

Nr.	Cerințe suport avansat de producere pentru sistemul de stocare NetApp FAS8020
1	<p>Prelungirea termenului de suport original NetApp pînă la 31/12/2019. Suportul original NetApp include:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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). <p>Serviciile de suport avansat pentru sistemul de stocare NetApp FAS8020 (Dual Controller) pentru perioada pînă la 31.12.2019. Serviciile de suport trebuie sa fie oferita de către 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 se prezinte copia certificatul și prezenta copii documente de angajare.</p> <p>Serviciile de suport avansat include următoarele: Support Software (ONTAP 9):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diagnosticare Inginerul sau inginerii de service vor fi responsabili pentru efectuare diagnosticării problemelor software (funcțional ONTAP) si suportul echipei de administratori ASP în diagnosticarea problemelor a infrastructurii ce interacționează direct cu sistemul de stocare NetApp FAS8020. De asemenea, vor fi responsabili pentru deschiderea si 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, in cazuri de depistare a bug-urilor (cu mențiune in 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 si sistem de ticketing Help-Desk Compania ce oferă serviciile de suport, trebuie sa 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 si 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 si 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. <p>Support pentru Hardware:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Support tehnic la distanta La necesitate, inginerii de service trebuie sa fie disponibili pentru suport tehnic la distanta in dependenta de nivelul si 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 si configurarea pieselor de schimb, aplicarea recomandărilor NetApp pentru configurare optimală a sistemului, restabilirea inițială a funcționalității și 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. Piesele de schimb vor fi livrate într-un termen de max. 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. <p>Servicii de consultare si testare:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Consultarea administratorilor ASP în utilizarea tehnologiilor NetApp, crearea de arhitectură optimală 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 acordat, conform următoarelor reguli:

Low Level Cases:

(ex.: datele de pe sistemul de stocare sunt accesibile, performanța nu este afectată, însă careva funcționalități a 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 acceptabilă de către serviciile ASP sau careva funcționalități ale sistemului duc la scăderea performanței sau disponibilității datelor).

- Timpul de reacție a inginerilor de suport: – up to 1 hour.
- 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 1 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 max. 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 a infrastructurii ASP.*