|  |  |
| --- | --- |
| **«Согласовано »**  **Протоколом №1**  **От 23 февраля 2021г.**  **Заседания закупочной комисии**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_** Мухитдинов М.М. | **«УТВЕРЖДАЮ»**  **Директор**  **ООО «Milliy banklararo**  **protsessing markazi»**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_Ш.Р.Курбанов**  **«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_2021 г.** |

**Конкурсная документация**

**На оказание услуг** **постгарантийной поддержки**

**оборудования IBM**

**в ООО «Milliy Banklararo Protsessing Markazi»**

ТАШКЕНТ-2021 год

СОДЕРЖАНИЕ

|  |  |
| --- | --- |
| ПРИГЛАШЕНИЕ К УЧАСТИЮ В ТОРГАХ | 3 |
| ИНСТРУКЦИЯ УЧАСТНИКАМ КОНКУРСА (ТОРГОВ) | 4 |
| ПРАВИЛА ПОДАЧИ КОНКУРСНЫХ ПРЕДЛОЖЕНИЙ НА РАССМОТРЕНИЕ | 6 |
| ЦЕНА КОНКУРСНОГО ПРЕДЛОЖЕНИЯ | 9 |
| ПОРЯДОК ПРЕДСТАВЛЕНИЯ КОНКУРСНОГО ПРЕДЛОЖЕНИЯ | 9 |
| РАССМОТРЕНИЕ И ОЦЕНКА КОНКУРСНОГО ПРЕДЛОЖЕНИЙ | 11 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ № 1 ПЕРЕЧЕНЬ ДОКУМЕНТОВ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УЧАСТНИКАМИ КОНКУРСА | 15 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ № 2 ФОРМА КОНКУРСНОГО ПРЕДЛОЖЕНИЯ | 17 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ № 3 ТЕХНИЧЕСКОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ | 19 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ № 4 СПИСОК И СПЕЦИФИКАЦИЯ ПРИОБРЕТАЕМЫХ ТОВАРОВ | 21 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ № 5 УСЛОВИЯ ПОСТАВКИ | 27 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ № 6 ЦЕНОВОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ | 28 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ № 7 ФОРМА ПРЕДСТАВЛЕНИЯ СПЕЦИФИКАЦИИ КОНКУРСНОГО ПРЕДЛОЖЕНИЯ И ТАБЛИЦА ЦЕН | 29 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ № 8 ГАРАНТИЙНОЕ ПИСЬМО-ДЕКЛАРАЦИЯ | 30 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ № 9 ФОРМА АВТОРИЗАЦИИ ОТ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ | 35 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ № 10 ПОРЯДОК И КРИТЕРИИ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ ОЦЕНКИ УЧАСТНИКОВ И КОНКУРСНЫХ ПРЕДЛОЖЕНИЙ | 36 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ № 11ФОРМА ЗАПРОСА НА РАЗЪЯСНЕНИЕ ПОЛОЖЕНИЙ КОНКУРСНОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ | 38 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ № 12 ПРОЕКТ КОНТРАКТА | 39 |

**ПРИГЛАШЕНИЕ К УЧАСТИЮ В КОНКУРСЕ**

Дата: \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2021 года

ООО «Milliy banklararo protsessing markazi» объявляет конкурс и приглашает правомочные организации представить свои предложения на поставку следующих услуг:

Лот: Закупка услуг постгарантийной поддержки оборудования IBM на 12 месяцев

Предельная стоимость закупки на условиях поставки г. Ташкент - 172 000 *(Сто семьдесят две тысячи)* Долларов США с учетом НДС:

Конкурсные предложения должны быть представлены по всем наименованиям и количествам, указанным в лоте. Сравнение и присуждение контракта будет производиться только по полному лоту и на основе спецификаций и инструкций, прилагаемых к данному приглашению.

Финансирование данного конкурса будет осуществлено за счет собственных средств ООО «Milliy banklararo protsessing markazi».

Заинтересованные претенденты должны подать соответствующим образом заполненную и подписанную Заявку на участие в конкурсе по нижеуказанному адресу.

Пакет конкурсной документации может быть получен непосредственно по адресу, указанному ниже, или же выслан почтой.

Предложения должны быть доставлены в запечатанном виде по адресу:

ООО «Milliy banklararo protsessing markazi», 100001, город Ташкент, Мирабадский район, ул. И. Каримова, 6, до 17.00 часов (время местное) 02.04.2021 года.

Конкурсные предложения, поступившие после указанного срока, не будут рассмотрены и будут отклонены. Электронные предложения не принимаются.

В Конкурсных торгах могут принимать участие все юридические лица, независимо от форм собственности, иностранные и отечественные производители (поставщики), в том числе субъекты малого бизнеса, имеющие сертификат авторизованного партнера IBM и опыт оказания аналогичных по характеру услуг.

К участию в Конкурсных торгах не допускаются юридические лица,  предпринявшие согласованные действия (предварительный сговор), в том числе заключившие соглашения между хозяйствующими субъектами, конкурирующими или являющимися потенциальными конкурентами на рынке, по созданию конкурентных преимуществ таким хозяйствующим субъектам на Конкурсных торгах, в том числе с целью искажения цен или результатов отбора участников.

Конкурсные предложения будут вскрываться в присутствии представителей участников, которые пожелают принять в этом участие, **в 15.00 часов [время местное], ­­­­­­­05.04.2021** года по адресу: ООО «Milliy banklararo protsessing markazi», 100001, город Ташкент, Мирабадский район, ул. И. Каримова, 6

Дополнительную информацию можно получить по адресу:

ООО «Milliy banklararo protsessing markazi»,

100001, город Ташкент, Мирабадский район, ул. И. Каримова, 6

тел: (+998 71) 200 0666 (+998 71) 2300253;

e-mail: [info@nmpc.uz](mailto:info@nmpc.uz)

**ИНСТРУКЦИЯ УЧАСТНИКА КОНКУРСА (ТОРГОВ)**

**ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ**

**1. Область действия конкурса:** Настоящая Конкурсная документация разработана в соответствии с требованиями Закона Республики Узбекистан от 9 апреля 2018 года № ЗРУ–472 «О государственных закупках» и регулирует порядок проведения конкурса и участия Участников конкурса по отбору поставщиков на **Приобретение услуг постгарантийной поддержки оборудования IBM**

**2. Наименование Заказчика:**

ООО «Milliy banklararo protsessing markazi», 100001, город Ташкент, Мирабадский район, ул. И. Каримова, 6. тел: (+998 71) 200 0666 (+998 71); 2300253(2-6609, 2-6606)

E-mail: [info@nmpc.uz](mailto:info@nmpc.uz)

Расчетный счет № 20208000200296870001, Код банка 01095, в ОПЕРУ "ASIA ALLIANCE BANK" по г.Ташкент,

ИНН 302900674,

ОКЭД:77390

**3. Предмет конкурса:** Приобретение услуг постгарантийной поддержки оборудования IBM в ООО «Milliy Banklararo Protsessing Markazi».

**4. Задачи:**

* Организация возможности обновления системного программного обеспечения;
* Оперативное устранение неисправностей в месте эксплуатации оборудования;
* Сокращение сроков простоя оборудования за счет устранения неисправностей;
* Получение технических консультаций;
* Проведение плановых регламентных работ по диагностике состояния оборудования.

**5. Вид конкурса -** открытый.

**6. Источник финансирования:** собственные средства ООО «Milliy banklararo protsessing markazi».

**7. Условия платежа:** Оплата за поставляемые услуги будет произведена безналичным перечислением на расчетный счет поставщика в долларах США или сумах Республики Узбекистан - в соответствии с законодательством Республики Узбекистан.

**8.** **Валюта платежа:**

* для иностранных участников - доллары США
* для отечественных участников - сумы Республики Узбекистан.

**9. Условия поставки:**

* для иностранных участников – DDP Ташкент, Республика Узбекистан
* для отечественных участников - Ташкент, Республика Узбекистан.

Сроки поставки услуг – с даты подписания Договора и до окончания его действия включительно.

**10.** Настоящая инструкция распространяется на поставщиков, заявленных на конкурс. Участники, представляющие предложения, должны быть зарегистрированы, как юридические лица в своей стране, должны быть правомочными к поставке предлагаемого вида товаров, иметь действующий сертификат авторизованного партнера IBM и опыт оказания аналогичных по характеру услуг. В случае, когда Участник не является производителем, он обязан представить доверенность от производителя в оригинале или нотариально заверенную копию (Приложение № 9). Представление конкурсного предложения без оригинала авторизации от производителя или без ее нотариально заверенной копии может служить основанием для отклонения предложения.

**11.** **Квалифицированные требования:** К Участникам конкурса предъявляются квалификационные требования согласно Приложению №8 настоящей конкурсной документации.

**Правила подачи конкурсных предложений на рассмотрение**

1. Участники, представляющие предложения, должны нести все расходы, связанные с подготовкой и подачей их конкурсного предложения. ООО «Milliy banklararo protsessing markazi» не несет никакой материальной ответственности за расходы, понесенные Участником конкурсных торгов по подготовке и предоставлению конкурсного предложения.

2. Участники, представляющие предложения должны быть зарегистрированы, как юридические лица в своей стране и быть правомочными к оказанию предлагаемого вида услуг, иметь действующий сертификат авторизованного партнера IBM и опыт оказания аналогичных по характеру услуг. Предлагаемые услуги должны быть подтверждены регистрационным сертификатом страны продавца или страны изготовителя.

3. Конкурсные предложения по Лоту должны быть представлены в двух отдельных опечатанных и завизированных уполномоченным представителем Участника конкурса внешних конвертах (оригинал и копия). В случае расхождений между оригиналом и копией конкурсного предложения, преимущество будет иметь оригинал.

4. В первом внешнем конверте с пометкой “Оригинал” содержатся:

I. Документы для квалификационной оценки Участников согласно Приложению № 1, п.1.1.

II. Первый внутренний конверт - с техническими условиями конкурсного предложения согласно Приложению № 1, п.1.2.

III. Второй внутренний конверт – с ценовыми условиями конкурсного предложения согласно Приложению № 1, п.1.3 (конверт в опечатанном и завизированном уполномоченным представителем Участника конкурса). Ценовая часть конкурсного предложения предоставляется отдельном внутреннем конверте (данное условие применяется в целях обеспечения конфиденциальности цен по предложению в случае, если конкурс будет объявлен не состоявшимся).

5. Во втором внешнем конверте с пометкой “Копии” должны содержаться копии всех документов первого внешнего конверта, упакованных также в 2 (два) внутренних конверта.

6. Внешние и внутренние конверты должны быть опечатаны штампом или печатью Участника. Визирование и опечатывание внешних и внутренних конвертов производится в местах склейки.

7. На двух внешних конвертах указываются:

• наименование, адрес Заказчика, контактные телефоны;

• название (предмет) конкурса;

• номер и наименование Лота;

• тип документа (оригинал или копия);

• полное наименование Участника конкурса и его контактные данные;

• пометка - «Не вскрывать до установленного времени проведения конкурса»;

Внутренние конверты должны быть также помечены соответствующим образом:

• наименование, адрес Заказчика, контактные телефоны;

• название (предмет) конкурса;

• номер и наименование Лота;

• тип документа (оригинал или копия);

• полное наименование Участника конкурса и его контактные данные;

• пометка:

− “Конверт с техническими условиями конкурсного предложения”;

− “Конверт с ценовыми условиями конкурсного предложения”;

8. Это необходимо для того, чтобы можно было вернуть конкурсное предложение не вскрытым, если оно будет объявлено "опоздавшим"; не соответствующим техническим требованиям или же участник конкурса решит отозвать свою заявку (до истечения установленного срока подачи конкурсных заявок).

9. Если внешний конверт не опечатан и не помечен в соответствии с вышеуказанными требованиями, Заказчик не несет ответственности, в случае его утери или вскрытия раньше срока.

10. Все подаваемые документы должны быть прошнурованы, пронумерованы, заверены подписью уполномоченного представителя Участника конкурса и печатью Участника конкурса. Невыполнение данного требования может служить основанием для отклонения предложения.

11. При необходимости Закупочная комиссия может дополнительно потребовать от Участников конкурса предоставления дополнительной информации касательно представленных ими конкурсных предложений.

12. Для участия в торгах Участник конкурса может назначить своего полномочного представителя. Полномочия представителя должны быть удостоверены доверенностью от имени Участника конкурса, заверенной подписью руководителя Участника конкурса и печатью Участника конкурса.

13. Доверенность на полномочного представителя должна предоставляться Закупочной комиссии в конверте с документами для квалификационной оценки Участника и/или непосредственно уполномоченным лицом Участника конкурса во время вскрытия конвертов с документами для квалификационной оценки, техническими и коммерческими предложениями.

14. Никакие вставки между строками, подтирки или приписки в документах конкурсного предложения не имеют силу и не подлежат рассмотрению.

15. Не склеенные, не подписанные и не скрепленные печатью Участника конкурса конверты не подлежат рассмотрению до специального решения Закупочной комиссии.

16. Участники конкурса должны представить конкурсное предложение строго в соответствии с формами, предлагаемыми в Конкурсной документации. В случае предоставления конкурсного предложения не по формам настоящей конкурсной документации, Закупочная комиссия вправе отклонить данное предложение.

17. Все пустые графы в формах конкурсного предложения, подаваемые Участниками конкурса, должны быть заполнены в соответствии с требованиями Конкурсной документации.

18. От лиц, предоставивших конкурсные предложения, ожидается, что они проработают все разделы конкурсной документации, и будут действовать в соответствии с настоящими инструкциями. Непредставление всей требуемой информации в форме для конкурса или предоставление неполной конкурсной документации повлечет отклонение таких предложений как не соответствующих условиям конкурса.

19. Предложения должны подаваться только по всему списку и в количестве, указанном в Лоте (Приложение № 4).

20. Участник конкурсных торгов может предоставить финансовую или натуральную скидку в виде бесплатной дополнительной поставки заявленной на конкурс продукции. В случае, если Участник предлагает натуральную скидку в виде товаров, не закупаемых по Лоту, данная скидка не учитывается.

21. Участники в своем предложении, должны представить техническую документацию, достаточную для установления соответствия конкурсного предложения требованиям технического задания. Документальное свидетельство соответствия услуг конкурсной документации должно быть представлено в форме описания, инструкций или брошюр на русском или английском языке и должно включать детальное описание основных технических характеристик предлагаемых услуг. Участник должен дать комментарии по всем пунктам технических характеристик, указанных Заказчиком, демонстрирующие полное соответствие услуг этим данным.

22. Участники конкурса должны иметь в виду, что возможные ссылки на торговые марки и номера стандартов, формы упаковки, указанные в техническом задании (характеристиках), имеют описательный, а не ограничительный характер.

23. В стоимость предоставляемых услуг должна входить: стоимость оказания услуг по постгарантийной поддержке в соответствии с техническим заданием, логистика, а также стоимость работ по настройке, анализу и разработке рекомендаций по настройке системного программного обеспечения (ОС) для оптимального функционирования оборудования и прикладного ПО.

24. Участник конкурса вправе подать только одно предложение на один лот.

25. Участник конкурса несет ответственность за подлинность и достоверность представляемых информации и документов.

**Цена конкурсного предложения**

1. Максимальная цена контракта на условиях поставки DDP-Ташкент, Республика Узбекистан по соответствующему Лоту указана в "Приглашении к участию в торгах".

2. Цена предложения должна быть фиксированной и действовать в течение всего срока действия контракта до полного его исполнения. Срок действия конкурсного предложения не более 30 дней со дня последнего срока подачи конкурсных предложений.

3. Цены указываются в Долларах США или в сумах Республики Узбекистан на условиях поставки: Республика Узбекистан, г.Ташкент, пункт назначения: ООО «Milliy banklararo protsessing markazi», 100001, город Ташкент, Мирабадский район, ул. И. Каримова, 6.

**Порядок представления конкурсного предложения.**

1. Конкурсное предложение должно быть представлено Заказчику на узбекском или русском языках не позже 17:00 (время местное) 02.04. 2021 года по адресу: ООО «Milliy banklararo protsessing markazi», 100001, город Ташкент, Мирабадский район, ул. И. Каримова, 6.

2. Предложения, поступившие позднее установленного срока, рассматриваться не будут.

3. Вскрытие внешнего конверта и предварительное рассмотрение конкурсных предложений, закупочной комиссией будет проводиться 05.04.2021 года в 15:00 часов в здании ООО «Milliy banklararo protsessing markazi», 100001, город Ташкент, Мирабадский район, ул. И. Каримова, 6.

4. Участники конкурса или их уполномоченные представители вправе присутствовать при вскрытии конвертов с конкурсными заявками. Документом, подтверждающим полномочия, является доверенность на участие в процедуре вскрытия конвертов.

5. После вскрытия конверта оглашаются следующие сведения: наименование и адрес Участника конкурса; краткое описание предмета заявки и цена предложения; условия оказания услуги, скидки, авторизация от производителя, информация об отзыве и изменениях, внесенных в конкурсную заявку; иные сведения, которые конкурсная комиссия считает нужным огласить.

6. Предложения, в которых отсутствует какой-либо документ, указанный в конкурсных условиях, отклоняются и не подлежат дальнейшему рассмотрению.

7. По ходу процедуры вскрытия конвертов Закупочная комиссия ведет соответствующий протокол, в котором отражается вся информация, оглашенная Закупочной комиссией.

7. Последующее рассмотрение предложений на соответствие технических спецификаций, комплектаций, количеству и оценке предложений проводится комиссией без участия представителей Участников.

8. Участник конкурса, нуждающийся в любом разъяснении по поводу конкурсной документации, может обратиться к Закупочной комиссии письменно, по электронной почте или по факсу, указанному в Приглашении на конкурс. Заказчик должна ответить письменно на любой запрос по разъяснению конкурсной документации в течение двух рабочих дней с даты поступления указанного запроса, при условии, что она получит такой запрос не позднее, чем за три рабочих дня до окончания срока представления документов на конкурс. Копии ответа Закупочной комиссии, включающие разъяснения по заданным вопросам, но без указания источника, будут посланы всем Участникам торгов.

9. Заказчик имеет право вносить изменения и/или дополнения в конкурсную документацию (условия конкурса). О внесении изменений и/или дополнений в конкурсную документацию, Заказчик уведомляет по почте, электронной почте или по факсу всех Участников, получивших конкурсную документацию, а также размещает уведомление на специальном информационном портале в течение двух рабочих дней со дня внесения изменений, но не позднее чем за три рабочих дня до даты окончания срока подачи конкурсных предложений, Данные изменения и/или дополнения могут вноситься не позднее трех рабочих дней до конца срока подачи конкурсных предложений. Все изменения считаются неотъемлемой частью конкурсной документации. При этом, срок окончания подачи предложений будет продлен не менее чем на десять дней с даты внесения изменений в конкурсную документацию.

10. Участник конкурса вправе направить Закупочной комиссии запрос о даче разъяснений положений конкурсной документации. В течение двух рабочих дней с даты поступления указанного запроса рабочий орган обязан направить в установленной форме разъяснения положений конкурсной документации, если указанный запрос поступил не позднее, чем за три рабочих дня до даты окончания срока подачи предложений. Разъяснения положений конкурсной документации не должны изменять ее сущность.

11. До окончания срока подачи конкурсных предложений, Участник по собственной инициативе вправе внести изменения или представить дополнения в свое ранее представленное конкурсное предложение без потери возможности на участие в конкурсе.

12. В случае внесения Участником изменений или дополнений в конкурсное предложения, до окончания срока подачи конкурсных предложений, Участник должен представить изменения или дополнения в запечатанных и замаркированных конвертах в соответствии с требованиями подачи предложений с пометкой «Изменения» или «Дополнения». Конверты с пометкой «Изменения» и «Дополнения» вскрываются и рассматриваются вместе с ранее поданными конвертами, при этом, при оценке конкурсных предложений принимается во внимание конкурсное предложение с учетом изменений или дополнений.

13. Изменения или дополнения, внесенные в конкурсное предложение после завершения срока подачи конкурсных предложений, не принимаются.

14. Уведомление Участника конкурса об отзыве предложения должно быть подготовлено, запечатано, маркировано и отправлено в соответствии с условиями настоящей конкурсной документации. Уведомление об отзыве также может быть послано по электронной почте или факсу, при условии, что еще одна подписанная, подтверждающая копия этого уведомления будет послана почтой. Почтовый штемпель на конверте должен подтверждать, что оно послано не позже чем за пять дней до последнего срока представления предложения на рассмотрение.

15. Предложение не может быть отозвано в период между началом срока рассмотрения предложений Закупочной комиссией и окончанием срока его действия, указанного Участником в конкурсных документах.

16. Любая документация Участника в рамках проводимого конкурса является строго конфиденциальной и любая информация, полученная в ходе оценки, не подлежит разглашению лицам, официально не вовлеченным в работу Закупочной комиссии и рабочего органа.

**Рассмотрение и оценка конкурсных предложений**

1. Срок рассмотрения конкурсных предложений определяется Закупочной комиссией, но не может превышать 10 (десять) дней с момента окончания подачи предложений.

2. В необходимых случаях закупочной комиссией создаются и утверждаются Рабочие/экспертные группы в целях:

- оценки квалификации Участников конкурса;

- технической оценки конкурсных предложений Участников конкурса;

- коммерческой оценки конкурсных предложений Участников конкурса.

Результаты работы рабочей/экспертной группы оформляются в виде заключения специалистов/экспертов или консультантов.

3. Закупочная комиссия может привлекать для оценки конкурсных предложений узких специалистов Заказчика, представителей экспертных и консультационных организаций или членов закупочной комиссии.

4. В целях правильного изучения предложения его оценки и сравнения с другими предложениями, Заказчик может по своему усмотрению запросить Участника о дополнительных пояснениях его предложения. Просьба о разъяснении и ответ должны быть выполнены в письменной форме. В процессе разъяснения не допускаются какие-либо изменения в цене или сути предложения.

5. Вскрытие конвертов с предложениями Участников конкурса производится публично, с официальным уведомлением всех Участников конкурса о месте, дате и времени проведения процедуры, на заседаниях закупочной комиссии в два этапа.

6. На первом этапе вскрываются внешние конверты с документами для квалификационной оценки участников. После квалификационной оценки участников и подтверждения комиссией наличия требуемого числа участников вскрываются конверты с техническими условиями конкурсного предложения. При неподтверждении комиссией наличия требуемого числа участников конверты с техническими условиями конкурсного предложения не вскрываются.

7. Рабочий орган проводит квалификационный отбор Участников в соответствии с критериями, указанными в Приложении № 10, с целью определения их допуска к участию в конкурсе. При этом к участию в конкурсе не допускаются организации и фирмы:

- находящиеся в стадии реорганизации, ликвидации или банкротства;

- не представившие в установленный срок все необходимые документы для квалификационного отбора;

- ненадлежащие исполнявшие принятые обязательства по ранее заключенным контрактам;

- учрежденные менее 6 месяцев до объявления конкурса;

- зарегистрированные в государствах или на территориях, предоставляющих льготный налоговый режим и/или не предусматривающих раскрытие и предоставление информации при проведении финансовых операций (оффшорные зоны), а также имеющие счет в банках, находящихся в оффшорных зонах согласно перечню действующего законодательства РУз;

- находящиеся в состоянии судебного или арбитражного разбирательства с заказчиком;

- внесенные в Единый Реестр недобросовестных исполнителей;

- предпринявшие согласованные действия (предварительный сговор) по созданию конкурентных преимуществ на Конкурсных торгах, в том числе с целью искажения цен или результатов отбора участников.

8. После вскрытия Конверта с техническими условиями конкурсного предложения проводится оценка конкурсных предложений Участников на предмет соответствия предложенной услуги техническим требованиям, указанным в конкурсной документации.

9. На основании вышеуказанного заключения, Закупочной комиссией определяется список участников торгов, который утверждается протокольным решением закупочной комиссии, и выносится решение о допуске Участников ко второму этапу.

10. Если по итогам технической оценки предложение расценено, как несоответствующее требованиям конкурса, или выявлены обстоятельства, подтверждающие нелегитимность статуса Участника для участия в конкурсе, внутренний конверт такого Участника с ценовым предложением не вскрывается и возвращается Участнику.

11. Далее вскрывается конверт – “Конверт с ценовыми условиями конкурсного предложения”.

12. При вскрытии внешнего и внутренних конвертов проверяется наличие в них всех документов и правильность их оформления. В случаях если документы не прошнурованы и/или выявляется отсутствие соответствующих документов в конвертах, закупочная комиссия может не принимать конкурсное предложение к рассмотрению и вернуть его Участнику конкурса.

13. Сроки поставки - согласно заключенного договора.

14. Ценовые предложения Участников, превышающие максимальную цену, указанную в "Приглашении к участию в торгах", будут отклонены. Остальные ценовые предложения будут изучаться и оцениваться на предмет их полноты, соответствия требованиям конкурсной документации, наличия арифметических ошибок.

15. Никакие просьбы, предложения или разрешения на изменение цены или содержания конкурсного предложения со стороны Участников конкурса не будут учитываться Закупочной комиссией, за исключением случаев изменений в действующем законодательстве или подтверждения Участником конкурса арифметических ошибок, обнаруженных во время оценки конкурсных предложений.

16. Закупочная комиссия проверяет отсутствие ошибок в расчетах, правильность подписания и оформления документов, она вправе не принимать во внимание мелкие недочеты и погрешности, которые не влияют на существо заявки на участие в конкурсе. С письменного согласия Участника конкурса также могут быть исправлены очевидные арифметические и грамматические ошибки. Арифметические ошибки должны быть исправлены на следующей основе: если имеется несоответствие между ценой за единицу оборудования и суммарной стоимостью, то корректироваться должна суммарная стоимость. Если Участник конкурса не принимает исправление ошибок, его предложение будет отклонено. Если имеется расхождение между словами и цифрами, превалирует обозначение суммы прописью.

17. Закупочная комиссия примет во внимание финансовые параметры и опыт оказания услуг. Решение ее будет основано на изучении представленных Участником данных, также как и другой подобной информации, которую Закупочная комиссия сочтет необходимой и относящейся к делу.

18. Положительное решение Закупочной комиссии является предпосылкой для получения контракта. При отрицательном решении предложение отклоняется, и в этом случае Закупочная комиссия переходит к рассмотрению следующего по цене предложения.

19. Контракт будет присужден выигравшему Участнику, чьё предложение будет определено как полностью соответствующее требованиям Конкурсной документации и предложенное по самой оптимальной цене.

20. Закупочная комиссия определяет победителя не позднее десяти рабочих дней с даты вскрытия конвертов с конкурсными предложениями, при условии, если конкурсные торги будут объявлены закупочной комиссией состоявшимися.

21. При оценке предложения Заказчиком будут учитываться следующие критерии:

• Соответствие предлагаемых услуг техническим требованиям, изложенным в конкурсной документации;

• Цена товара.

22. Предложения, определенные не отвечающими требованиям конкурсной документации по вышеуказанным условиям, могут быть отклонены закупочной комиссией.

23. При оценке предложений Участников Закупочной комиссией будут учитываться скидки, финансовые или натуральные в виде бесплатной дополнительной услуги, заявленной на конкурс. В случае, если Участник предлагает натуральную скидку в виде услуги, не закупаемой по Лоту, данная скидка не вычитается из стоимости предложения.

24. Также при оценке предложений Участников Закупочной комиссией будет учитываться регистрация и сертификация продукта в Узбекистане.

25. Предложение с наименьшей ценой будет правомочным к присуждению контракта. В случае, если конкурсные предложения нескольких Участников торгов будут оценены Закупочной комиссией как равнозначные, тогда Участник торгов, у которого имеется более длительный положительный опыт работы в Республике Узбекистан, получит присуждение контракта.

26. Передача прав Участников на участие в конкурсе другим юридическим лицам не допускается.

27. Официальное решение о Победителе конкурса (включая Резервного победителя), принимается решением Закупочной комиссии. Решение по данному вопросу простым большинством голосов от общего числа членов закупочной комиссии. В случае равенства голосов, голос председателя Закупочной комиссии является решающим.

28. Список Победителя конкурса (включая Резервного победителя утверждается протокольным решением закупочной комиссии.

29. Протокол рассмотрения и оценки предложений должен содержать следующую информацию:

• о дате и времени рассмотрения и оценки конкурсных предложений;

• о составе присутствующих членов закупочной комиссии и уполномоченных представителей участников конкурса;

• об участниках конкурса, предложения которых были рассмотрены;

• об участниках конкурса, предложения которых были отклонены, с указанием конкретных причин их отклонения;

• о принятом решении о победителе конкурса;

• наименование (для юридического лица), фамилию, имя, отчество (для физического лица), местонахождение (почтовый адрес) победителя конкурса.

30. Протокол рассмотрения и оценки предложений подписывается всеми членами Закупочной комиссии и утверждается председателем Закупочной комиссии.

31. После утверждения списка Победителей Закупочная комиссия в течение трех рабочих дней письменно уведомляет всех Участников конкурса о решении закупочной комиссии и результаты конкурса размещает в специальном портале УзРТСБ: [www.еxarid.uzex.uz](http://www.еxarid.uzex.uz).

32. После решения Закупочной комиссии контракт с победителем будет заключен согласно прилагаемой формы. Участник конкурса, который объявлен Закупочной комиссией победителем, получит извещение и контракт в двух экземплярах, который он должен подписать и вернуть Заказчику в течение десяти календарных дней после получения извещения.

33. Несвоевременное подписание контракта будет расцениваться, как отказ от исполнения контракта, в этом случае предложение о подписании контракта будет направлено резервному победителю торгов.

34.Все вышеуказанные критерии являются и применяются только для оценки предложения и не являются обязательствами Участника конкурса по продаже услуг на основании оцененной стоимости.

35.Все услуги должны соответствовать требованиям экологических, санитарно-гигиенических, противопожарных и других норм в соответствии с действующим законодательством Республики Узбекистан.

36.Исполнитель должен гарантировать оказание услуг по постгарантийной поддержке оборудования, указанного в Приложении № 1 к настоящему Техническому заданию, в течение 12 (двенадцати) календарных месяцев с момента заключения соответствующего договора с Заказчиком.

37. Закупочная комиссия имеет право отстранить участника конкурса на любом этапе закупочной процедуры, если будет установлено, что информация и документы, предоставленные участником, являются фальсифицированными и недостоверными.

**Приложение № 1** к **Конкурсной документации**

**на оказание услуг постгарантийной поддержки**

**оборудования IBM**

**в ООО «Milliy Banklararo Protsessing Markazi»**

**ПЕРЕЧЕНЬ ДОКУМЕНТОВ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УЧАСТНИКАМИ КОНКУРСА**

* 1. СОСТАВ И ПЕРЕЧЕНЬ ДОКУМЕНТОВ ДЛЯ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ ОЦЕНКИ УЧАСТНИКОВ

Участник конкурса должен представить во внешнем запечатанном конверте следующие документы:

1. Заявка на участие в конкурсе по форме (Приложение № 2).

2. Документы, подтверждающие правоспособность (документы о регистрации, выписки из торгового реестра)

3. Документы, подтверждающие авторизацию производителя на поставку и реализацию предлагаемого продукта.

4. Сведения о поставках аналогичного товара, осуществленные участником конкурса за последние три года (с указанием объемов поставки, наименования учреждений и контактных телефонов).

5. Документы об отсутствии просроченных задолженностей либо рекомендательные письма от соответствующих банковских учреждений, полученные не позднее двух месяцев, предшествующих дате вскрытия конвертов с конкурсными заявками Участников.

6. Доверенность лицу (лицам), представляющему интересы потенциального производителя/поставщика на право подписания заявки на участие в конкурсе и на участие в заседаниях закупочной комиссии, за исключением первого руководителя потенциального производителя/поставщика, имеющего право подписи без доверенности, в соответствии с Уставом юридического лица.

* 1. СОСТАВ И ПЕРЕЧЕНЬ ДОКУМЕНТОВ ТЕХНИЧЕСКОЙ ЧАСТИ

Участник конкурса должен представить в запечатанном конверте с техническими условиями конкурсного предложения следующие документы:

1. Техническое предложение (Приложение № 3)

2. Таблица технического соответствия (Приложение № 4)

4. Документы, содержащие полное описание и характеристику предлагаемого продукта, которые должны в обязательном порядке сопровождаться документами, подтвержденными производителем на предмет соответствия предлагаемого к поставке продукта техническим параметрам, изложенным в конкурсной документации.

* 1. СОСТАВ И ПЕРЕЧЕНЬ ДОКУМЕНТОВ КОММЕРЧЕСКОЙ ЧАСТИ

Участник конкурса должен представить в запечатанном конверте с коммерческими условиями конкурсного предложения следующие документы:

1. Ценовое предложение (Приложение № 6)

2.Таблица цен (Приложение №7).

В Таблицах цен должны быть перечислены предлагаемые Лоты и все позиции внутри Лота. На каждую позицию внутри каждого предлагаемого Лота должны быть указаны модель, цена за единицу, производитель, страна происхождения.

***Примечание.*** *Конкурсные предложения должны быть представлены в двух экземплярах- один оригинал и одна копия. Вышеуказанные документы должны быть пронумерованы, прошнурованы, заверены подписью уполномоченного лица Участника конкурса и печатью Участника конкурса. Закупочная комиссия вправе отклонить предложение, не полностью соответствующее требованиям оформления конкурсных документов, либо определить условия дальнейшего рассмотрения конкурсного предложения, известив об этом Участника конкурса.*

*Потенциальный поставщик, признанный победителем тендера, должен предоставить в течение 5 (пяти) рабочих дней вместе с оригиналами и/или нотариально заверенными копиями документов, предоставляемых им для процедуры сопоставления договоров, нотариально заверенные электронные копии сертификатов квалификации по данному типу оборудования IBM, а также предоставить сертификат, что данная компания является авторизованным партнером IBM по данной линейке оборудования.*

**Приложение № 2** к **Конкурсной документации**

**на оказание услуг постгарантийной поддержки**

**оборудования IBM**

**в ООО «Milliy Banklararo Protsessing Markazi»**

ФОРМА КОНКУРСНОГО ПРЕДЛОЖЕНИЯ

**ЗАЯВКА НА УЧАСТИЕ В КОНКУРСЕ** от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (полное наименование юридического лица, подавшего заявку)

1. Сведения о юридическом лице.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. | Полное наименование Участника конкурса |  |
| 2. | Организационно-правовая форма |  |
| 3 | Свидетельство о регистрации (дата и номер, кем выдан) |  |
| 4 | Юридический адрес |  |
| 5 | Фактическое местонахождение |  |
| 6 | Учредители |  |
| 7 | Банковские реквизиты (включая полное наименование банка, адрес) |  |
| 8 | Контактные телефоны |  |
| 9 | Адрес электронной почты |  |
| 10 | Сотрудник, ответственный за конкурсную заявку |  |

2. Изучив данные информационного сообщения об условиях конкурса на заключение контракта по поставкам товара для ООО «Milliy banklararo protsessing markazi» согласно предложенному списку, мы, нижеподписавшиеся, уполномоченные на подписание заявки, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(полное наименование Участника конкурса), намерены участвовать в конкурсных торгах \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(указать предмет конкурса, номер и наименование Лота) в соответствии с означенной конкурсной документацией.

В этой связи направляем во внешних конвертах пакеты документов Оригинал и Копию. Внешний конверт содержит 2 внутренний конверта.

Мы обязуемся поставить товар по контракту, который будет заключен с Победителем конкурса, в полном соответствии с данным техническим предложением.

Настоящая заявка с Вашим письменным сообщением о принятии наших предложений будет считаться имеющей силу договора между нами в течение 30 календарных дней со дня последнего срока подачи конкурсных документов и может быть принята в любой момент до истечения указанного периода.

В случае если наши предложения будут приняты, берем на себя обязательство заключить контракт с ООО «Milliy banklararo protsessing markazi» в срок не позднее 10 дней с момента отправления в наш адрес извещения о принятии наших предложений и выполнить контракт по поставкам в соответствии с Приглашением и Инструкцией участников торгов в течение \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ дней.

(указать срок поставки)

***Приложения:***

*- Приложения по условиям конкурса, запечатанные в двух отдельных конвертах, всего на \_\_\_\_\_\_ листах. Данная заявка на участие в конкурсе прошита, пронумерована и последняя страница скреплена подписью уполномоченного лица и печатью.*

Подпись уполномоченного лица: за:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (наименование заявителя, должность и Ф.И.О. уполномоченного лица)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись)

Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Место печати

**Приложение № 3 к Конкурсной документации**

**на оказание услуг постгарантийной поддержки**

**оборудования IBM**

**в ООО «Milliy Banklararo Protsessing Markazi»**

ТЕХНИЧЕСКОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ

Лот. №\_\_\_\_

Дата:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Председателю Закупочной комиссии,

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Изучив документацию Конкурсных торгов №\_\_\_\_\_ на «**Приобретение услуг постгарантийной поддержки оборудования IBM сроком на 12 месяцев**» мы, нижеподписавшиеся (*полное наименование Участника Конкурсных торгов*)*,* предлагаем к поставке приведенные ниже «Услуги по постгарантийной поддержке аппаратного и программного обеспечения оборудования IBM» в объеме, предусмотренном «Техническим заданием», и в соответствии с «Соглашением об уровне обслуживания».

Мы обязуемся поставить «Услуги по постгарантийной поддержке аппаратного и программного обеспечения оборудования IBM» по контракту, который будет заключен с победителем торгов, в полном соответствии с данным техническим предложением.

Мы согласны придерживаться положений настоящего предложения в течение 20 дней, начиная с даты, установленной как день окончания приема Конкурсных предложений. Это Техническое предложение будет оставаться для нас обязательным и может быть принято в любой момент до истечения указанного периода.

| № пози-ции | Полное наименование поставляемой услуги | Срок оказания услуги | Условия оказания услуги (регламент) | Вид услуги |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Консультации по вопросам, связанным с функционированием серверного оборудования и встроенного в него программного обеспечения | 12 месяцев | 5 дней в неделю,  с 9-00 до 18-00 | Разовая |
|  | Поддержание и восстановление работоспособности оборудования | 12 месяцев | 5 дней в неделю,  с 9-00 до 20-00 | Разовая |
|  | Предоставление возможности открытия заявок  - по телефону  - по электронной почте | 12 месяцев | 7 дней в неделю,  24 часа | Постоянная |
|  | Готовность к восстановлению работоспособности | 12 месяцев | 7 дней в неделю,  24 часа | Постоянная |
|  | Реагирование на инцидент SL-1  - сбор информации, локализация проблемы  - восстановление работоспособности | 120 мин  24 часа | 5 дней в неделю,  с 9-00 до 20-00 | Разовая |
|  | Реагирование на инцидент SL-2  - сбор информации, локализация проблемы  - восстановление работоспособности | 240 мин  72 часа | 5 дней в неделю,  с 9-00 до 20-00 | Разовая |
|  | Реагирование на инцидент SL-3  - сбор информации, локализация проблемы  - восстановление работоспособности | 720 мин  120 часов | 5 дней в неделю,  с 9-00 до 20-00 | Разовая |
|  | Мониторинг функционирования оборудования | 12 месяцев | 7 дней в неделю,  24 часа | Постоянная |
|  | Оказание услуг для всего перечня оборудования Заказчика | 12 месяцев | 7 дней в неделю,  24 часа | Постоянная |
|  | Оказание услуг в соответствии с Соглашением об уровне обслуживания | 12 месяцев | 7 дней в неделю,  24 часа | Постоянная |

Дополнительно могут предлагаться альтернативные объемы и параметры услуг.

1) Документы, прошитые, пронумерованные и скрепленные печатью и подписью, на \_\_\_\_\_\_\_\_\_ листах.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись уполномоченного лица) (Ф.И.О. и должность уполномоченного лица)

М.П.

Дата: « \_\_\_ » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2021 г.

**Приложение № 4 к** **Конкурсной документации**

**на оказание услуг постгарантийной поддержки**

**оборудования IBM**

**в ООО «Milliy Banklararo Protsessing Markazi»**

**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

**на оказание услуг постгарантийной поддержки оборудования IBM**

**в ООО «Milliy Banklararo Protsessing Markazi»**

**Общие сведения.**

Настоящее техническое задание, разработанное на основании Протокола заседания закупочной комиссии ООО «Milliy Banklararo Protsessing Markazi» № 96 от 14 декабря 2020 г., определяет перечень оборудования, на которое распространяется постгарантийная поддержка, регламентирует условия осуществления постгарантийной поддержки и восстановления серверного оборудования.

1. **Цели и задачи**
   1. Цель: Сокращение издержек, связанных с отказами оборудования и информационных систем ООО «Milliy Banklararo Protsessing Markazi».
   2. Задачи:

* Организация возможности обновления программного обеспечения оборудования;
* Сокращение сроков простоя оборудования за счет оперативного устранения неисправностей;
* Устранение неисправностей в месте эксплуатации оборудования;
* Получение технических консультаций;
* Проведение плановых регламентных работ по диагностике состояния компонентов оборудования Заказчика;

1. **Организация – Заказчик**

ООО «Milliy Banklararo Protsessing Markazi», Республика Узбекистан, г. Ташкент, ул. Ислама Каримова, д.6

1. **Требования к услугам по технической поддержке**
   1. Описание оказываемых услуг

Программа предоставления услуг по постгарантийной поддержке аппаратного обеспечения и программного обеспечения IBM включает в себя услуги двух видов:

* + 1. Технические консультации по вопросам функционирования аппаратных средств и программного обеспечения производства IBM;

Исполнитель оказывает Консультационные услуги для сотрудников, эксплуатирующих обслуживаемое серверное оборудование IBM Заказчика. Консультации проводятся Исполнителем удаленно: факсимильное сообщение, по электронной почте, в письменном виде или непосредственно на месте эксплуатации обслуживаемого оборудования Заказчика. Список предлагаемых Исполнителем консультаций включает в себя:

* + Консультации по функциональным возможностям линейки оборудования IBM Заказчика;
  + Консультации по вопросам конфигурирования, эксплуатации серверного оборудования Заказчика;
* Консультации по установке обновлений (upgrade), версий (update), и исправлений (patches) аппаратных и программных продуктов;
  + Консультации по проведению превентивных мер для недопущения аварийных ситуаций серверного оборудования Заказчика;
  + Консультации по предварительной диагностике и локализации возникающих неисправностей на серверном оборудовании и программном обеспечении Заказчика;
  + Консультации по вопросам расширения и модернизации серверного оборудования Заказчика;
  + Другие технические вопросы, связанные с функционированием серверного оборудования и встроенного в него программного обеспечения.
  + Экспертиза аппаратных и программных средств Заказчика и выработка рекомендаций по оптимизации настроек, производится в случае, если производительность программно-аппаратных средств Заказчика не соответствует показателям, заявленным компанией-производителем.

Консультации должны проводиться до окончательного закрытия запроса, поднятого сотрудниками Заказчика. При невозможности решить проблему с помощью консультации специалист Исполнителя, проводивший консультации, должен передать запрос (заявку) на следующий уровень технической поддержки и контролировать дальнейшее выполнение данного запроса (заявки).

* + 1. Поддержание и восстановление работоспособности оборудования.

Время оказания услуги по решению технических проблем функционирования оборудования: 8 часов в день 5 дней в неделю, исключая общегосударственные праздники.

Выполняемые виды работ:

* + Первичная диагностика и выявление неисправных узлов,
  + Консультация при возникновении аппаратных сбоев оборудования,
  + Открытие заявок на неисправное оборудование у компании-производителя IBM и дальнейшее выполнение мероприятий в соответствии с полученными рекомендациями,
  + Составление акта дефектации на вышедшее из строя оборудование для дальнейшей его замены,
  + Работы по ремонту и замене вышедшего из строя оборудования на месте,
  + Проведение полной диагностики оборудования после замены неисправного узла,
  + При необходимости проведение обновления микропрограмм оборудования.

Время оказания услуги по ремонту и замене вышедшего из строя оборудования: рабочие дни с 09:00 до 20:00.

В стоимость услуг по поддержанию работоспособности оборудования включается стоимость необходимых для ремонта запасных частей и наличие экспресс ЗИПа, их доставка на место эксплуатации оборудования и проведения работ по ремонту/замене.

* 1. Порядок оказания услуг
     1. Уполномоченные лица

Таблица 1

Уполномоченные лица Исполнителя

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Должность | Контактное лицо | Контактные телефоны | Адрес электронной почты |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Таблица 2**

**Уполномоченные лица Заказчика**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Должность | Контактное лицо | Контактные телефоны | Адрес электронной почты |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

* + 1. Исполнитель должен предоставить возможность открытия заявок следующими способами:
* Через веб-сайт компании Исполнителя;
* По бесплатному на территории Узбекистана телефону;
* По электронной почте.
  + 1. Исполнитель обязан оказывать услуги по постгарантийной поддержке серверного оборудования IBM, в соответствии с категориями критичности проблем (приоритетами), принятыми у Заказчика:
       1. **Инцидент наивысшего/высшего приоритета (SL-1)** – нештатная ситуация в программном или аппаратном обеспечении оборудования, обслуживаемого в рамках настоящего договора, которая привела:
* К остановке работы одного или нескольких ИТ-сервисов компании,
* К потере управления критически важными частями Системы и/или частью Системы, влияющие на возможность предоставления какого-либо ИТ-сервиса.
  + - 1. **Инцидент среднего приоритета (SL-2) –** событие, которое привело или с большой вероятностью может привести к ухудшению работоспособности оборудования, при сохранении большинства функций (например, отказ резервного блока питания, вентилятора и т.п.).
      2. **Инцидент низкого приоритета (SL-3)** – неисправность, которая не влечет за собой какого-либо ухудшения работоспособности серверного оборудования (например, отсутствие индикации).
    1. Категории критичности проблемы для оборудования и программного обеспечения АПК:
* Шасси сервера – **SL-1**;
* Коммутаторы (LAN/SAN) шасси сервера – **SL-1, SL-2;**
* Сервера и их компоненты **– SL-1**, **SL-2**;
* Блоки питания шасси сервера – **SL-2, SL-3**;
* Вентиляторы шасси сервера – **SL-2, SL-3**;
* Трансиверы сетей LAN и SAN **- SL-2**, **SL-3**;
* ПО управления шасси сервера – **SL-1**, **SL-2, SL-3**;
* ПО управления коммутаторов LAN/SAN сервера – **SL-1**, **SL-2, SL-3**;
* Консультационные работы – **SL-3**.
  + 1. Требования по содержанию и срокам выполнения услуг по устранению неисправностей с учетом категорий критичности:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Приоритет | Сбор информации о проблеме, локализация проблемы, консультации, не более, мин | Срок восстановления работоспособности оборудования (сервисов) на объектах Заказчика, не более, часов |
| 1 | SL-1 | 120 | 24 |
| 2 | SL-2 | 240 | 72 |
| 3 | SL-3 | 720 | 120 |

* + 1. Оказание услуг должно осуществляться в соответствии с Соглашением об уровне обслуживания Заказчика, которое будет являться приложением к Договору.
    2. В стоимость предоставляемых услуг должна входить: стоимость оказания услуг по постгарантийной поддержке в соответствии с разделом 4 настоящего Технического задания, логистика, а также стоимость работ по настройке, анализу и разработке рекомендаций по настройке системного программного обеспечения (ОС) для оптимального функционирования оборудования и прикладного ПО.

Место и условия выполнения работ и оказания услуг.

Все работы проводятся как локально, по фактическому адресу Заказчика (Республика Узбекистан, город Ташкент), так и удаленно. При этом используются стандартные каналы связи с возможностью шифрования данных, в соответствии с согласованными регламентами проведения подобных работ между Заказчиком и Исполнителем.

Требования к потенциальному Исполнителю

Исполнитель должен иметь Службу Технической Поддержки, занимающуюся сервисными запросами Заказчика. Заказчику должна быть предоставлена возможность адресовать вопросы в техническую поддержку Исполнителя. Консультирование Заказчика специалистами технической поддержки должно производится на русском языке. Помощь должна оказываться в виде консультаций по всем вопросам, касающихся технических проблем. С целью разрешения технических проблем, информация, относящаяся к функционированию, эксплуатации и конфигурации оборудования IBM, а также к поиску и устранению в нем неисправностей, может передаваться по телефону или электронной почте. При обращении в Техническую поддержку Исполнителя специалисты Заказчика сами определяют Уровень критичности запроса на обслуживание, который может быть понижен в случае предоставления обходного решения. Услуга оказывается до момента устранения проблемы или до момента, когда Заказчик решит, что необходимость в консультативной помощи исчерпана.

* 1. Потенциальный поставщик, признанный победителем тендера, должен предоставить в течение 5 (пяти) рабочих дней вместе с оригиналами и/или нотариально заверенными копиями документов, предоставляемых им для процедуры сопоставления договоров и нотариально заверенные электронные копии сертификатов квалификации по данному типу оборудования IBM, а также предоставить сертификат, что данная компания является авторизованным партнером IBM по данной линейке оборудования.
  2. Исполнитель должен гарантировать оказание услуг по постгарантийной поддержке оборудования, указанного в Приложении № 1 к настоящему Техническому заданию, в течение 12 (двенадцати) календарных месяцев с момента заключения соответствующего договора с Заказчиком.

Организационные условия

Все работы на объекте Заказчика производятся по согласованию и утверждению с ответственным представителем Заказчика и в присутствии представителя Исполнителя.

Требования к безопасности оказания услуг

Все услуги должны соответствовать требованиям экологических, санитарно-гигиенических, противопожарных и других норм в соответствии с действующим законодательством Республики Узбекистан.

Порядок сдачи и приемки результатов услуг

* 1. Ежемесячно по факту оказания Услуг, с момента получения предоплаты Исполнитель оказывает ежемесячную услугу по постгарантийной поддержке оборудования IBM, согласно объемам и перечню указанных в Приложении №1 настоящего технического задания. Исполнитель предоставляет Заказчику счет-фактуру и Акт сдачи-приемки оказанных услуг за месяц в срок не позднее седьмого числа следующего месяца за отчетным.
  2. Заказчик в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения счет-фактуры и Акта сдачи-приемки оказанных Услуг подписывает их или возвращает Исполнителю с мотивированным отказом от приемки Услуг.
  3. В случае мотивированного отказа Заказчика от приемки услуг, Сторонами, в трехдневный срок, составляется и подписывается Акт выявленных недостатков и отступлений от условий заключенного Договора с указанием сроков их устранения.
  4. Выявленные при приемке Услуг недостатки и отступления от условий заключенного Договора устраняются Исполнителем за свой счет в течение 20 (двадцати) рабочих дней.

Требования об указании срока гарантий качества на результаты работ

* 1. В случае ошибки во время оказания Услуг устранить возникшие дефекты, если таковые были обнаружены в течении 6-ти рабочих дней, после внедрения решения, предложенного Исполнителем.
  2. На случай невозможности устранить дефект, возникший из-за ошибки во время внедрения решения, Исполнитель должен позаботиться о возможности восстановлении и отката к проблеме в статус до внедрения решения.
  3. Заказчик обязан осуществить рекомендованные Исполнителем или Производителем операции по управлению или обслуживанию оборудования IBM исключительно в соответствии с эксплуатационной документацией на оборудование IBM.

Иные требования к работам

* 1. Заказчик предоставляет Исполнителю список и контактные данные персонала, уполномоченного им на контакты с Исполнителем по решению заявленных проблем.
  2. При изменении контактных данных Службы Сервиса Исполнителя обязан отправить соответствующее уведомление Заказчику минимум за 3 (три) дня до таких изменений.

Прочие требования

* 1. Обязательным условием оказания услуг по постгарантийной поддержке является соблюдение правил действующего внутреннего распорядка Заказчика, контрольно-пропускного режима, внутренних положений, инструкций и требований, о которых Заказчик уведомит Исполнителя.
  2. Исполнитель должен принять условие, что в течении 12 календарных дней с начала оказания услуг по постгарантийной поддержке, в случаях вывода с эксплуатации любого оборудования IBM, опубликованного в Приложении № 1 к настоящему техническому заданию, стоимость услуг пропорционального уменьшается с учетом стоимости постгарантийной поддержки выводимого из постгарантийной поддержки оборудования IBM. Заказчик заблаговременно, за месяц, обязан предупредить Исполнителя о данном намерении.

Приложение №1 к техническому заданию

на оказание услуг постгарантийной поддержки оборудования IBM

в ООО «Milliy Banklararo Protsessing Markazi»

**Перечень серверного оборудования IBM, требуемого к покрытию**

**постгарантийной поддержкой на 12 календарных месяцев**

| **№** | **Serial Number** | **Наименование** | | **Адрес месторасположения** | **Кол-во** | **Единица измерения** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 21F9FBV | Сервер | 8284-22A | г. Ташкент | 1 | Шт. |
|  | 21F9F5V | Сервер | 8284-22A | г. Ташкент | 1 | Шт. |
|  | 21F9FEV | Сервер | 8284-22A | г. Ташкент | 1 | Шт. |
|  | 21F9FFV | Сервер | 8284-22A | г. Ташкент | 1 | Шт. |
|  | 21F9F6V | Сервер | 8284-22A | г. Ташкент | 1 | Шт. |
|  | 21F9FDV | Сервер | 8284-22A | г. Ташкент | 1 | Шт. |
|  | 21F9F7V | Сервер | 8284-22A | г. Ташкент | 1 | Шт. |
|  | 21F9F2V | Сервер | 8284-22A | г. Ташкент | 1 | Шт. |
|  | 21F9F9V | Сервер | 8284-22A | г. Ташкент | 1 | Шт. |
|  | 21F9F3V | Сервер | 8284-22A | г. Ташкент | 1 | Шт. |
|  | 21F9F4V | Сервер | 8284-22A | г. Ташкент | 1 | Шт. |
|  | 7821FPE | СХД расширение | Storwize V7000 2076-24F | г. Ташкент | 1 | Шт. |
|  | 7821G7C | СХД расширение | Storwize V7000 2076-24F | г. Ташкент | 1 | Шт. |
|  | 7821G7K | СХД расширение | Storwize V7000 2076-24F | г. Ташкент | 1 | Шт. |
|  | 7821FNG | СХД расширение | Storwize V7000 2076-24F | г. Ташкент | 1 | Шт. |
|  | 7821G6L | СХД расширение | Storwize V7000 2076-24F | г. Ташкент | 1 | Шт. |
|  | 211669D | Панель управления (HMC) | 7042-CR8 HMC | г. Ташкент | 1 | Шт. |
|  | 21166AD | Панель управления (HMC) | 7042-CR8 HMC | г. Ташкент | 1 | Шт. |
|  |  | Консоль управления (KVM) | TF4 | г. Ташкент | 1 | Шт. |
|  |  | Консоль управления (KVM) | TF4 | г. Ташкент | 1 | Шт. |
|  | 10493 VM | Коммутатор SAN | SAN24B-5 | г. Ташкент | 1 | Шт. |
|  | 10493 WW | Коммутатор SAN | SAN24B-5 | г. Ташкент | 1 | Шт. |
|  | 10493 VZ | Коммутатор SAN | SAN24B-5 | г. Ташкент | 1 | Шт. |
|  | 10493 XR | Коммутатор SAN | SAN24B-5 | г. Ташкент | 1 | Шт. |

**Приложение № 5 к Конкурсной документации**

**на оказание услуг постгарантийной поддержки**

**оборудования IBM**

**в ООО «Milliy Banklararo Protsessing Markazi»**

**УСЛОВИЯ ПОСТАВКИ**

(согласно технического задания и проекта договора)

Наименование Участника торгов\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Лот. №\_\_\_\_

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № позиции | Полное наименование поставляемой услуги | Срок поставки услуги | Условия поставки услуги |
| a (1) | B | g | i |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  | ИТОГО: |  |  |

ИТОГО:

В Таблице должны быть перечислены все позиции внутри Лота.

Подпись и печать Участника торгов \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

М.П.

Дата: « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2021 г.

**Приложение № 6 к Конкурсной документации**

**на оказание услуг постгарантийной поддержки**

**оборудования IBM**

**в ООО «Milliy Banklararo Protsessing Markazi»**

**ЦЕНОВОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ**

Дата:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Председателю закупочной комиссии,

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Изучив документацию для конкурсных торгов «**Приобретение услуг постгарантийной поддержки оборудования IBM сроком на 12 месяцев**», настоящим удостоверяем, что мы, нижеподписавшиеся \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(полное наименование Участника конкурса), предлагаем осуществить поставку «Услуги по постгарантийной поддержке аппаратного и программного обеспечения оборудования IBM» в соответствии с означенной конкурсной документацией на сумму \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(общая сумма конкурсного предложения прописью и цифрами) или другие суммы, подтвержденные прилагаемой Таблицей цен, которая является частью настоящего конкурсного предложения.

Мы обязуемся оказать услугу по контракту, который будет заключен с Победителем конкурса, в полном соответствии с оговоренными условиями конкурса.

Мы согласны придерживаться положений настоящего конкурсного предложения в течение 20 дней, начиная с даты, установленной как день окончания приёма конкурсных предложений. Это конкурсное предложение остается для нас обязательным и может быть принято в любой момент до истечения указанного периода.

До подготовки и оформления договора с Заказчиком данное конкурсное предложение вместе с Вашим письменным подтверждением о его приеме и Вашим уведомлением нас, как Победителя конкурса, будут играть роль обязательного договора между нами.

Мы понимаем, что Вы не обязаны принимать конкурсное предложение с наименьшей учетной стоимостью или вообще какое-либо из предложений, полученных Вами.

Приложения:

1) Таблица цен на поставляемый товар (Приложение № 7) на \_\_\_\_ л.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись уполномоченного лица) (Ф.И.О. и должность уполномоченного лица)

М.П.

Дата: « \_\_\_ » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2021 г.

**Приложение № 7 к Конкурсной документации**

**на оказание услуг постгарантийной поддержки**

**оборудования IBM**

**в ООО «Milliy Banklararo Protsessing Markazi»**

**ФОРМА ПРЕДСТАВЛЕНИЯ СПЕЦИФИКАЦИИ КОНКУРСНОГО ПРЕДЛОЖЕНИЯ И ТАБЛИЦА ЦЕН**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № Лота | № позиции | Полное наименование поставляемой услуги | Ед. изм. | Валюта платежа | Цена | Кол-во | Сумма |
| a | a (1) | B | g | i | j |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | ИТОГО: |  |  |  |  |  |

Обязательным условием оказания услуг по постгарантийной поддержке является соблюдение правил действующего внутреннего распорядка Заказчика, контрольно-пропускного режима, внутренних положений, инструкций и требований, о которых Заказчик уведомит Исполнителя.

Общая сумма цифрами и прописью: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпись и печать Участника торгов \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*Примечание: В случае расхождения между ценой единицы продукции и общей ценой преимущество имеет цена за единицу продукции*

**Приложение № 8 к Конкурсной документации**

**на оказание услуг постгарантийной поддержки**

**оборудования IBM**

**в ООО «Milliy Banklararo Protsessing Markazi»**

**ГАРАНТИЙНОЕ ПИСЬМО-ДЕКЛАРАЦИЯ**

На бланке Организации-Участника

Кому: ООО «Milliy banklararo protsessing markazi»

Фирма/Компания/Представительство\_\_\_\_\_\_ настоящим подтверждает, что

не находится в стадии реорганизации, ликвидации или банкротства;

предоставит в установленные сроки все необходимые документы для подтверждения критериев квалификационного отбора;

не имеет ненадлежащее исполнение принятых обязательств по ранее заключенным контрактам;

учреждена не менее 6 месяцев до объявления конкурса;

не внесена в Единый Реестр недобросовестных исполнителей; не находится в состоянии судебного или арбитражного разбирательства с Заказчиком или Рабочим органом;

не находится в состоянии судебного или арбитражного разбирательства с Заказчиком или Рабочим органом;

не зарегистрирован в государствах или на территориях, предоставляющих льготный налоговый режим и/или не предусматривающих раскрытие и предоставление информации при проведении финансовых операций (оффшорные зоны), а также не имеет счет в банках, находящихся в оффшорных зонах согласно перечню действующего законодательства Республики Узбекистан.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(должность) (подпись)

**Место печати Дата**

**ПЕРЕЧЕНЬ**

**государств и территорий, предоставляющих льготный налоговый режим и (или) не предусматривающих раскрытие и предоставление информации при проведении финансовых операций (оффшорные зоны)**

| **№ п/п** | **Краткое название страны** | **Полное название страны** | **Цифровой код** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. | Американское Самоа | Американское (Восточное) Самоа | 101 |
| 2. | Ангилья | Ангилья (Соединенное Королевство Великобритании и Северной Ирландии) | 102 |
| 3. | Андорра | Княжество Андорра | 103 |
| 4. | Антигуа и Барбуда | Антигуа и Барбуда | 104 |
| 5. | Аруба | Остров Аруба (Королевство Нидерланды) | 105 |
| 6. | Содружество Багамских островов | Содружество Багамских островов | 106 |
| 7. | Барбадос | Барбадос | 107 |
| 8. | Белиз | Белиз | 108 |
| 9. | Бермудские Острова | Бермудские Острова (Соединенное Королевство Великобритании и Северной Ирландии) | 109 |
| 10. | Британские Территории | Британская Территория в Индийском Океане (остров Чагос) | 110 |
| 11. | Бруней-Доруссалам | Государство Бруней-Доруссалам | 111 |
| 12. | Штат Вайоминг | Штат Вайоминг (Соединенные Штаты Америки) | 112 |
| 13. | Вануату | Республика Вануату | 113 |
| 14. | Виргинские Острова | Виргинские Острова (Соединенные Штаты Америки) | 114 |
| 15. | Британские Виргинские острова | Британские Виргинские Острова | 115 |
| 16. | Гватемала | Республика Гватемала | 116 |
| 17. | Гибралтар | Гибралтар (Соединенное Королевство Великобритании и Северной Ирландии) | 117 |
| 18. | Гонконг-Сянган | Специальный Административный район Гонконг-Сянган (Китайская Народная Республика) | 118 |
| 19. | Гренада | Гренада | 119 |
| 20. | Штат Делавэр | Штат Делавэр (Соединенные Штаты Америки) | 120 |
| 21. | Доминика | Содружество Доминики | 121 |
| 22. | Доминиканская Республика | Доминиканская Республика | 122 |
| 23. | Южная Георгия и Южные Сандвичевы Острова | Южная Георгия и Южные Сандвичевы Острова (Соединенное Королевство Великобритании и Северной Ирландии) | 123 |
| 24. | Джибути | Республика Джибути | 124 |
| 25. | Кайман | Острова Кайман (Соединенное Королевство Великобритании и Северной Ирландии) | 125 |
| 26. | Острова Кергелен | Острова Кергелен (Французская Республика) | 126 |
| 27. | Кипр | Республика Кипр | 127 |
| 28. | Кирибати | Республика Кирибати | 128 |
| 29. | Коста-Рика | Республика Коста-Рика | 129 |
| 30. | Острова Кука | Острова Кука (Новая Зеландия) | 130 |
| 31. | Лабуан | Федеральная Территория Лабуан (Малайская Федерация) | 131 |
| 32. | Либерия | Республика Либерия | 132 |
| 33. | Ливан | Ливанская Республика | 133 |
| 34. | Лихтенштейн | Княжество Лихтенштейн | 134 |
| 35. | Маврикий | Республика Маврикий | 135 |
| 36. | Остров Мадейра | Остров Мадейра (Республика Португалия) | 136 |
| 37. | Макао-Аоминь | Специальный Административный район Макао-Аоминь (Китайская Народная Республика) | 137 |
| 38. | Мальдивы | Мальдивская Республика | 138 |
| 39. | Мальта | Республика Мальта | 139 |
| 40. | Маршалловы Острова | Республика Маршалловы Острова | 140 |
| 41. | Монако | Княжество Монако | 141 |
| 42. | Монтсеррат | Монтсеррат (Соединенное Королевство Великобритании и Северной Ирландии) | 142 |
| 43. | Остров Мэн | Остров Мэн (Соединенное Королевство Великобритании и Северной Ирландии) | 143 |
| 44. | Науру | Республика Науру | 144 |
| 45. | Нидерландские Антилы | Нидерландские Антильские острова (Королевство Нидерланды) | 145 |
| 46. | Ниуэ | Ниуэ (Новая Зеландия) | 146 |
| 47. | Нормандский остров Гернси | Нормандский остров Гернси (Соединенное Королевство Великобритании и Северной Ирландии) | 147 |
| 48. | Нормандский остров Джерси | Нормандский остров Джерси (Соединенное Королевство Великобритании и Северной Ирландии) | 148 |
| 49. | Нормандский остров Олдерни | Нормандский остров Олдерни (Соединенное Королевство Великобритании и Северной Ирландии) | 149 |
| 50. | Нормандский остров Сарк | Нормандский остров Сарк (Соединенное Королевство Великобритании и Северной Ирландии) | 150 |
| 51. | Палау | Республика Палау | 151 |
| 52. | Панама | Республика Панама | 152 |
| 53. | Питкэрн | Острова Питкэрн (Соединенное Королевство Великобритании и Северной Ирландии) | 153 |
| 54. | Пуэрто-Рико | Пуэрто-Рико (Соединенные Штаты Америки) | 154 |
| 55. | Самоа | Независимое государство Самоа | 155 |
| 56. | Сан-Марино | Республика Сан-Марино | 156 |
| 57. | Острова Сейшелы | Республика Сейшельские Острова | 157 |
| 58. | Сен-Мартен (Синт-Мартен) | Сен-Мартен (Синт-Мартен) (Королевство Нидерланды) | 158 |
| 59. | Сент-Винсент и Гренадины | Сент-Винсент и Гренадины | 159 |
| 60. | Сент-Китс и Невис | Федерация Сент-Китс (Сент-Кристофер) и Невис | 160 |
| 61. | Сент-Люсия | Сент-Люсия | 161 |
| 62. | Теркс и Кайкос | Острова Теркс и Кайкос (Соединенное Королевство Великобритании и Северной Ирландии) | 162 |
| 63. | Тонга | Королевство Тонга | 163 |
| 64. | Уругвай | Восточная Республика Уругвай | 164 |
| 65. | Фиджи | Республика Фиджи | 165 |
| 66. | Филиппины | Республика Филиппины | 166 |
| 67. | Французская Полинезия | Французская Полинезия (Французская Республика) | 167 |
| 68. | Шри-Ланка | Демократическая Социалистическая Республика Шри-Ланка | 168 |
| 69. | Ямайка | Ямайка | 169 |

**Приложение № 9 к Конкурсной документации**

**на оказание услуг постгарантийной поддержки**

**оборудования IBM**

**в ООО «Milliy Banklararo Protsessing Markazi»**

ФОРМА АВТОРИЗАЦИИ ОТ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ

*на бланке производителя*

**АВТОРИЗАЦИЯ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ**

Дата:

№.: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Кому: ООО «Milliy banklararo protsessing markazi»

НАСТОЯЩИМ компания (имя компании производителя, страна), расположенная по адресу (указать адрес), производитель (наименование производимой продукции) имеющая завод (адрес), уполномочиваем (имя компании поставщика, ее адрес) представлять нашу продукцию на конкурсных торгах «**Приобретение услуг постгарантийной поддержки оборудования IBM**» на поставку вышеуказанной продукции, выпускаемой нашей компанией.

Должным образом уполномоченный подписать данную авторизацию в интересах и от имени

*(имя компании производителя, страна):*

ФИО

В должности

Подписано

Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Приложение № 10 к Конкурсной документации**

**на оказание услуг постгарантийной поддержки**

**оборудования IBM**

**в ООО «Milliy Banklararo Protsessing Markazi»**

**ПОРЯДОК И КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ УЧАСТНИКОВ И КОНКУРСНЫХ ПРЕДЛОЖЕНИЙ**

* 1. **КВАЛИФИКАЦИОННАЯ ОЦЕНКА**

Документы, необходимые для квалификационного отбора предоставляются Участниками до окончания последнего срока приема предложений. Если требуемая информация не представлена участником, закупочная комиссия вправе не допускать его к участию в конкурсе.

Критерии оценки:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Критерии | Оценка | Примечание |
| Заявка на участие в конкурсе по форме (Приложение № 2). | соответствует/ не соответствует | Если не соответствует, конкурсное предложение Участника отклоняется |
| Документы, подтверждающие правоспособность (документы о регистрации, выписки из торгового реестра) | соответствует/ не соответствует | Если не соответствует, конкурсное предложение Участника отклоняется |
| Документы, подтверждающие авторизацию производителя на поставку и реализацию предлагаемого продукта (Приложение № 9) | соответствует/ не соответствует | Если не соответствует, то закупочная комиссия вправе отклонить предложение Участника конкурса |
| Документы об отсутствии просроченных задолженностей либо рекомендательные письма от соответствующих банковских учреждений, полученные не позднее двух месяцев, предшествующих дате вскрытия конвертов с конкурсными заявками Участников | соответствует/ не соответствует | Если не соответствует, то закупочная комиссия вправе отклонить предложение Участника конкурса |
| Сведения о поставках аналогичного товара, осуществленные Участником конкурса за последние три года (с указанием объемов поставки, наименования учреждений и контактных телефонов). | соответствует/ не соответствует | Если не соответствует, то закупочная комиссия вправе отклонить предложение Участника конкурса |
| Оригинал гарантийного письма-декларации Участника (Приложение №8) | соответствует/ не соответствует | Если не соответствует, конкурсное предложение Участника отклоняется |

* 1. **ОЦЕНКА ТЕХНИЧЕСКОГО ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

Критерии оценки:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Критерии | Оценка | Примечание |
| Техническое предложение по форме (Приложение № 3). | соответствует/ не соответствует | Если не соответствует, конкурсное предложение Участника отклоняется |
| Покрытие постгарантийной поддержкой всего списка оборудования (Приложение № 1 к Техническому заданию) | соответствует/ не соответствует | Если не соответствует, конкурсное предложение Участника отклоняется |
| Соответствие Техническому заданию в части сроков оказания услуг (Приложение № 4) | соответствует или лучше/ не соответствует | Если не соответствует, то закупочная комиссия вправе отклонить предложение Участника конкурса.  Лучшее предложение имеет приоритет |
| Обеспечение мониторинга функционирования оборудования в части сроков оказания услуг (Приложение № 12) | соответствует или лучше/ не соответствует | Если не соответствует, то закупочная комиссия вправе отклонить предложение Участника конкурса.  Лучшее предложение имеет приоритет |
| Оказание услуг в соответствии с Соглашением об уровне обслуживания (Приложение № 12) | соответствует/ не соответствует | Если не соответствует, то закупочная комиссия вправе отклонить предложение Участника конкурса |

* 1. **ОЦЕНКА ЦЕНОВОГО ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

Критерии оценки:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Критерии | Оценка | Примечание |
| Ценовое предложение по форме (Приложение № 6). | соответствует/ не соответствует | Если не соответствует, конкурсное предложение Участника отклоняется |
| Условия поставки | соответствует / не соответствует | Если не соответствует, то закупочная комиссия вправе отклонить предложение Участника конкурса. |
| Валюта платежа | локальная / иностранная | Предложение в локальной валюте имеет приоритет |
| Предельная стоимость | наименьшая | При сравнении предложений в разной валюте выполняется пересчет по курсу ЦБ РУз на день оценки |

**Приложение № 11 к Конкурсной документации**

**на оказание услуг постгарантийной поддержки**

**оборудования IBM**

**в ООО «Milliy Banklararo Protsessing Markazi»**

**ФОРМА ЗАПРОСА НА РАЗЪЯСНЕНИЕ ПОЛОЖЕНИЙ КОНКУРСНОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ**

*На бланке организации Участника (если имеется)*

Закупочная комиссия

по проведению конкурса \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Прошу разъяснить следующие положения конкурсной документации [*поставку товаров, выполнение работ, оказание услуг для нужд корпоративного заказчика*], размещенной на [*xarid.uz или официального сайта*]:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/н | Раздел  конкурсной документации | Пункт конкурсной документации  подлежащий разъяснению | Суть запроса  на разъяснение конкурсной документации |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Разъяснения по настоящему запросу прошу направить по адресу участника \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, а копию в ООО «Milliy banklararo protsessing markazi»*, 100001, город Ташкент, Мирабадский район, ул.И.Каримова, 6.* тел: (+998 71) 200 0666 (+998 71); 2300253(2-6609,2-6606) ;

e-mail: info@nmpc.uz

**[**число, месяц, год]

[наименование должности лица, подписавшего запрос] [подпись]  
[Ф. И. О.]

М.П.

**Приложение № 12 к Конкурсной документации**

**на оказание услуг постгарантийной поддержки**

**оборудования IBM**

**в ООО «Milliy Banklararo Protsessing Markazi»**

ПРОЕКТ КОНТРАКТА

*Настоящий проект контракта (договора) является предварительным, ее условия могут подлежать изменению по согласованию сторон в частях, не противоречащих действующему законодательству Республики Узбекистан.*

**ДОГОВОР №\_\_\_**

**НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ПО постгарантийной поддержке**

**оборудования IBM**

г. Ташкент «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2021 г.

ООО «Milliy Banklararo Protsessing Markazi», именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице директора Курбанова Ш.Р., действующего на основании Устава, с одной стороны, и

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с другой стороны, совместно именуемые «Стороны», а по отдельности «Сторона» заключили Договор на оказание услуг по постгарантийной поддержке оборудования IBM (далее – Договор) о нижеследующем:

1. **Предмет договора**
   1. Исполнитель оказывает Услуги по постгарантийной поддержке аппаратного и программного обеспечения оборудования IBM Заказчика (далее по тексту – Услуги), принадлежащего Заказчику на праве собственности, в объеме и порядке, предусмотренными настоящим Договором, а Заказчик обязуется принять и оплатить эти Услуги.
   2. Полное наименование и перечень Услуг определяются Сторонами в Соглашении об уровне обслуживания (Приложение № 1 к настоящему Договору), являющимся неотъемлемой частью Договора.
   3. Срок оказания Услуг – с \_\_.\_\_\_\_\_\_\_.2021 г. по \_\_.\_\_\_\_\_\_.2022 г., в течение 12 (двенадцать) месяцев.
   4. Услуги оказываются на объектах Заказчика в г. Ташкенте (далее - Объект) в соответствии с Соглашением об уровне обслуживания, являющимся Приложением № 1 к настоящему Договору.
   5. Все Услуги должны соответствовать требованиям экологических, санитарно-гигиенических, противопожарных и других норм в соответствии с действующим законодательством Республики Узбекистан.
   6. Перечень оборудования IBM, в отношении которого оказываются Услуги, утверждается в Приложении № 2 к настоящему Договору.
   7. Отчётным периодом оказания Услуг является 1 (один) календарный месяц.
2. **Порядок оформления сдачи-приемки Услуг**
   1. Ежемесячно по факту оказания Услуг, с момента получения предоплаты Исполнитель оказывает Услуги по постгарантийной поддержке оборудования IBM, согласно объемам и перечню указанных в Приложении №1 настоящего Договора. Исполнитель предоставляет Заказчику счет-фактуру и Акт сдачи-приемки оказанных Услуг за месяц в срок не позднее седьмого числа следующего месяца за отчетным.
   2. Заказчик в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения счет-фактуры и Акта сдачи-приемки оказанных Услуг подписывает их или возвращает Исполнителю с мотивированным отказом от приемки Услуг.
   3. В случае мотивированного отказа Заказчика от приемки услуг, Сторонами, в трехдневный срок, составляется и подписывается Акт выявленных недостатков и отступлений от условий заключенного Договора с указанием сроков их устранения.
   4. Выявленные при приемке Услуг недостатки и отступления от условий заключенного Договора устраняются Исполнителем за свойсчет в течение 20 (двадцати) рабочих дней.
3. **Обязанности и права Сторон**
   1. Заказчик обязан:
      1. Предоставить Исполнителю физический доступ на Объекты Заказчика, указанные в п. 1.3. Договора, к обслуживаемому оборудованию IBM, а также обеспечить организационно-технические возможности, в разумных пределах, необходимые для оказания Услуг, предусмотренных настоящим Договором.
      2. Предоставить Исполнителю доступ к существующей технической и нормативно-правовой документации, необходимой для оказания Услуг.
      3. Предоставить Исполнителю доступ к программному обеспечению, включая предоставление паролей, логинов, IP-адресов оборудования и пр., необходимых для оказания Услуг в рамках Договора.
      4. Уведомить Исполнителя до начала оказания им Услуг о необходимости соблюдения, требованиях и особенностях действующего организационно-технического режима на объектах Заказчика.
      5. Уведомить Исполнителя за 30 (тридцать) календарных дней о намерении вывода из эксплуатации любого оборудования, опубликованного в ПРИЛОЖЕНИЕ №2 к настоящему Договору.
      6. Согласовывать даты и периоды оказания Услуг Исполнителем.
      7. Осуществлять отправку заявок Исполнителю в письменной или электронной форме по образцу согласно Приложению № 6 к настоящему Договору, на адреса электронной почты (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) или факсимильным способом по номеру телефона \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
      8. Соблюдать условия приемки Услуг согласно Разделу 2 настоящего Договора и оплаты стоимости Услуг согласно Разделу 4 настоящего Договора.
      9. Соблюдать рекомендации производителей в процессе эксплуатации ИТ оборудования и программного обеспечения.
      10. Рассматривать и согласовывать в сроки, установленные настоящим Договором, документацию, разрабатываемую Исполнителем в рамках настоящего Договора.
      11. Заказчик предоставляет Исполнителю список и контактные данные персонала, уполномоченного им на контакты с Исполнителем по решению заявленных проблем.
   2. Заказчик имеет право:
      1. Контролировать качество и ход выполнения оказываемых Исполнителем Услуг по настоящему Договору, не вмешиваясь в хозяйственную деятельность Исполнителя, в том числе – проверять компетентность специалистов, привлекаемых Исполнителем.
      2. Вносить изменения в Перечень оборудования IBM, в отношении которого оказываются Услуги по постгарантийной поддержке (Приложение № 2 к настоящему Договору), в случаях вывода из эксплуатации оборудования, опубликованного в Приложении № 2 к настоящему Договору.
      3. Пропорционально уменьшить стоимость Услуг с учетом стоимости постгарантийной поддержки выводимого из постгарантийной поддержки оборудования, опубликованного в Приложении № 2 к настоящему Договору.
      4. Приостановить в одностороннем порядке действие настоящего Договора в случаях нарушения Исполнителем:
         1. действующего организационно-технического режима на объектах Заказчика;
         2. установленного Договором порядка оказания Услуг более 3 (трех) раз за отчетный период.
      5. Удерживать стоимость не оказанных, оказанных с нарушением согласованных Сторонами сроков либо некачественно оказанных Исполнителем Услуг по настоящему Договору, при условии, что неоказание, оказание с нарушением согласованных Сторонами сроков либо некачественное оказание Услуг произошло исключительно по вине Исполнителя.
   3. Исполнитель обязан:
      1. Оказывать Услуги согласно условиям настоящего Договора и в соответствии с Приложением № 1 и Приложением № 2 к настоящему Договору.
      2. Оказывать Услуги силами специалистов, имеющих действующие сертификаты производителей оборудования и/или программного обеспечения.
      3. Оказывать Услуги с использованием собственных расходных материалов, инструментов, приспособлений, инвентаря и приборов.
      4. Оказывать Услуги, оговоренные настоящим Договором, в течение \_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_) месяцев после вступления его в силу, с периодичностью согласно Приложению № 1 к настоящему Договору, при условии своевременного выполнения Заказчиком обязательств, указанных в пунктах 3.1 и 4.4 настоящего Договора.
      5. Предоставлять Заказчику своевременные рекомендации по ремонту либо замене неисправных, аварийных либо находящихся в критическом (предаварийном) состоянии деталей и узлов серверного оборудования IBM.
      6. Устранять за свой счет неисправности, возникшие по причине некачественного оказания Исполнителем Услуг по настоящему Договору и выявленные в процессе эксплуатации Заказчиком серверного оборудования IBM и программного обеспечения.
      7. Оказывать Услуги на Объекте Заказчика в режиме согласно Приложению № 1.
      8. Фактически приступить к оказанию услуг по заявке Заказчика в сроки согласно Приложению № 1 после поступления заявки Заказчика в офис Исполнителя, при условии выполнения Заказчиком своих обязательств, указанных в пунктах 3.1 и 4.4 настоящего Договора.
      9. При изменении контактных данных Службы Сервиса Исполнителя, он обязан отправить соответствующее уведомление Заказчику минимум за 3 (три) дня до таких изменений.
      10. Соблюдать правила действующего внутреннего распорядка Заказчика, контрольно-пропускного режима, внутренних положений, инструкций и требований, о которых Заказчик уведомит Исполнителя.
      11. В течение 12 календарных дней с начала оказания Услуг по постгарантийной поддержке, в случаях вывода с эксплуатации любого серверного оборудования, опубликованного в ПРИЛОЖЕНИЕ №2 к настоящему Договору, стоимость Услуг пропорционально уменьшить с учетом стоимости постгарантийной поддержки выводимого из постгарантийной поддержки серверного оборудования. Заказчик заблаговременно, за месяц обязан предупредить Исполнителя о данном намерении.
      12. Иметь Службу Технической Поддержки, занимающуюся сервисными запросами Заказчика.
      13. Осуществлять консультирование Заказчика специалистами технической поддержки на русском языке.
      14. Исполнитель должен предоставить возможность открытия заявок следующими способами:

* Через веб-сайт компании Исполнителя;
* По бесплатному на территории Узбекистана телефону;
* По электронной почте.
  1. Исполнитель имеет право:
     1. Отказаться от оказания Услуг, не предусмотренных в Приложении № 1 и Приложении №2 к настоящему Договору.
     2. Оказывать услуги по Договору с привлечением сторонних специалистов при обеспечении требуемого уровня качества и своевременности оказания услуг.
     3. В случае неисполнения и/или ненадлежащего исполнения Заказчиком обязанностей, указанных в пунктах 3.1.1 -3.1.6 настоящего Договора продлить срок оказания Услуг в пределах расчетного периода без применения к Исполнителю мер ответственности, предусмотренных пунктом 5.1 настоящего Договора.
     4. Приостановить оказание Услуг:
        1. в случаях нарушения Заказчиком сроков оплаты стоимости оказанных за отчетный период Услуг более чем на 10 (десять) календарных дней;
        2. в отношении серверного оборудования IBM и программного обеспечения, у которых неоднократно в течение действия настоящего Договора выявлялись неисправности, возникшие вследствие нарушения Заказчиком правил и инструкций по их эксплуатации.
        3. при нарушении Заказчиком более чем на 10 (десять) календарных дней сроков работы с документами, предусмотренных Разделом 2 настоящего Договора

1. **Стоимость Услуг и порядок расчетов**
   1. Цена комплекса Услуг является договорной и составляет 0,00 (\_), в том числе НДС 15%, за один отчётный период (в месяц).
   2. Общая сумма Договора составляет 0,00 (\_\_\_) в том числе НДС 15%
   3. Цена комплекса Услуг по настоящему Договору устанавливается неизменной с даты подписания настоящего Договора на весь срок действия настоящего Договора.
   4. В стоимость предоставляемых Услуг входит: стоимость оказания Услуг по постгарантийной поддержке в соответствии с ПРИЛОЖЕНИЕМ №1 настоящего Договора, логистика, а также стоимость работ по настройке, анализу и разработке рекомендаций по настройке системного программного обеспечения (ОС) для оптимального функционирования оборудования и прикладного ПО.
   5. Оплата по настоящему Договору осуществляется в следующем порядке:
      1. За первый месяц оказания Услуг Заказчик осуществляет предоплату в размере 15 % (пятнадцать процентов) от стоимости Услуг за соответствующий месяц в течение 10 (десяти) банковских дней после вступления в силу настоящего Договора.
      2. Оставшаяся сумма за первый месяц оказания Услуг в размере 85 % (восемьдесят пять процентов) от месячной стоимости Услуг оплачивается Заказчиком в течение 10 (десяти) банковских дней со дня оформления Заказчиком и передачи Исполнителю актов приема-сдачи Услуг, предусмотренных разделом 2 настоящего Договора.
      3. За все последующие месяцы Заказчик осуществляет ежемесячно предоплату в размере 15% (пятнадцать процентов) от месячной стоимости Услуг не менее чем за 5 (пять) дней до начала месяца, за который производится оплата.
      4. Оставшаяся сумма платежа за последующие месяцы Заказчик осуществляет ежемесячно в размере 85 % (восемьдесят пять процентов) от месячной стоимости услуг в течение 10 (десяти) банковских дней со дня оформления Заказчиком и передачи Исполнителю актов приема-сдачи Услуг, предусмотренных разделом 2 настоящего Договора.
   6. Все платежи осуществляются путем перечисления денежных средств на банковский счет Исполнителя, указанный в Разделе 11 настоящего Договора.
2. **Ответственность сторон**
   1. В случае неоказания, несвоевременного либо некачественного оказания Услуг Исполнителем, Заказчик имеет право взыскать с Исполнителя пеню в размере 0,4% неисполненной, несвоевременно либо некачественно исполненной части обязательства за каждый день просрочки, но не более 50% стоимости не оказанных, несвоевременно либо некачественно оказанных Услуг.
   2. При несвоевременной оплате или неоплате стоимости оказанных Услуг Исполнитель вправе взыскать с Заказчика пеню в размере 0,4% суммы просроченного платежа за каждый день просрочки, но не более 50% суммы просроченного платежа.
   3. Заказчик несет ответственность за несоблюдение рекомендаций производителей серверного оборудования IBM и программного обеспечения, используемых в существующем серверном оборудовании IBM, по эксплуатации соответствующих серверного оборудования IBM и программного обеспечения.
   4. Заказчик несет ответственность за несоблюдение надлежаще оформленных Исполнителем и предоставленных Заказчику надлежащим образом рекомендаций Исполнителя по эксплуатации существующего серверного оборудования IBM и программного обеспечения, включая рекомендации по ремонту либо замене неисправных, аварийных либо находящихся в критическом (предаварийном) состоянии деталей и узлов серверного оборудования IBM.
   5. Исполнитель несет полную ответственность, в том числе финансовую, за сбой в работе серверного оборудования IBM и программного обеспечения Заказчика, вызванный некачественным оказанием услуг Исполнителем по настоящему Договору.
   6. Исполнитель не несет ответственности за сбой в работе серверного оборудования IBM и программного обеспечения, в отношении которых проверка либо настройка Исполнителем не производились.
   7. Исполнитель не несет ответственности за сбой в работе серверного оборудования IBM и программного обеспечения, вызванный несоблюдением Заказчиком рекомендаций по их эксплуатации со стороны производителей серверного оборудования IBM и программного обеспечения, либо своевременно предоставленных Заказчику рекомендаций Исполнителя.
   8. В случаях сбоя в работе серверного оборудования IBM и программного обеспечения, описанных в п.п. 5.3, 5.4, 5.5, 5.6 и 5.7 настоящего Договора, все работы по диагностике и восстановлению работоспособности серверного оборудования IBM и программного обеспечения выполняются за счет Заказчика.
   9. В случаях сбоя в работе серверного оборудования IBM и программного обеспечения, описанных в п.п. 5.5 настоящего Договора, все работы по диагностике и восстановлению работоспособности серверного оборудования IBM и программного обеспечения выполняются за счет Исполнителя.
   10. Уплата штрафа либо неустойки не освобождает Стороны от исполнения принятых на себя по настоящему Договору обязательств.
   11. Взыскание штрафа либо неустойки является правом Сторон, но не является бесспорной обязанностью Сторон по настоящему Договору.
3. **Конфиденциальность**
   1. Стороны принимают на себя обязательства не разглашать и не распространять полученные в ходе исполнения настоящего Договора сведения, являющиеся конфиденциальными для каждой из Сторон.
   2. Под конфиденциальной информацией в настоящем Договоре понимаются не являющиеся общедоступными сведения, которые включают, но не ограничиваются следующим: информация о технических и программных возможностях Сторон; программное обеспечение и лицензии, пароли и коды доступа, а также прочая информация, переданная другой Стороне с указанием статуса конфиденциальной информации.
   3. Стороны обязуются не разглашать условия настоящего Договора и указанную в п.6.1 настоящего Договора информацию третьим лицам в течение 5 лет с момента завершения настоящего Договора.
4. **Форс-мажор**
   1. Стороны освобождаются частично или полностью от исполнения обязательств по Договору в случае непредвиденных обстоятельств, происшедших независимо от воли Сторон (стихийные бедствия, военные действия, эпидемии, пандемии, изменение законодательных актов Республики Узбекистан и др.).
   2. Сторона, в отношении которой обстоятельства, указанные в пункте 7.1 настоящего Договора, вступили в действие либо прекратили действовать, предоставляет другой Стороне надлежаще оформленное уведомление уполномоченного органа Республики Узбекистан.
   3. Срок действия настоящего Договора соответственно продлевается на срок действия обстоятельств, указанных в пункте 7.1 настоящего Договора.
5. **Срок действия и порядок расторжения договора**
   1. Настоящий Договор вступает в силу с даты его подписания обеими сторонами и действует до полного исполнения ими своих обязательств по нему.
   2. При сохранении неизменными всех существенных условий Договора и стоимости Договора, по взаимному соглашению Сторон срок действия настоящего Договора может быть пролонгирован на следующие 12 (двенадцать) календарных месяцев после окончания последнего отчетного периода. При этом общее количество пролонгаций не ограничивается.
   3. Настоящий Договор может быть досрочно расторгнут:
      1. по взаимному согласию Сторон, при условии, что Сторона – инициатор расторжения не менее чем за один месяц направит другой Стороне письменное уведомление о намерениях;
      2. в порядке, установленном действующим законодательством Республики Узбекистан.
   4. В случае досрочного расторжения Договора взаиморасчеты Сторон производятся по фактическим расходам, произведенным Сторонами на момент прекращения договорных обязательств.
6. **Порядок разрешения споров**
   1. Правом, регулирующим отношения Сторон, является законодательство Республики Узбекистан.
   2. Стороны согласились использовать все разумные возможности по досудебному урегулированию возникающих в рамках настоящего Договора споров.
   3. В случае невозможности досудебного урегулирования спора, все споры, возникающие из настоящего Договора, в том числе в связи с его исполнением, нарушением, прекращением, недействительностью, передаются на рассмотрение в Ташкентский межрайонный экономический суд.
   4. Претензионный порядок разрешения споров обязателен. Срок ответа на общую претензию установлен в 15 (пятнадцать) календарных дней с момента ее получения.
7. **Прочие условия**
   1. Все изменения и дополнения к настоящему Договору совершаются в письменной форме, по соглашению Сторон, надлежаще уполномоченными представителями Сторон.
   2. Настоящий Договор составлен в 2 (двух) экземплярах на русском языке, имеющих одинаковую юридическую силу по одному экземпляру Договора для каждой из Сторон.
   3. Учетно-техническая документация в электронной форме по настоящему Договору оформляется в виде файлов:
      1. текстовые документы (отдельные и сводные) - Microsoft Word 2016;
      2. документы, содержащие расчеты - Microsoft Excel 2016;
      3. графические документы (чертежи и схемы) - Microsoft Visio 2016;
      4. документы, содержащие планы и графики работ - Microsoft Project 2016 (Microsoft Excel 2016).

Комбинирование отдельных документов с различными форматами в сводный документ допускается.

* 1. Исполнитель гарантирует, что передаваемая ему Заказчиком информация, в том числе персональные данные Заказчика, будет использоваться исключительно в целях исполнения Договора.
  2. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящим Договором, Стороны руководствуются действующим законодательством Республики Узбекистан.
  3. В случае изменения наименования, юридического или почтового адреса, банковских реквизитов или юридического статуса, платежных реквизитов, юридического адреса или номеров телефонов Сторон, необходимых для надлежащего выполнения условий Договора, Стороны обязуются уведомлять друг друга о таких изменениях в течение 3 (трех) рабочих дней после официальной регистрации данных изменений.
  4. С момента подписания настоящего Договора все предыдущие договоренности либо соглашения Сторон утрачивают юридическую силу.

**11. Юридические адреса и реквизиты сторон:**

|  |  |
| --- | --- |
| **ЗАКАЗЧИК**  ООО «Milliy Banklararo Protsessing Markazi» | **ИСПОЛНИТЕЛЬ** |
| Юридический адрес: Республика Узбекистан, 100001, г.Ташкент, Мирабадский р-н, ул. Ислома Каримова, дом 6.  р/с: 2020 8000 2002 9687 0001 ОПЕРУ “Asia Alliance Bank”  МФО: 01095 ИНН: 302 900 674  Тел.: (+99871)200 06 66  Директор: Курбанов Ш.Р. |  |

**ПРИЛОЖЕНИЕ №1**

**к Договору по постгарантийной поддержке**

**оборудования IBM № \_\_ от «\_\_» \_\_\_ 2021г.**

**СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ**

1. СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ СОКРАЩЕНИЙ И ТЕРМИНОВ

**IT-услуга (сервис):** - способ предоставления ценности Заказчику через содействие им в получении результатов на выходе, которых заказчик хочет достичь без владения специфическими затратами и рисками определённых потребностей.

**Гарантия качества услуги**: подтверждение того, что IT-сервис будет соответствовать согласованным требованиям.

**Каталог услуг (Service Catalogue):** база данных или структурированный документ, содержащий информацию обо всех услугах в режиме промышленной эксплуатации НПС, включая те услуги, которые доступны для развертывания.

**Конфигурационная единица (Configuration Item или CI):** любой компонент, который нуждается в управлении для того, чтобы обеспечивать работу НПС.

**Мощность**: максимальная пропускная способность, которую может обеспечить конфигурационная единица или услуга в рамках согласованных целевых показателей уровня услуги. Для некоторых типов конфигурационных единиц, мощность может быть выражена размером или объемом, например, жесткого диска.

**Доступность**: способность конфигурационной единицы или услуги выполнять согласованную функцию, когда это требуется.

**Надежность**: мера того, как долго услуга, компонент или конфигурационная единица может выполнять согласованную функцию без прерывания.

**Производительность**: мера того, что достигнуто или выработано системой, человеком, командой, процессом, или ИТ-услугой.

**Сопровождаемость**: мера быстроты и эффективности восстановления нормальной работы конфигурационной единицы или услуги после сбоя.

**Обслуживаемость**: способность поставщика третьей стороны выполнить условия договора, включающего в себя согласованные уровни надежности, сопровождаемости и доступности для конфигурационной единицы.

**Ожидаемый простой услуги (Projected Service Outage или PSO)**: документ, определяющий влияние спланированных изменений, деятельности по обслуживанию и планов тестирования на согласованный Уровень услуг.

**Постепенное восстановление (Gradual Recovery)**: способ восстановления полной функциональности конфигурационной единицы (среды, НПС) в течение более чем 72 часов.

**Промежуточное восстановление (Intermediate Recovery)**: способ восстановления полной функциональности конфигурационной единицы (среды, НПС) в течение от 24 до 72 часов.

**Быстрое восстановление (Fast Recovery)**: способ восстановления полной функциональности конфигурационной единицы (среды, НПС) в пределах 24 часов.

**Немедленное восстановление (Immediate recovery)**: способ восстановления полной функциональности конфигурационной единицы (среды, НПС) без прерывания работы конфигурационной единицы (среды, НПС).

**Преобразование**: изменение в состоянии, соответствующее перемещению услуги или конфигурационной единицы из одной стадии жизненного цикла к следующей стадии.

**Релиз**: набор аппаратного обеспечения, программного обеспечения, документации, процессов или других компонентов, которые необходимы для Преобразования одного или нескольких согласованных изменений в услугах.

**Запрос на изменение (Request for Change или RFC)**: формальное предложение на реализацию Изменения. RFC включает в себя детальное описание предложенного изменения, и может быть записано в бумажном или электронном формате.

**Тестирование**: деятельность, которая верифицирует, что конфигурационная единица, услуга, процесс, и т.п., соответствует спецификации или согласованным требованиям.

**Сборка**: деятельность по компоновке нескольких и более конфигурационных единиц для формирования части услуги. Термин Сборка также используется в отношении релиза, который утвержден для распространения. Например, Сборка сервера или Сборка Ноутбука.

**Развертывание**: деятельность, отвечающая за перемещение нового или измененного оборудования, ПО, документации, процесса, и т.п., в среду промышленной эксплуатации.

**Среда промышленной эксплуатации (Live Environment)**: управляемая среда, содержащая конфигурационные единицы в режиме промышленной эксплуатации, используемые для предоставления услуг.

**Среда тестирования (Test Environment)**: контролируемая среда, используемая для тестирования конфигурационных единиц, сборок, услуг, Процессов и т.п.

**Обходное решение**: уменьшение или устранение влияния инцидента или проблемы, для которых в текущий момент недоступно полное разрешение.

**Подтверждение**: деятельность, которая гарантирует, что новая или измененная услуга, процесс, план или другой результат отвечает нуждам заказчика.

**Событие**: изменение состояния, которое имеет значение для управления конфигурационной единицей или услугой.

**Активный мониторинг**: мониторинг конфигурационных единиц или услуг, использующий автоматизированные регулярные проверки для отслеживания текущего статуса объекта мониторинга.

**Пассивный мониторинг**: мониторинг конфигурационной единицы, услуги или процесса, который основывается на предупреждениях или уведомлениях о текущем состоянии.

**Инцидент**: незапланированное прерывание услуги или снижение качества услуги. Сбой конфигурационной единицы, который еще не повлиял на услугу, также является инцидентом.

**Срочность**: мера того, насколько быстро с момента своего появления инцидент, проблема или изменение приобретет существенное влияние на бизнес. Например, инцидент с высоким уровнем влияния может иметь низкую срочность до тех пор, пока это влияние не затрагивает бизнес в период закрытия финансового года. Влияние и срочность используются для назначения приоритета.

**Анализ влияния на бизнес (Business Impact Analysis или BIA)**: деятельность, которая определяет критичные бизнес-функции и их зависимость от факторов окружения.

**Эскалация:** деятельность, направленная на получение дополнительных ресурсов, когда это необходимо для достижения Целевых показателей уровня услуги или ожиданий заказчиков

**Проблема:** причина одного или нескольких инцидентов

**НМПЦ:** Национальный межбанковский процессинговый центр

**НПС** – Национальная платежная система HUMO

**Заявка** – надлежащим образом отправленное сообщение персонала Заказчика по вопросу оказания любых услуг технического сопровождения

**Обращение** - надлежащим образом отправленное сообщение персонала Заказчика по вопросу оказания любых услуг технического сопровождения, кроме внесения любых изменений в существующую конфигурацию НПС

**Запрос на изменение** - надлежащим образом отправленное сообщение персонала Заказчика по вопросу оказания услуг технического сопровождения в виде любых изменений в существующую конфигурацию НПС

**ИТ**-**инфраструктура –** комплекс информационно-технических средств (оборудования и системного ПО), используемый в заданных целях

**ПО** – программное обеспечение

**Послегарантийное обслуживание** - комплекс мероприятий по оказанию ИТ-услуг, направленных на обеспечение функционирования конфигурационных единицИТ-инфраструктуры с заданными характеристиками в виде ремонта (замены неисправных компонентов на запасные) в отношении конфигурационных единиц, действие гарантии поставщика у которых закончилось

**Сервисная организация** – юридическое лицо, выполняющее техническое сопровождение в рамках соответствующего договора с Заказчиком

**Инцидент** – событие, вызванное незапланированным прерыванием функционирования или снижением уровня функциональности конфигурационной единицы, среды или НПС в целом.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ
   1. Назначение документа

Настоящее «Соглашение об уровне обслуживания» (далее по тексту – «**Соглашение**») определяет основные положения по оказанию услуг послегарантийного обслуживания ИТ– инфраструктуры НПС в НМПЦ (далее по тексту – «**ИТ–инфраструктура**»).

* 1. Область применения

**Соглашение** определяет порядок взаимодействия между НМПЦ (далее по тексту «**Заказчик**») и **сервисной организацией** (далее по тексту «**Исполнитель**») в части оказания услуг послегарантийного обслуживания ИТ– инфраструктуры.

* 1. Внесение изменений в Соглашение
     1. Внесение изменений (дополнений) в настоящее Соглашение, включая приложения к нему, производится НМПЦ совместно с Исполнителем после взаимного согласования.
     2. Все изменения (дополнения), вносимые в настоящее Соглашение, вступают в силу и становятся обязательными с даты утверждения новой версии Соглашения НМПЦ совместно с Исполнителем.

1. ГРАНИЦЫ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
   1. Границы по территории

Территориально услуги оказываются в г. Ташкенте, на объектах Заказчика, не более 4 объектов.

Список объектов и их местонахождение будут согласовываться дополнительно.

* + 1. Локально - на оборудовании Заказчика в г. Ташкенте, с выездом специалистов Исполнителя на место оказания услуг, указанное Заказчиком;
    2. Удаленно – всем пользователям Заказчика, без выезда специалистов Исполнителя на место оказания услуг.
  1. Границы по времени
     1. Длительность оказания услуг - 1 календарный год.
     2. Режим оказания услуг – 24 часа, 7 дней в неделю, 365(6) дней в году.
     3. Отчетный период – 1 календарный месяц.
     4. Предоставление отчетов Заказчику – ежемесячно
     5. Допускаются технологические перерывы в работе НПС, необходимые для оказания услуг, в сумме не более 30 часов за всю длительность оказания услуг, которые не будут считаться как сбой.
     6. Сроки оказания услуг в зависимости от критичности заявок Заказчика или инцидентов в НПС устанавливаются согласно положениям пункта 7.8 «Сроки оказания услуг
     7. ».

1. ПРИЕМ И ОБРАБОТКА ЗАЯВОК
   1. Прием заявок
      1. Заявки должны приниматься Исполнителем:

по заранее определенным телефонным номерам;

по заранее определенным адресам электронной почты.

* + 1. Исполнитель обязан обеспечить регистрацию и классификацию заявки, а также учет поступивших заявок.
    2. Допускается прием заявок Исполнителем путем их автоматической регистрации пользователями Заказчика в соответствующих информационных системах Исполнителя через WEB-интерфейс.

В этом случае Исполнитель обязан предоставить доступ пользователям Заказчика к данному WEB-интерфейсу и обеспечить обучение пользователей Заказчика правилам пользования.

* 1. Подтверждение приема заявок
     1. Исполнитель обязан уведомить Заказчика о факте приема заявки.
     2. Фактом, подтверждающим регистрацию и классификацию заявки, будет передача Исполнителем по указанным Заказчиком адресам электронной почты письма со следующей информацией:

регистрационный номер заявки;

дата и время регистрации заявки;

тип заявки (обращение, запрос на изменение);

срочность заявки;

описание сущности заявки;

планируемый срок решения заявки;

информация об инициаторе заявки.

1. КОНФИГУРАЦИОННЫЕ ЕДИНИЦЫ
   1. Среды НПС

На послегарантийное обслуживание передаются конфигурационные единицы НПС, содержащиеся в составе следующих типов сред НПС:

* + 1. Среда промышленной эксплуатации в составе:

Продукционная среда (Production);

Резервная среда (Standby).

Примечание: Принадлежность оборудования и ПО к соответствующим средам НПС, а также другие учетные данные сред НПС будут детализированы дополнительно.

* 1. Список конфигурационных единиц
     1. Полный список конфигурационных единиц, передаваемых на послегарантийное обслуживание приведен в ПРИЛОЖЕНИЕ №2 «Перечень серверного оборудования IBM, требуемого к покрытию постгарантийной поддержкой на 12 календарных месяцев» к Договору №\_\_\_ от \_\_ \_\_\_\_\_\_ 2021 г.

1. КАТАЛОГ УСЛУГ
   1. Типы услуг

Требуется обеспечить следующий перечень типов услуг:

Мониторинг функционирования конфигурационных единиц;

Техническое обслуживание конфигурационных единиц;

Восстановление работоспособности конфигурационных единиц;

Миграция конфигурационных единиц как внутри одного объекта Заказчика, так и между разными объектами Заказчика;

Консультации сотрудников Заказчика по вопросам эксплуатации конфигурационных единиц;

Актуализация учетно-технической документации.

* + 1. Полный перечень услуг перечислен в «Каталоге услуг» (Приложение № 1
    2. к Соглашению об уровне обслуживания).
    3. Предоставление дополнительных услуг, не указанных в «Каталоге услуг», допускается на безвозмездной основе.
  1. Мониторинг функционирования конфигурационных единиц
     1. Мониторинг функционирования конфигурационных единиц должен быть организован на постоянной основе в режиме 24 часа, 7 дней в неделю, 365(6) дней в году.
     2. Мониторинг должен осуществляться в автоматизированной форме с использованием специализированного ПО.

Допускается использование Исполнителем систем мониторинга Заказчика. В этом случае предоставление Исполнителю доступа к системам мониторинга Заказчика и другие настройки систем мониторинга Заказчика будут согласованы дополнительно.

* + 1. Исполнитель должен обеспечить своевременное оповещение сотрудников Заказчика об инцидентах или предыинцидентных состояниях НПС и/или конфигурационных единиц.

Перечень и параметры предыинцидентных состояний, а также алгоритмы уведомления и списки уведомляемых сотрудников Заказчика (в зависимости от ситуации) будут согласованы дополнительно.

* + 1. После окончания отчетного периода Заказчику должен быть предоставлен отчет о мониторинге с указанием всех событий, по которым производилось уведомление Заказчика. Форма и содержание отчета будут установлены дополнительно.
  1. Восстановление работоспособности конфигурационных единиц
     1. Восстановление работоспособности конфигурационных единиц должно быть в обязательном порядке включено в состав послегарантийного обслуживания.
     2. Готовность к восстановлению работоспособности конфигурационных единиц должна быть организована на постоянной основе в режиме 24 часа, 7 дней в неделю, 365(6) дней в году.
     3. Исполнителем должны быть разработаны детальные пошаговые планы выполнения ремонтно-восстановительных работ для отдельных конфигурационных единиц. В планах должны быть предусмотрены все мероприятия по выполнению работ с указанием их последовательности и длительности, а также как минимум одно обходное решение на случай непредвиденных обстоятельств. Планы выполнения ремонтно-восстановительных работ должны быть согласованы с Заказчиком.
     4. Обеспечение запасных частей (компонентов), инструментов, приборов и расходных материалов для восстановления работоспособности конфигурационных единиц должно предусматриваться Исполнителем за свой счет. Подлежащие замене запасные части должны быть от одного производителя, что и оборудование. Исполнитель должен гарантировать, что заменённые запасные части полностью совместимы и без дополнительных аппаратных и программных средств интегрируется в существующее оборудование. Подлежащие замене запасные части должны быть полностью работоспособные, новые не бывшие в употреблении и не восстановленные. Замена запасных частей должна производиться, только сертифицированными специалистами сервисного центра производителя оборудования на территории Республики Узбекистан.
     5. Запасные части, использованные в ходе выполнения ремонтно-восстановительных работ, должны оставаться в собственности Заказчика.
     6. После окончания отчетного периода Заказчику должен быть предоставлен отчет о восстановлении работоспособности. Форма и содержание отчета будут установлены дополнительно.
  2. Миграция конфигурационных единиц
     1. Миграция конфигурационных единиц должна быть организована на плановой основе, по согласованию с Заказчиком.
     2. Исполнителем до начала работ по миграции должен быть разработан детальный пошаговый план выполнения работ. В плане должны быть предусмотрены все мероприятия по выполнению работ с указанием их последовательности и длительности, а также как минимум одно обходное решение на случай непредвиденных обстоятельств. План выполнения работ должен быть согласован с Заказчиком.
     3. Обеспечение запасных частей (компонентов), инструментов, приборов, расходных материалов и транспортных средств для миграции конфигурационных единиц должно предусматриваться Исполнителем за свой счет.
     4. После окончания отчетного периода Заказчику должен быть предоставлен отчет о миграциях. Форма и содержание отчета будут установлены дополнительно.
  3. Консультации сотрудников Заказчика по вопросам эксплуатации
     1. Готовность к консультированию сотрудников Заказчика по вопросам эксплуатации конфигурационных единиц должна быть организована на постоянной основе в рабочее время, в рабочие дни в неделю. Рабочее время устанавливается с 9-00 до 18-00, с перерывом с 13-00 до 14-00. Рабочие дни устанавливаются с понедельника по пятницу, за исключением официальных праздничных дней. Допускается не более 50 заявок от сотрудников Заказчика на консультацию во внеурочное время.
     2. Исполнитель должен обеспечить своевременную подготовку и передачу Заказчику обоснованных рекомендаций касательно необходимых мер со стороны Заказчика по предотвращению инцидентов или предыинцидентных состояний НПС и/или конфигурационных единиц.

Перечень и параметры предыинцидентных состояний, а также алгоритмы уведомления и списки уведомляемых сотрудников Заказчика (в зависимости от ситуации) будут согласованы дополнительно.

* + 1. Исполнитель должен обеспечить разработку Плана аварийного восстановления (Disaster Recovery Plan – DRP). В плане должны быть предусмотрены все мероприятия по аварийному восстановлению с указанием их последовательности и длительности, а также как минимум одно обходное решение на случай непредвиденных обстоятельств. План аварийного восстановления должен быть согласован с Заказчиком.
    2. После окончания отчетного периода Заказчику должен быть предоставлен отчет о консультациях сотрудников. Форма и содержание отчета будут установлены дополнительно.
  1. Актуализация учетно-технической документации
     1. Актуализация учетно-технической документации должна выполняться при любых работах по изменению существующих конфигурационных единиц.
     2. Актуализация учетно-технической документации должна производиться не позднее, чем на следующий рабочий день после завершения работ. Форма и содержание документации будут установлены дополнительно.
     3. После окончания отчетного периода Заказчику должны быть предоставлены актуализированные версии учетно-технических документов. Форма и содержание документов будут установлены дополнительно.

1. ПАРАМЕТРЫ УСЛУГ

Для эффективного обслуживания требуется обеспечить оказание всего перечня услуг, указанного в «Каталоге услуг» (ПРИЛОЖЕНИЕ №2), с заданными параметрами. Для каждого параметра устанавливаются вычисляемые метрики.

* 1. Доступность

Значения параметра «Доступность» задаются отдельно для предоставляемых услуг обслуживания и для конфигурационных единиц, находящихся на обслуживании.

* + 1. Доступность услуг

Метрика вычисляется в процентах, за отчетный период, по формуле:

**Заданное значение – 100,00 %**

* + 1. Доступность конфигурационных единиц

Метрика вычисляется в процентах, за отчетный период, по формуле:

**Заданное значение – 99,99 %**

* 1. Надежность

Значения параметра «Надежность» задаются для конфигурационных единиц, находящихся на обслуживании, с помощью двух показателей:

Среднее время между инцидентами (Mean Time Between Service Incidents или MTBSI) - это среднее время от момента сбоя конфигурационной единицы до следующего сбоя конфигурационной единицы;

Среднее время между сбоями (Mean Time Between Failures или MTBF) – это среднее время, за которое конфигурационная единица может выполнять свои функции без перерыва.

* + 1. Среднее время между инцидентами (MTBSI)

Метрика MTBSI вычисляется в часах, за отчетный период, по формуле:

**Заданное значение – 720**

* + 1. Среднее время между сбоями (MTBF)

Метрика MTBF вычисляется в часах, за отчетный период, по формуле:

**Заданное значение – 720**

* 1. Сопровождаемость

Значения параметра «Сопровождаемость» задаются для конфигурационных единиц, находящихся на обслуживании. Измеряется с помощью показателя «Среднее время восстановления (Mean Time to Restore Service или MTRS) – среднее время, требуемое для восстановления конфигурационной единицы до полнофункционального состояния после сбоя.

Метрика вычисляется за отчетный период в часах по следующей формуле:

**Заданное значение – 1**

* 1. Качество обслуживания

Значения параметра «Качество обслуживания» задаются отдельно для предоставляемых услуг по Обращениям и для предоставляемых услуг по Запросам на изменение.

* + 1. Качество обслуживания по Обращениям

Метрика вычисляется в процентах, за отчетный период, по формуле:

Выполненными будут считаться Обращения, по которым имеется Подтверждение заказчика.

**Заданное значение – 100,00 %**

* + 1. Качество обслуживания по Запросам на изменение

Метрика вычисляется в процентах, за отчетный период, по формуле:

Выполненными будут считаться Запросы, по которым имеется Подтверждение заказчика.

**Заданное значение – 100,00 %**

* + 1. Качество обслуживания по решенным Инцидентам

Метрика вычисляется в процентах, за отчетный период, по формуле:

Решенными будут считаться Инциденты, по которым имеется Подтверждение заказчика.

**Заданное значение – 90,00 %**

* + 1. Качество обслуживания по Среднему времени реакции

Метрика вычисляется в процентах, за отчетный период, по формуле:

Учитываться будут считаться данные, по которым имеется Подтверждение заказчика.

**Заданное значение – 90,00 %**

* + 1. Качество обслуживания по Среднему времени решения

Метрика вычисляется в процентах, за отчетный период, по формуле:

Учитываться будут считаться данные, по которым имеется Подтверждение заказчика.

**Заданное значение – 90,00 %**

* + 1. Учет Качества обслуживания

Расчет параметров качества обслуживания должен осуществляться Исполнителем за отчетный период и должен содержаться в отчетной документации.

* 1. Срочность
     1. Срочность оказания услуг устанавливается в зависимости от критичности инцидента и приоритетов обслуживания.
     2. Для отказов и других инцидентов конфигурационных единиц (сред) с самыми низкими показателями критичности и приоритета должно быть предусмотрено постепенное восстановление или промежуточное восстановление.
     3. Для отказов и других инцидентов конфигурационных единиц (сред) с самыми высокими показателями критичности и приоритета должно быть предусмотрено быстрое восстановление или немедленное восстановление.
  2. Критичность инцидентов

Для целей восстановления работоспособности устанавливаются критичности инцидентов по уровням, указанным в Таблице 2.

Таблица 2

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Уровень | Определение |
|  | L-1 | Полный отказ функционирования НПС вследствие инцидента (сбоя) |
|  | L-2 | Значительное ухудшение качества функционирования НПС и предоставления услуг пользователям НПС вследствие инцидента (сбоя) |
|  | L-3 | Ухудшение работоспособности НПС вследствие инцидента (сбоя) при сохранении большинства функций НПС |
|  | L-4 | Инцидент (сбой) конфигурационных единиц или сервисов без какого-либо ухудшения работоспособности НПС и качества предоставления услуг пользователям |

* 1. Приоритетность
     1. Приоритетность по категориям сотрудников

Для целей обслуживания устанавливается приоритетность по категориям сотрудников Заказчика, указанным в Таблице 3. Списки сотрудников с указанием категории предоставляется Заказчиком дополнительно.

Таблица 3

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Кате-гория** | **Сотрудники Заказчика** | **Приоритет** |
| 1 | 1 | Высшего уровня руководства | Все заявки (без исключения) данных сотрудников решаются по самому высшему приоритету |
| 2 | 2 | Среднего уровня руководства и ведущие специалисты | Все заявки, полученные от данных сотрудников, решаются с высоким приоритетом |
| 3 | 3 | Остальные сотрудники | Все заявки, полученные от данных сотрудников, решаются в рабочем порядке. |

* + 1. Приоритетность по типам сред

Для целей сопровождения (восстановления работоспособности) устанавливаются приоритеты по типам сред, указанные в Таблице 4.

Таблица 4

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Приоритет** | **Тип среды** | **Приоритет** |
| 1 | 1 | Production | Все инциденты решаются по самому высшему приоритету |
| 2 | 2 | Standby | Все инциденты решаются с высоким приоритетом |

Принадлежность конфигурационных единиц к конкретному типу среды предоставляется Заказчиком дополнительно.

* 1. Сроки оказания услуг
     1. Требования по содержанию и срокам выполнения услуг по устранению неисправностей с учетом уровней критичности указаны в Таблице 5.

Таблица 5



* + 1. Время регистрации заявок

Регистрация заявки должна производиться:

По телефону – в течение звонка, одномоментно;

По электронной почте – в течение15 минут после отправки обращения;

Через WEB-интерфейс - сразу после отправки пользователем WEB-формы;

* + 1. Временем реагирования на инцидент будет считаться время с момента регистрации заявки Исполнителем до момента начала решения инцидента.
    2. Временем решения инцидента будет считаться время с момента регистрации заявки Исполнителем до момента оповещения Заказчика о выполнении заявки.
  1. Начало оказания услуг
     1. Общее оказание услуг Исполнителем должно начинаться с момента подписания соответствующего договора.
     2. Оказание услуг с высокими уровнями критичности, в том числе по восстановлению работоспособности конфигурационных единиц, должно начинаться Исполнителем незамедлительно по факту выявления инцидентов или проблем с обязательным уведомлением заказчика способами, предусмотренными в пункте 4.2.

1. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ
   1. Ответственность Исполнителя
      1. Исполнитель будет нести полную ответственность за сбой в работе конфигурационных единиц Заказчика, вызванный некачественным оказанием услуг Исполнителем.
      2. Стоимость оплачиваемых Заказчиком услуг за отчетный период будет корректироваться в сторону уменьшения в зависимости от результирующих показателей качества обслуживания, предусмотренных пунктом 7.4 «Качество обслуживания
   2. Возмещение ущерба

Исполнитель будет обязан возместить Заказчику любой ущерб, понесенный Заказчиком в результате некачественного оказания услуг Исполнителем.

Возмещение ущерба означает то, что Исполнитель будет обязан компенсировать Заказчику все издержки, связанные с юридическими претензиями третьей стороны, возникшими в результате некачественного оказания услуг Исполнителем.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | **Заказчик** | |  | |  | | | **Исполнитель** | | |  |
| **ООО «Milliy Banklararo Protsessing Markazi»** | | | | | | |  | | | | | | |
| Директор |  |  | |  | | Курбанов Ш.Р. |  |  |  | |  |  | |
|  |  | **М.П.** | |  | |  |  |  | **М.П.** | |  |  | |

**Приложение № 1**

**к Соглашению об уровне обслуживания**

**КАТАЛОГ УСЛУГ**

| **№** | **Наименование услуг** |
| --- | --- |
|  | Выделение на постоянной основе в период действия Договора специалистов соответствующей квалификации в количестве, необходимом для качественного оказания услуг |
|  | Прием и обработка Заявок |
| 1. 1 | Решение Инцидентов |
|  | Прием и обработка Запросов на изменение |
|  | Решение Запросов на изменение |
|  | Регистрация Событий в НПС, формирование отчетов и рекомендаций |
|  | Уведомление персонала заказчика об инцидентах и предынцидентных собитиях |
| 1. 1 | Очистка аппаратной части конфигурационных единиц НПС от пыли, проверка соединительных разъёмов интерфейсов и блоков питания |
|  | Очистка головок ленточных библиотек от загрязнения |
|  | Замена кассет ленточных библиотек |
|  | Замена накопителей в системах хранения данных |
|  | Планирование физического переноса конфигурационных единиц НПС |
|  | Выполнение работ по физическому переносу конфигурационных единиц НПС |
|  | Активный мониторинг конфигурационных единиц НПС |
|  | Пассивный мониторинг конфигурационных единиц НПС |
| 1. 1 | Проверка текущих настроек конфигурационных единиц НПС |
| 1. 1 | Корректировка настроек и конфигураций конфигурационных единиц НПС |
| 1. 1 | Плановая диагностика системного ПО конфигурационных единиц НПС |
| 1. 1 | Мониторинг, измерение, анализ отчетов и обзор доступности аппаратной части конфигурационных единиц НПС и их компонентов |
| 1. 1 | Обнаружение недоступности аппаратной части конфигурационных единиц НПС и их компонентов и ответные действия по исправлению |
| 1. 1 | Мониторинг, измерение и ведение отчетности по текущей производительности и мощности аппаратной части конфигурационных единиц НПС и их компонентов |
| 1. 1 | Оценка существующей производительности и мощности аппаратной части конфигурационных единиц НПС и их компонентов |
| 1. 1 | Реагирование на все события, связанные с пороговыми величинами производительности и мощности конфигурационных единиц НПС и их компонентов, инициализация коррективных мер |
| 1. 1 | Реагирование на все проблемы, связанные с мощностью и производительностью конфигурационных единиц НПС и их компонентов, помощь в их разрешении |
| 1. 1 | Оценка рисков, связанных с мощностью и производительностью конфигурационных единиц НПС и их компонентов, инициализация коррективных мер |
| 1. 1 | Оптимизация существующих ресурсов конфигурационных единиц НПС |
| 1. 1 | Разработка рекомендаций по оптимизации существующих конфигурационных единиц НПС |
| 1. 1 | Обеспечение заданной надежности аппаратной части конфигурационных единиц НПС |
|  | Проверка и анализ системных журналов аппаратной части конфигурационных единиц НПС на наличие ошибок |
|  | Проверка и анализ системных журналов корректности загрузки операционной системы конфигурационных единиц НПС |
|  | Проверка корректности взаимодействия операционной системы с оборудованием конфигурационных единиц НПС |
|  | Проверка и анализ входных и выходных портов связи аппаратной части конфигурационных единиц НПС |
|  | Проверка коммутационных кабелей конфигурационных единиц НПС |
|  | Проверка компонентов электропитания конфигурационных единиц НПС |
|  | Проверка и анализ скорости передачи данных конфигурационных единиц НПС |
|  | Создание резервных копий системного ПО, конфигураций конфигурационных единиц НПС |
|  | Обновление (актуализация) релизов системного ПО конфигурационных единиц НПС |
|  | Тестирование конфигурационных единиц НПС после преобразования, развертывания и/или сборки |
|  | Разработка и реализация обходных решений Инцидентов |
|  | Актуализация детальной функциональной схемы ИТ-инфраструктуры и учетных данных компонентов ИТ-инфраструктуры (учетно-технической документации) |
|  | Разработка детальных пошаговых планов по изменениям в существующей ИТ-инфраструктуре с расчетом времени выполнения работ |
|  | Консультирование по изменениям в существующей ИТ-инфраструктуре |
|  | Активный мониторинг ПО виртуализации конфигурационных единиц НПС |
|  | Пассивный мониторинг ПО виртуализации конфигурационных единиц НПС |
|  | Проверка текущих настроек ПО виртуализации конфигурационных единиц НПС |
|  | Корректировка настроек и конфигураций ПО виртуализации конфигурационных единиц НПС |
|  | Мониторинг, измерение, анализ отчетов и обзор доступности систем виртуализации конфигурационных единиц НПС и их компонентов |
|  | Обнаружение недоступности ПО виртуализации конфигурационных единиц НПС и его компонентов и ответные действия по исправлению |
|  | Мониторинг, измерение и ведение отчетности по текущей производительности и мощности ПО виртуализации конфигурационных единиц НПС и их компонентов |
|  | Оценка существующей производительности и мощности ПО виртуализации конфигурационных единиц НПС и его компонентов |
|  | Реагирование на все события, связанные с пороговыми величинами производительности и мощности ПО виртуализации конфигурационных единиц НПС и его компонентов, инициализация коррективных мер |
|  | Реагирование на все проблемы, связанные с мощностью и производительностью ПО виртуализации конфигурационных единиц НПС и их компонентов, помощь в их разрешении |
|  | Выявление тенденций использования ресурсов ПО виртуализации конфигурационных единиц НПС в настоящее время и оценка будущих требований к ресурсам |
|  | Оценка рисков, связанных с мощностью и производительностью ПО виртуализации конфигурационных единиц НПС и его компонентов, инициализация коррективных мер |
|  | Оптимизация существующих ресурсов ПО виртуализации конфигурационных единиц НПС |
|  | Разработка рекомендаций по оптимизации существующего ПО виртуализации конфигурационных единиц НПС |
|  | Обеспечение заданной надежности ПО виртуализации конфигурационных единиц НПС |
|  | Создание резервных копий ПО виртуализации конфигурационных единиц НПС |
|  | Обновление (актуализация) релизов ПО виртуализации конфигурационных единиц НПС |
|  | Тестирование ПО виртуализации конфигурационных единиц НПС после преобразования, развертывания и/или сборки |
|  | Выявление, подготовка рекомендаций по локализации и устранение проблем при эксплуатации |
|  | Анализ влияния на бизнес инцидентов в ИТ-инфраструктуре, разработка рекомендаций по оптимизации влияния и уменьшению рисков влияния отказов конфигурационных единиц НПС |
|  | Разработка «Плана аварийного восстановления (Disaster Recovery Plan – DRP)» конфигурационных единиц и сред ИТ-инфраструктуры НПС |
|  | Регулярная проверка «Плана аварийного восстановления» |
|  | Подтверждение эффективности предпринятых действий по обслуживанию НПС |
|  | Эскалация проблем и/или инцидентов производителям и/или поставщикам конфигурационных единиц |
|  | Восстановление работоспособности конфигурационной единицы |
|  | Восстановление работоспособности среды |
|  | Восстановление системных данных |
|  | Тестирование восстановленной конфигурационной единицы |
|  | Тестирование восстановленной среды |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | **Заказчик** | |  | |  | | | **Исполнитель** | | |  |
| **ООО «Milliy Banklararo Protsessing Markazi»** | | | | | | |  | | | | | | |
| Директор |  |  | |  | | Курбанов Ш.Р. |  |  |  | |  |  | |
|  |  | **М.П.** | |  | |  |  |  | **М.П.** | |  |  | |

**ПРИЛОЖЕНИЕ №2**

**к Договору по постгарантийной поддержке**

**оборудования IBM № \_\_ от «\_\_» \_\_\_ 2021г.**

**ПЕРЕЧЕНЬ**

**серверного оборудования IBM, требуемого к покрытию**

**постгарантийной поддержкой на 12 календарных месяцев**

| **№** | | **Serial Number** | | | | **Наименование** | | | | | | | | | **Кол-во** | | **Единица измерения** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | 21F9FBV | | | | Сервер | | | | 8284-22A | | | | | 1 | | Шт. | | |
|  | | 21F9F5V | | | | Сервер | | | | 8284-22A | | | | | 1 | | Шт. | | |
|  | | 21F9FEV | | | | Сервер | | | | 8284-22A | | | | | 1 | | Шт. | | |
|  | | 21F9FFV | | | | Сервер | | | | 8284-22A | | | | | 1 | | Шт. | | |
|  | | 21F9F6V | | | | Сервер | | | | 8284-22A | | | | | 1 | | Шт. | | |
|  | | 21F9FDV | | | | Сервер | | | | 8284-22A | | | | | 1 | | Шт. | | |
|  | | 21F9F7V | | | | Сервер | | | | 8284-22A | | | | | 1 | | Шт. | | |
|  | | 21F9F2V | | | | Сервер | | | | 8284-22A | | | | | 1 | | Шт. | | |
|  | | 21F9F9V | | | | Сервер | | | | 8284-22A | | | | | 1 | | Шт. | | |
|  | | 21F9F3V | | | | Сервер | | | | 8284-22A | | | | | 1 | | Шт. | | |
|  | | 21F9F4V | | | | Сервер | | | | 8284-22A | | | | | 1 | | Шт. | | |
|  | | 7821FPE | | | | СХД расширение | | | | Storwize V7000 2076-24F | | | | | 1 | | Шт. | | |
|  | | 7821G7C | | | | СХД расширение | | | | Storwize V7000 2076-24F | | | | | 1 | | Шт. | | |
|  | | 7821G7K | | | | СХД расширение | | | | Storwize V7000 2076-24F | | | | | 1 | | Шт. | | |
|  | | 7825HNR | | | | СХД основная | | | | Storwize V7000 2076-524 | | | | | 1 | | Шт. | | |
|  | | 7821FNG | | | | СХД расширение | | | | Storwize V7000 2076-24F | | | | | 1 | | Шт. | | |
|  | | 7821G6L | | | | СХД расширение | | | | Storwize V7000 2076-24F | | | | | 1 | | Шт. | | |
|  | | 7825HHM | | | | СХД основная | | | | Storwize V7000 2076-524 | | | | | 1 | | Шт. | | |
|  | | 211669D | | | | Панель управления (HMC) | | | | 7042-CR8 HMC | | | | | 1 | | Шт. | | |
|  | | 21166AD | | | | Панель управления (HMC) | | | | 7042-CR8 HMC | | | | | 1 | | Шт. | | |
|  | |  | | | | Консоль управления (KVM) | | | | TF4 | | | | | 1 | | Шт. | | |
|  | |  | | | | Консоль управления (KVM) | | | | TF4 | | | | | 1 | | Шт. | | |
|  | | 10493 VM | | | | Коммутатор SAN | | | | SAN24B-5 | | | | | 1 | | Шт. | | |
|  | | 10493 WW | | | | Коммутатор SAN | | | | SAN24B-5 | | | | | 1 | | Шт. | | |
|  | | 10493 VZ | | | | Коммутатор SAN | | | | SAN24B-5 | | | | | 1 | | Шт. | | |
|  | | 10493 XR | | | | Коммутатор SAN | | | | SAN24B-5 | | | | | 1 | | Шт. | | |
|  | |  | | | |  | | | |  | | | | |  | |  | | |
|  | | | | **Заказчик** | | |  | | |  | | | **Исполнитель** | | | | |  | |
| **ООО «Milliy Banklararo Protsessing Markazi»** | | | | | | | | | |  | | | | | | | | | |
| Директор | |  |  | | |  | | Курбанов Ш.Р. | |  |  |  | | |  | |  | | |
|  | |  | **М.П.** | | |  | |  | |  |  | **М.П.** | | |  | |  | | |

**ПРИЛОЖЕНИЕ №3**

**к Договору по постгарантийной поддержке**

**оборудования IBM № \_\_ от «\_\_» \_\_\_ 2021г.**

**ОБРАЗЕЦ**

**АКТ**

**об оказанных плановых Услугах**

**№ \_\_\_\_\_ «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г.**

ООО «Национальный межбанковский процессинговый центр», именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице директора Курбанова Ш.Р., действующего на основании Устава, с одной стороны, и\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ , действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с другой стороны, составили настоящий Акт о том, что в соответствии Договором №\_\_\_\_от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г. Исполнителем оказаны нижеперечисленные плановые Услуги постгарантийной поддержки аппаратного и программного обеспечения оборудования IBM Заказчика за период с «\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г. по «\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | № услуги  согласно  приложению 1 | Краткое описание Услуги и выполненных работ | Дата и время | | ФИО сотрудника | | Примечание |
| начала услуг | окончания услуг | Исполнителя | Заказчика |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

**Стороны взаимных претензий по количеству и качеству оказанных Услуг не имеют.**

Настоящий Акт составлен в 2-х экземплярах, по одному для каждой из сторон. Оба экземпляра имеют одинаковую юридическую силу.

|  |  |
| --- | --- |
| **Представитель Заказчика** | **Представитель Исполнителя** |
|  |  |

Образец согласован сторонами:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | **Заказчик** | |  | |  | | | **Исполнитель** | | |  |
| **ООО «Milliy Banklararo Protsessing Markazi»** | | | | | | |  | | | | | | |
| Директор |  |  | |  | | Курбанов Ш.Р. |  |  |  | |  |  | |
|  |  | **М.П.** | |  | |  |  |  | **М.П.** | |  |  | |

**ПРИЛОЖЕНИЕ №4**

**к Договору по постгарантийной поддержке**

**оборудования IBM № \_\_ от «\_\_» \_\_\_ 2021г.**

**ОБРАЗЕЦ**

**АКТ**

**об оказанных Услугах по заявке Заказчика**

**№ \_\_\_\_\_ «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г.**

ООО «Национальный межбанковский процессинговый центр», именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице директора Курбанова Ш.Р., действующего на основании Устава, с одной стороны, и\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ , действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с другой стороны, составили настоящий Акт о том, что в соответствии Договором №\_\_\_\_от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г. Исполнителем оказаны нижеперечисленные Услуги пост гарантийной поддержке аппаратного и программного обеспечения серверного оборудования IBM Заказчика по заявке Заказчика № от «\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование модуля системы | Краткое описание Услуги и выполненных работ | Дата и время | | ФИО сотрудника | | Примечание |
| начала услуг | окончания услуг | Исполнителя | Заказчика |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

**Стороны взаимных претензий по количеству и качеству оказанных Услуг не имеют.**

Настоящий Акт составлен в 2-х экземплярах, по одному для каждой из сторон. Оба экземпляра имеют одинаковую юридическую силу.

|  |  |
| --- | --- |
| **Представитель Заказчика** | **Представитель Исполнителя** |
|  |  |

Образец согласован сторонами:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | **Заказчик** | |  | |  | | | **Исполнитель** | | |  |
| **ООО «Milliy Banklararo Protsessing Markazi»** | | | | | | |  | | | | | | |
| Директор |  |  | |  | | Курбанов Ш.Р. |  |  |  | |  |  | |
|  |  | **М.П.** | |  | |  |  |  | **М.П.** | |  |  | |

**ПРИЛОЖЕНИЕ №5**

**к Договору по постгарантийной поддержке**

**оборудования IBM № \_\_ от «\_\_» \_\_\_ 2021г.**

**ОБРАЗЕЦ**

**АКТ**

**сдачи-приемки оказанных Услуг**

**№ \_\_\_\_\_ «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г.**

ООО «Национальный межбанковский процессинговый центр», именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице директора Курбанова Ш.Р., действующего на основании Устава, с одной стороны, и\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ , действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с другой стороны, составили настоящий Акт о том, что в соответствии Договором №\_\_\_\_от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г. Исполнителем оказаны, а Заказчиком приняты нижеперечисленные Услуги пост гарантийной поддержке аппаратного и программного обеспечения оборудования IBM Заказчика за период с «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г. по «\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Вид услуг | Кол-во | Документ, подтверждающий  оказание Услуги | Дата | Примечание |
| 1 | Плановые | | | | |
| 1.1 | Ежемесячное обслуживание |  |  |  |  |
| 2 | По заявке Заказчика | | | | |
| 2.1 |  |  |  |  |  |

Исполнитель оказал Услуги за указанный период на общую сумму в размере 0,00 (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) \_\_\_, в том числе НДС 15% в размере 0,00 (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) \_\_\_.

Заказчик претензий к количеству, качеству и срокам оказанных Исполнителем Услуг не имеет.

Настоящий Акт составлен в 2-х экземплярах, по одному для каждой из сторон.

Оба экземпляра имеют одинаковую юридическую силу.

|  |  |
| --- | --- |
| От Исполнителя | От Заказчика |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/подпись, печать | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/подпись, печать |

Образец согласован сторонами:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | **Заказчик** | |  | |  | | | **Исполнитель** | | |  |
| **ООО «Milliy Banklararo Protsessing Markazi»** | | | | | | |  | | | | | | |
| Директор |  |  | |  | | Курбанов Ш.Р. |  |  |  | |  |  | |
|  |  | **М.П.** | |  | |  |  |  | **М.П.** | |  |  | |

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 6**

**к Договору по постгарантийной поддержке**

**оборудования IBM № \_\_ от «\_\_» \_\_\_ 2021г.**

**ОБРАЗЕЦ**

**ЗАЯВКА № \_\_\_\_\_**

**«\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г.**

1. Наименование системы, к которой относится заявка;
2. Номер и наименование раздела «Перечня услуг по технической поддержке ИТ-инфраструктуры», по которому оформлена заявка
3. Подробное описание проблемы;
4. Пошаговое описание действий по воспроизведению проблемы (описание процесса обнаружения проблемы);
5. Перечень модулей системы, к которым относится указанная заявка;
6. Критичность заявки;
7. Описание требуемой логики работы системы и ссылка на соответствующее место в согласованной технической документации (обязательно для претензий к логике работы системы);
8. Подпись и Ф.И.О. лица, подавшего заявку (автор).

Образец согласован сторонами:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | **Заказчик** | |  | |  | | | **Исполнитель** | | |  |
| **ООО «Milliy Banklararo Protsessing Markazi»** | | | | | | |  | | | | | | |
| Директор |  |  | |  | | Курбанов Ш.Р. |  |  |  | |  |  | |
|  |  | **М.П.** | |  | |  |  |  | **М.П.** | |  |  | |