

Техническая спецификация на закуп услуг технической поддержки корпоративного дистрибутива Linux

Корпоративный дистрибутив Linux должен отвечать следующим требованиям:

1. Поддержка до 288 логических процессоров архитектуры x86_64;
2. Поддержка до 192 логических процессоров архитектуры POWER;
3. Поддержка 12 ТБ оперативной памяти для архитектуры x86_64;
4. Поддержка файловых систем Ext3, Ext4, GFS, GFS2, XFS;
5. Поддержка 128 ТБ адресуемой виртуальной памяти на процесс;
6. Версия ядра ОС не ниже 3.10;
7. Поддержка репозитория Red Hat;
8. Возможность автоматического получения обновлений средствами Red Hat Network;
9. 10-летний жизненный цикл дистрибутива с политикой обновления, гарантирующей стабильность платформы;
10. Дистрибутив должен быть сертифицирован с серверами DELL R920, DELL R730, DELL R610;
11. Дистрибутив должен поддерживать работу адаптера QLogic 2662.

Годовая подписка должна обеспечивать:

1. Доступ к обновлениям безопасности;
2. Обеспечение технической поддержки без ограничения по числу обращений;
3. Техническую поддержку дистрибутива;
4. Доступ к базе знаний и опыту администраторов и разработчиков Red Hat Enterprise Linux;
5. Доступ к регулярным обновлениям компонентов ОС;
6. Предоставление доступа к клиентскому portalу Red Hat Customer Portal, которое включает: инструменты управления подписками, дистрибутивы ПО, программные обновления, предупреждения о критических ошибках, базу знаний, доступ в сообщество экспертов и средства для работы со службой технической поддержки;
7. SLA-соглашение услуг технической поддержки уровня Standard;
8. Подписка должна покрывать 4 физических сервера с 2 физическими процессорами на каждом сервере.

Требования к поставщику:

1. Предоставление технической спецификации обязательно
2. Предоставление авторизационного письма от производителя обязательно

Требования к уровню обслуживания Standard:

1. Режим предоставления услуги – рабочие часы;
2. Каналы поддержки: WEB, email, телефон;
3. Количество обращений – без ограничений;
4. Требования к времени ответа по уровням важности запроса:
 - a. Важность запроса 1 (СРОЧНО) – 1 час в течение рабочего времени.
Проблема серьезно влияет на возможность использования ПО в производственной среде (например, ведет к потере рабочих данных, неработоспособности рабочих систем). Возникшая проблема влечет за собой приостановку операционной деятельности организации и не имеет процедурного обходного решения.
 - b. Важность запроса 2 (ВЫСОКАЯ) – 4 часа в течение рабочего времени.



Проблема, при которой ПО сохраняет работоспособность, но возможность использовать его в производственной среде существенно снижается. Проблема приводит к серьезному частичному нарушению операционной деятельности организации и не имеет обходного решения.

- c. Важность запроса 3 (СРЕДНЯЯ) – 1 рабочий день.

Проблема приводит к частичной и некритической утрате возможности использовать ПО в производственной среде или в среде разработки. Применительно к производственным средам проблема имеет низкое или среднее влияние на операционную деятельность, но не лишает организацию возможности продолжать работу (возможно с использованием процедурного обходного решения). Применительно к средам разработки проблема препятствует дальнейшей работе над проектом или миграции в рабочую среду.

- d. Важность запроса 4 (НИЗКАЯ) – 24 рабочих дня.

Общие вопросы по использованию ПО, сообщения об ошибках в документации или пожелания по доработке и улучшению продуктов. Применительно к производственным средам проблема имеет низкое или нулевое влияние на операционную деятельность, производительность или работу систем. Применительно к средам разработки проблема имеет низкое или среднее влияние на операционную деятельность, но не лишает организацию возможности продолжать работу (возможно с использованием процедурного обходного решения).

Хасанов Д. Геев -