE STOCARE A DATELOR LA NIVEL CENTRAL NetApp FAS8020

Cerințe față de suportul avansat de producere pentru sistemul de stocare NetApp FAS8020

Prelungirea termenului de suport original NetApp pentru perioada de 12 luni consecutive

Suportul original NetApp include:

1. Soluționarea problemelor software DataOnTap prin intermediul portalului de suport <https://myautosupport.com>, acces la portalul de actualizări Software și Firmware NetApp.
2. Livrarea pieselor de schimb originale NetApp pentru perioada de suport solicitată în maxim 4 zile lucrătoare, la sediul companiei de logistică și curierat rapid (ex.: DHL/UPS/FedEx).

Serviciile de suport avansat pentru sistemul de stocare NetApp FAS8020 (Dual Controller) pentru perioada de 12 luni consecutive

Serviciile de suport trebuie să fie oferite de către compania ce deține statutul Authorized NetApp Service Partener și dispune de personal calificat - cel puțin 2 ingineri calificați NetApp Certified Support Engineers, localizați pe teritoriul Republicii Moldova. Este obligatorie prezentarea copiilor certificatelor și ale documentelor de angajare.

Serviciile de suport avansat includ următoarele:

Suport Software (ONTAP 9)

1. Diagnosticare

Inginerul sau inginerii de serviciu vor fi responsabili de efectuarea diagnosticii problemelor software (funcțional ONTAP) și de suportul echipei de administratori ai Agenției Servicii Publice (ASP) pentru diagnosticarea problemelor de infrastructură, ce interacționează direct cu sistemul de stocare NetApp FAS8020. De asemenea, vor fi responsabili de deschiderea și coordonarea ticketelor de suport pe pagina de suport oficială NetApp: <https://myautosupport.com>

2. Actualizare OS și Firmware

Inginerii de serviciu vor instala actualizările software pentru OS ONTAP în cazurile:

- depistării bug-urilor (cu mențiunea tipului de versiune ONTAP, în care acestea sunt corectate),
- erorilor de funcționare ce pot fi cauzate de incompatibilitatea infrastructurii ASP cu versiunile OS ONTAP,
- expirării termenului suportului oficial pentru versiunea ONTAP al sistemului de stocare.

3. Call-Centru și sistem de ticketing Help-Desk

Compania ce oferă serviciile de suport trebuie să dețină un număr de telefon destinat cazurilor critice pentru a contacta în mod direct inginerii de serviciu cu regim de lucru 24/7/365. Totodată, trebuie să dețină și accesul la sistemul de ticketing Help-Desk, practicabil 24/7/365. Apelurile către numărul de telefon indicat vor fi efectuate doar în cazuri de urgență, care vor avea un nivel de gravitate înaltă (sistemul nu funcționează și accesul la date nu este disponibil). În cazurile cu nivel de gravitate medie și redusă va fi utilizat, fără excepție, sistemul de ticketing Help-Desk al companiei care va oferi serviciile de suport.

Suport pentru Hardware

1. Suport tehnic la distanță

Inginerii de servicii, în caz de necesitate, trebuie să fie disponibili pentru a oferi suportul tehnic la distanță, în dependență de nivelul și gravitatea cazurilor de importanță medie sau redusă.

2. Suport tehnic On-site

Serviciile de suport hardware on-site vor fi efectuate în cazurile:

- de diagnosticare, instalare și configurare a pieselor de schimb,
- de aplicare a recomandărilor NetApp pentru configurarea optimă a sistemului, restabilirea inițială a funcționalității și nivelului de performanță inițială.

3. Piese de schimb

Toate cheltuielile legate de livrarea pieselor de schimb On-site (de exemplu, comanda, vămuirea import/export și alte cheltuieli) vor fi acoperite în totalitate de către compania care va oferi suportul avansat. Piesele de schimb vor fi livrate într-un termen de maxim 4 zile lucrătoare din momentul diagnosticării finale și acceptarea comenzii din partea suportului NetApp. La depozitul companiei care va livra suportul avansat, vor fi stocate pentru cazuri de urgență minim 2 discuri rigide de schimb originale NetApp, echivalente celor instalate în sistemul FAS8020.

Serviciile de consultare și testare vor conține:

1. Consultarea administratorilor ASP în utilizarea tehnologiilor NetApp, crearea de arhitectură optimă pentru utilizarea sistemului de stocare NetApp cu aplicațiile și serviciile existente sau noi din cadrul ASP.

2. Efectuarea configurărilor și a demonstrațiilor în regim de “*proiect pilot*” a funcționalităților sau produselor noi NetApp, ce pot fi utilizate în cadrul ASP, pentru sporirea eficienței și optimizarea serviciilor.

Serviciul de suport avansat va fi oferit conform următoarelor reguli:

1. Low Level Cases (de exemplu, datele de pe sistemul de stocare sunt accesibile, performanța nu este afectată, însă unele funcționalități ale sistemului nu sunt accesibile):

- a) timpul de reacție a inginerilor de suport: la telefon/Help-Desk – maxim 4 ore;
- b) soluționarea incidentului – maxim 72 ore.

2. Medium Level Cases (de exemplu, datele de pe sistemul de stocare sunt accesibile, însă performanța sistemului nu este acceptabilă de către serviciile ASP sau unele funcționalități ale sistemului duc la scăderea performanței sau a disponibilității datelor):

- a) timpul de reacție a inginerilor de suport – maxim o oră;
- b) inginerul va fi disponibil On-site pentru efectuarea diagnosticării sistemului – maxim 2 ore din momentul deschiderii ticket-ului pe portalul de Help-Desk;
- c) soluționarea incidentului – maxim 48 ore.

3. Critical Level Cases (de exemplu, datele sistemului de stocare nu sunt accesibile, sistemul nu este accesibil):

- a) timpul de reacție a inginerilor de suport – în 15 minute, prin telefon, după primul apel de la service;
- b) inginerul va fi disponibil On-site pentru efectuarea diagnosticării sistemului – maxim o oră din momentul confirmării incidentului prin telefon și al deschiderii ticket-ului pe portalul de Help-Desk;

c) soluționarea incidentului – maxim 4 ore pentru incidente de tip “*software*”. Pentru incidentele critice de tip “*hardware*”, când este necesară schimbarea pieselor, timpul de soluționare va fi de maxim 8 ore din momentul livrării pieselor de schimb. Incidentele legate de schimbarea discurilor rigide vor fi soluționate în maxim 4 ore, din fondul pieselor de schimb al companiei care va oferi serviciile de suport avansat.

NOTĂ: *Timpul de soluționare a incidentelor presupune timpul de soluționare a problemelor sistemului de stocare FAS8020 și nu se referă la incidente sau probleme ale infrastructurii ASP.*