

Nr.	Cerințe suport avansat de producere pentru sistemul de stocare NetApp FAS8020
1	Prelungirea termenului de suport original NetApp până la 31.12.2020. Supportul original NetApp include: - Soluționarea problemelor software DataOnTap prin intermediul portalului de suport myautosupport.com, acces la portalul de actualizări Software si Firmware NetApp. - 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 până la 31.12.2020. Serviciile de suport trebuie să fie oferite de către o companie ce deține statutul Authorized NetApp Service Partner și are în personal local cel puțin 2 ingineri calificați NetApp Certified Support Engineers pe teritoriul Republicii Moldova. Trebuie să fie prezentate copiile certificatului și ale documentelor de angajare. Serviciile de suport avansat includ următoarele: <u>Support Software (ONTAP 9):</u> - Diagnosticare Inginerul sau inginerii de service vor fi responsabili pentru efectuarea diagnosticării problemelor software (funcțional ONTAP) și a suportului echipei de administratori ASP în diagnosticarea problemelor infrastructurii ce interacționează direct cu sistemul de stocare NetApp FAS8020. De asemenea, vor fi responsabili pentru deschiderea și coordonarea ticketelor de suport pe pagina de suport oficiala NetApp: mysupport.netapp.com - Actualizarea OS si Firmware Inginerii de service vor instala actualizările software pentru OS ONTAP, în cazuri de depistare a bug-urilor (cu mențiunea în ce versiune ONTAP acestea sunt corectate), erori de funcționare ce pot fi cauzate de incompatibilitatea infrastructurii ASP cu versiunile OS ONTAP, la expirarea suportului oficial pentru versiunea ONTAP al sistemului de stocare. - Call Center și sistemul de ticketing Help Desk Compania ce oferă serviciile de suport trebuie să dețină un număr de telefon dedicat pentru cazuri critice, pentru a contacta la direct inginerii de service cu regim de lucru 24/7/365, de asemenea și acces la sistem de ticketing Help Desk, accesibil 24/7/365. Apelurile către numărul de telefon dedicat vor fi efectuate doar în cazuri de urgență, cu nivel de gravitate înaltă (sistemul nu funcționează și accesul la date nu este disponibil). În cazurile cu nivel de gravitate medie și joasă va fi utilizat, fără excepție, sistemul de ticketing Help Desk al companiei ce va oferi serviciile de suport. <u>Support pentru Hardware:</u> - Support tehnic la distanță La necesitate, inginerii de service trebuie să fie disponibili pentru suport tehnic la distanță în dependență de nivelul și gravitatea cazurilor de importanță joasă sau medie. - Support tehnic On-site Serviciile de suport hardware on-site vor fi efectuate în cazuri de diagnosticare, instalarea și configurare a pieselor de schimb, aplicare a recomandărilor NetApp pentru configurare optimă a sistemului, restabilire inițială a funcționalității și a nivelului de performanță inițială. - Piese de schimb Toate cheltuielile legate de livrarea pieselor de schimb on-site (ex. comanda, vămuirea import/export și alte cheltuieli) vor fi acoperite în totalitate de către compania ce va oferi suportul avansat. Piese 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 ce 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. Servicii de consultare si testare:

- Consultarea administratorilor ASP în utilizarea tehnologiilor NetApp, crearea de arhitectură optimă de utilizare a sistemului de stocare NetApp cu aplicații și servicii existente sau noi din cadrul ASP.
- Efectuarea configurărilor și demonstrări în regim “proiect pilot” a funcționalităților sau produselor noi NetApp, ce pot fi utilizate în cadrul ASP, pentru sporirea eficienței și optimizare a serviciilor.

Serviciul de suport avansat va fi prestat conform următoarelor reguli:

Low Level Cases:

(Ex.: datele de pe sistemul de stocare sunt accesibile, performanța nu este afectată, însă unele funcționalități ale sistemului nu sunt accesibile)

- Timpul de reacție a inginerilor de suport: la telefon/Help-Desk – până la 4 ore.
- Soluționarea incidentului – până la 72 ore.

Medium Level Cases:

(Ex.: datele de pe sistemul de stocare sunt accesibile, însă performanța sistemului nu este acceptată de către serviciile ASP sau unele funcționalități ale sistemului duc la scăderea performanței sau disponibilității datelor).

- Timpul de reacție a inginerilor de suport: – până la o oră.
- Inginerul va fi disponibil On-site pentru efectuarea diagnosticării sistemului – până la 2 ore din momentul deschiderii ticket-ului pe portalul de Help Desk.
- Soluționarea incidentului – până la 48 ore.

Critical Level Cases:

(Ex.: datele sistemului de stocare nu sunt accesibile, sistemul nu este accesibil)

- Timpul de reacție a inginerilor de suport: – în 15 min. la telefon după primul apel de service.
- Inginerul va fi disponibil On-site pentru efectuarea diagnosticării sistemului – până la o ora din momentul confirmării incidentului la telefon și deschiderii ticket-ului pe portalul de Help Desk.
- Soluționarea incidentului – până la 4 ore pentru incidente de tip Software. Pentru incidentele critice de tip Hardware ce necesită schimbul pieselor, timpul de soluționare va fi de maxim 8 ore din momentul livrării pieselor de schimb. Incidentele legate de schimbul discurilor rigide vor fi soluționate în maxim 4 ore, din fondul pieselor de schimb al companiei ce va oferi serviciile de suport avansat.

**** Timpul de soluționare a incidentelor presupune timpul de soluționare a problemelor sistemului de stocare FAS8020 și nu includ incidente sau probleme ale infrastructurii ASP.***