

Техническая спецификация

Услуга по продлению технической поддержки для имеющегося у Заказчика программного обеспечения для резервного копирования, репликации и восстановления

Настоящая техническая спецификация устанавливает требования к услугам по проведению технической поддержки программного обеспечения Veeam Backup & Replication Enterprise Plus для VMware (или совместимого с ним в целях обеспечения непрерывности и технической совместимости с имеющейся у НАО "КАЗНИТУ" инфраструктурой резервного копирования, Support ID: 03517150)

- Период поддержки 12 месяцев, с 23 ноября 2026;
- Требуемые продления лицензии – Veeam VDP Foundation - Basic Support. 5 Instance pack – 10 лицензий;
- Уровень поддержки – Annual Basic Maintenance Renewal Basic Support;

Для обеспечения возможности обновления на новые версии используемого Заказчиком программного обеспечения для резервного копирования, репликации и восстановления, возможности решать технические проблемы в работе продукта, получать консультационные услуги от Производителя, необходимо предоставить Заказчику услуги технической поддержки от производителя Программного обеспечения и продления имеющихся сервисных контрактов.

Программные продукты Системы резервного копирования, репликации и восстановления, имеющиеся у Заказчика: Лицензия - Veeam Backup & Replication; Версия продукта – 11/12; количество - 10 сокетов; Support ID – 03517150; Лицензировано на - NJSC K.I. Satbayev KazNRTU; email адрес Заказчика, на который осуществлена регистрация действующих лицензий и технической поддержки – admin@satbayev.university

Сервисы, входящие в состав поддержки Программного обеспечения

Поддержка ПО.

- График предоставления услуг: стандартные рабочие дни и часы.
- Локальное Обслуживание и Техническая поддержка 1-го уровня должна осуществляться на русском языке с 8:00 до 18:00 (временная зона пользователя).

Техническая поддержка должна включать в себя возможность обновления на новые версии ПО той же редакции.

Глобальная Техническая поддержка должна осуществляться в режиме 24 часа, 7 дней в неделю, 365 дней в году.

Техническая поддержка на 10 процессорных сокетов.

- Время удаленной поддержки: после регистрации проблемы с программным обеспечением инженер центра решений Veeam свяжется с Заказчиком минимум на следующий рабочий день.
- Предоставление обновлений до актуальных версий используемых продуктов.
- Предоставление новых версии продуктов

Описание Работ, входящих в Обслуживание

Связь со специалистами по технической поддержке Техническая поддержка осуществляется Online на портале <http://support.veeam.com/>

Лицензия на использование обновлений программного обеспечения Право на использование обновлений программного обеспечения Veeam для каждого сокета или пользовательской лицензии на программное обеспечение, предусмотренных в рамках этого обслуживания, в соответствии с условиями оригинальной лицензии компании Veeam.

Поддержка программного обеспечения Реакция на заявку после регистрации проблемы с программным обеспечением в течение двух часов. Veeam предоставляет поддержку при устранении поддающихся идентификации и воспроизводимых Заказчиком проблем с программным обеспечением.

Консультационная поддержка по вопросам, связанным с установкой.

Предоставляется консультационная поддержка по программным продуктам, установленным в сети Заказчика. Дистанционная поддержка услуги Basic Support по умолчанию предоставляется в течение 12 часов с 8:00 до 18:00, с понедельника по пятницу, кроме официальных выходных дней.

Обновления программных продуктов и документации последние версии программных продуктов и справочной документации становятся доступны, как только такие обновления будут предоставлены производителем.

Центр поддержки Veeam Компания Veeam предоставляет комплексный интерактивный ресурс <https://www.veeam.com/ru/support.html> для получения постоянной настраиваемой информации, средств и услуг. Этот универсальный центр ИТ-ресурсов предоставляет средства для самостоятельного решения события, персональную надежную помощь, интерактивную справку и форумы.

Требования к сопутствующим услугам

Исполнитель должен в рамках договора выполнить следующие услуги:

Модернизация инфраструктуры резервного копирования (выполняются в офисе заказчика)

Обновление программных продуктов Veeam Backup & Replication Enterprise Plus для VMware до актуальных версий той же редакции

Настройка сервера резервного копирования Veeam Backup & Replication

Миграция инфраструктуры резервного копирования

Проверка требований к аппаратному и программному обеспечению всех компонентов инфраструктуры резервного копирования

Создание/Модификация учетных записей на основе требований системы Backup

Проверка на доступность сетевых портов, требуемых для работы системы Backup

Подключения системы Backup к источникам данных

Подключения системы сервера Backup к системам СХД

Тестирование системы Backup и устранение ошибок в работе

Для гарантирования качественного оказания услуг по продлению лицензий, корректной настройки, миграции и обновлению критически важной системы резервного копирования без риска потери данных.

Потенциальный поставщик должен обладать действующим партнерским статусом Veeam, предоставляющим право поставки, продления лицензий и оказания услуг по продуктам Veeam на территории Республики Казахстан. В составе заявки предоставляется письмо от производителя, партнерский сертификат либо иной официальный документ, подтверждающий действующий партнерский статус, либо его эквивалент.

Ввиду сложности работ специалисты Потенциального поставщика, предлагаемые для выполнения услуг в рамках настоящего конкурса, должны обладать профессиональной квалификацией и опытом работы с программным обеспечением Veeam, используемым Заказчиком. Для подтверждения профессиональной квалификации и опыта работы данных специалистов необходимо предоставить следующие копии сертификатов или их эквивалентов. Копии Сертификатов Veeam Certified Engineer 2024 (или эквивалент в области систем резервного копирования и виртуализации уровня Enterprise, таких как *Veritas Certified Specialist / Commvault Certified Engineer / VMware Certified Professional* и аналогичных вендоров систем бэкапа) – не менее 2 (двух) специалистов. Все подтверждающие документы должны быть сканированы с оригиналов и предоставлены.

Срок оказания услуг по предоставлению технической поддержки – 16 календарных дней со дня подписания договора.

По вопросам к технической спецификации обращаться в Отдел IT-инфраструктуры по телефону: 8(727) 2926836 Руслан

Дату, время и место поставки обязательно согласовать заранее, подготовив все необходимые документы.

ВНИМАНИЕ: Участвуя в данной закупке Потенциальный Поставщик подтверждает свое согласие с условиями и требованиями, указанными в данной технической спецификации.

Техникалық сипаттама

Тапсырыс берушінің қолданыстағы сақтық көшірме жасау, репликациялау және қалпына келтіру бағдарламалық жасақтамасы үшін техникалық қолдауды жаңарту қызметі

Бұл техникалық сипаттама VMware үшін Veeam Backup & Replication Enterprise Plus техникалық қолдау қызметтеріне қойылатын талаптарды белгілейді (немесе KAZNITU қолданыстағы сақтық көшірме инфрақұрылымымен үздіксіздікті және техникалық үйлесімділікті қамтамасыз ету үшін үйлесімді бағдарламалық жасақтама, қолдау идентификаторы: 03517150).

- Қолдау мерзімі: 12 ай, 2026 жылдың 23 қарашасынан бастап;
- Жаңартуды қажет ететін лицензиялар: Veeam VDP Foundation - Негізгі қолдау. 5 дана пакеті – 10 лицензия;
- Қолдау деңгейі: Жыл сайынғы Негізгі техникалық қызмет көрсетуді жаңарту Негізгі қолдау;

Тапсырыс берушінің сақтық көшірме жасау, репликациялау және қалпына келтіру бағдарламалық жасақтамасының жаңа нұсқаларына жаңарту мүмкіндігін қамтамасыз ету, өніммен байланысты техникалық мәселелерді шешу және өндірушіден кеңес беру қызметтерін алу үшін Тапсырыс берушіге бағдарламалық жасақтама өндірушісінен техникалық қолдау қызметтері көрсетілуі және қолданыстағы қызмет көрсету келісімшарттарын жаңарту қажет.

Тапсырыс берушіде бар сақтық көшірме жасау, репликациялау және қалпына келтіру жүйесінің бағдарламалық өнімдері: Лицензия - Veeam Backup & Replication; Өнім нұсқасы - 11/12; Нөмірі - 10 розетка; Қолдау идентификаторы - 03517150; Лицензиясы бар - Қ.И. Сәтбаев атындағы ҚазҰТЗУ КЕАҚ; Тапсырыс берушінің ағымдағы лицензиялар мен техникалық қолдау тіркелген электрондық пошта мекенжайы - admin@satbayev.university.

Бағдарламалық қамтамасыз етуді қолдауға кіретін қызметтер

Бағдарламалық қамтамасыз етуді қолдау.

- Қызмет көрсету кестесі: Стандартты жұмыс күндері мен сағаттары.
- Жергілікті қызмет көрсету және 1-деңгейлі техникалық қолдау орыс тілінде таңғы 8:00-ден кешкі 6:00-ге дейін (пайдаланушының уақыт белдеуі) көрсетілуі тиіс.

Техникалық қолдау сол басылымның жаңа бағдарламалық қамтамасыз ету нұсқаларына жаңарту мүмкіндігін қамтуы керек.

Жаһандық техникалық қолдау тәулігіне 24 сағат, аптасына 7 күн, жылына 365 күн көрсетілуі тиіс.

10 процессор розеткасына техникалық қолдау.

- Қашықтан қолдау көрсету сағаттары: Бағдарламалық қамтамасыз ету мәселесін тіркегеннен кейін, Veeam Solution Center инженері келесі жұмыс күнінен кешіктірмей Тапсырыс берушімен хабарласады.
- Пайдаланылған өнімдердің соңғы нұсқаларына жаңартуларды ұсыну.
- Жаңа өнім нұсқаларын ұсыну

Техникалық қызмет көрсетуге кіретін жұмыстың сипаттамасы

Техникалық қолдау қызметіне хабарласу: Техникалық қолдау <http://support.veeam.com/> сайтында онлайн режимінде көрсетіледі.

Бағдарламалық жасақтаманы жаңарту лицензиясы: Бастапқы Veeam лицензиясының шарттарына сәйкес, осы қызмет көрсетумен қамтылған әрбір ұяшық немесе пайдаланушы бағдарламалық жасақтамасы лицензиясы үшін Veeam бағдарламалық жасақтамасының жаңартуларын пайдалану құқығы.

Бағдарламалық жасақтаманы қолдау: Бағдарламалық жасақтама мәселесі тіркелгеннен кейін екі сағат ішінде сұранысқа жауап беру. Veeam анықталатын және қайталанатын бағдарламалық жасақтама мәселелерін шешуге қолдау көрсетеді.

Орнатуға қатысты мәселелер бойынша консультациялық қолдау:

Тапсырыс берушінің желісіне орнатылған бағдарламалық жасақтама өнімдері үшін консультациялық қолдау көрсетіледі. Негізгі қолдау үшін қашықтан қолдау әдепкі бойынша дүйсенбіден жұмаға дейін, мереке күндерін қоспағанда, сағат 8:00-ден 18:00-ге дейін 12 сағат бойы көрсетіледі. Бағдарламалық жасақтама және құжаттама жаңартулары: Бағдарламалық жасақтама өнімдері мен құжаттаманың соңғы нұсқалары өндіруші шығарғаннан кейін қолжетімді болады.

Veeam қолдау орталығы: Veeam үздіксіз, жекелендірілген ақпарат, құралдар және қызметтер үшін <https://www.veeam.com/support.html> мекенжайы бойынша кешенді онлайн ресурс ұсынады. Бұл бірыңғай IT ресурстық орталығы өзіне-өзі көмек көрсету құралдарын, жекелендірілген, сенімді көмекті, интерактивті көмекті және форумдарды ұсынады.

Байланысты қызметтерге қойылатын талаптар

Мердігер келісімшарт бойынша келесі қызметтерді орындауы тиіс:

Сақтық көшірме инфрақұрылымын жаңарту (тапсырыс берушінің аумағында орындалады)

VMware үшін Veeam Backup & Replication Enterprise Plus бағдарламасын сол басылымның соңғы нұсқаларына жаңарту

Veeam Backup & Replication сақтық көшірме серверін конфигурациялау

Сақтық көшірме инфрақұрылымын көшіру

Барлық сақтық көшірме инфрақұрылымының компоненттері үшін аппараттық және бағдарламалық жасақтама талаптарын тексеру

Сақтық көшірме жүйесінің талаптарына негізделген тіркелгілерді жасау/өзгерту

Сақтық көшірме жүйесінің жұмысы үшін қажетті желілік порттардың қолжетімділігін тексеру

Сақтық көшірме жүйесін деректер көздеріне қосу

Сақтық көшірме серверін сақтау жүйелеріне қосу

Сақтық көшірме жүйесін тексеру және ақаулықтарды жою

Деректердің жоғалу қаупінсіз лицензияларды жаңарту, дұрыс конфигурациялау, көшіру және маңызды сақтық көшірме жүйесін жаңарту бойынша жоғары сапалы қызметтерді қамтамасыз ету үшін. Әлеуетті жеткізуші Қазақстан Республикасында Veeam өнімдеріне лицензияларды жеткізуге, жаңартуға және қызметтер көрсетуге құқық беретін жарамды Veeam серіктес мәртебесіне ие болуы керек. Өтінімге өндірушінің хаты, серіктес сертификаты немесе жарамды серіктес мәртебесін растайтын басқа ресми құжат немесе оның баламасы қосылуы тиіс.

Жұмыстың күрделілігіне байланысты, осы байқау бойынша қызмет көрсетуге ұсынылған Әлеуетті жеткізушінің мамандары Тапсырыс беруші пайдаланатын Veeam бағдарламалық жасақтамасымен кәсіби біліктілікке және тәжірибеге ие болуы керек. Бұл мамандардың кәсіби біліктілігі мен тәжірибесін растау үшін келесі сертификаттардың немесе олардың баламалыларының көшірмелері ұсынылуы тиіс. Veeam Certified Engineer 2024 сертификаттарының көшірмелері (немесе кәсіпорын деңгейіндегі резервтік көшірме жасау және виртуалдандыру жүйелері саласындағы баламалы сертификаттар, мысалы, Veritas Certified Specialist / Commvault Certified Engineer / VMware Certified Professional және осыған ұқсас резервтік көшірме жасау жүйелерін жеткізушілер) – кемінде екі (2) маман. Барлық растайтын құжаттар түпнұсқалардан сканерленіп, ұсынылуы тиіс.

Техникалық қолдау қызметтері келісімшартқа қол қойылған күннен бастап 16 күнтізбелік күн ішінде көрсетіледі.

Техникалық сипаттамаларға қатысты сұрақтар бойынша IT инфрақұрылымы бөліміне 8 (727) 2926836 телефоны бойынша хабарласыңыз. Руслан.

Жеткізу күні, уақыты және орны алдын ала келісілуі керек, барлық қажетті құжаттар дайындалуы керек.

НАЗАР АУДАРЫҢЫЗ: Осы сатып алуға қатысу арқылы Әлеуетті жеткізуші осы техникалық сипаттамада көрсетілген шарттар мен талаптарға келісетінін растайды.