

O'ZBEKISTON RESPUBLIKASI  
IQTISODIY TARAQQIYOT  
VA KAMBAG'ALLIKNI QISQARTIRISH  
VAZIRLIGI HUZURIDAGI «LOYIHALAR  
VA IMPORT KONTRAKTLARINI KOMPLEKS  
EKSPERTIZA QILISH MARKAZI»  
DAVLAT UNITAR KORXONASI



ГОСУДАРСТВЕННОЕ УНИТАРНОЕ  
ПРЕДПРИЯТИЕ  
«ЦЕНТР КОМПЛЕКСНОЙ ЭКСПЕРТИЗЫ  
ПРОЕКТОВ И ИМПОРТНЫХ КОНТРАКТОВ»  
ПРИ МИНИСТЕРСТВЕ ЭКОНОМИЧЕСКОГО  
РАЗВИТИЯ И СОКРАЩЕНИЯ БЕДНОСТИ  
РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН

100084, Toshkent shahri, Amir Temur shoh ko'chasi, 107-b-uy, tel: +99871-207-02-55, h/r: 2020 8000 8008 2959 7001,  
TIF Milliy banking Toshkent shahar bosh boshqarmasi filiali, Bank kodi: 00451, STIR: 305219838, IFUT: 74900,  
E-mail: info@expertcenter.uz

2021y. " \_\_\_\_\_ " \_\_\_\_\_

№ 14/09-75/436

" 05 " февраль 2021г.

**ООО «Национальный межбанковский  
процессинговый центр»**

Центр комплексной экспертизы при Минэкономразвития (далее – Центр), рассмотрев откорректированное (в рабочем порядке) техническое задание на оказание услуг постгарантийной поддержки серверного оборудования IBM в ООО «Milliy Banklararo Protsessing Markazi» с заявленной предельной стоимостью 172 428 долларов США, представленное письмом от 07.01.2021 г. № 3 (рег. № 22974 на сайте Центра, дата оплаты – 15.01.2021 г., откорректированное техническое задание загружено на сайт 28.01.2021 г.), сообщает, что по данному техническому заданию замечаний не имеется.

Учитывая вышеизложенное, инициатору необходимо провести закупочную процедуру в порядке, установленном законодательством Республики Узбекистан с обеспечением привлечения широкого круга субъектов предпринимательства (производителей, поставщиков) для участия в них, путем размещения объявления о проведении закупки на специальном информационном портале, в средствах массовой информации и на официальном веб-сайте Заказчика.

Директор

М. Аллаберганов

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор  
ООО «Milliy Banklararo  
Protsessing Markazi»

Ш. Курбанов

15 декабря 2020 г.

## 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

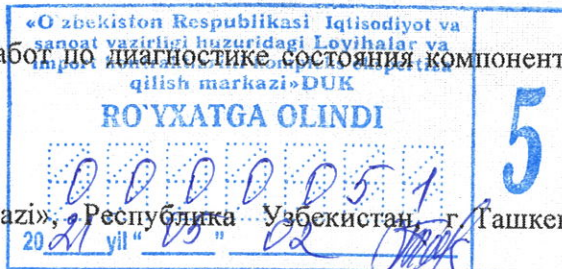
1.1. Цель: Сокращение издержек, связанных с отказами оборудования и информационных систем ООО «Milliy Banklararo Protsessing Markazi».

1.2. 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;

### 2. Организация – Заказчик

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



### 3. Требования к услугам по технической поддержке

#### 3.1. Описание оказываемых услуг

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

3.1.1. 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).

### 3.1.2. Поддержание и восстановление работоспособности оборудования.

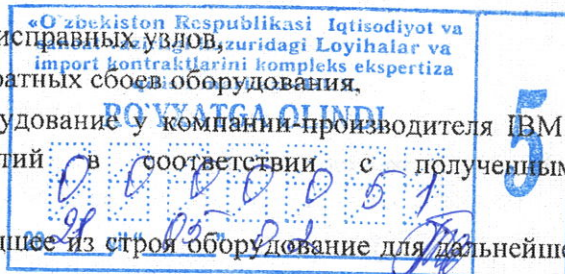
Время оказания услуги по решению технических проблем функционирования оборудования: 8 часов в день 5 дней в неделю, исключая общегосударственные праздники.

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.

### 3.2. Порядок оказания услуг

#### 3.2.1. Уполномоченные лица

Таблица 1

Уполномоченные лица Исполнителя

Должность	Контактное лицо	Контактные телефоны	Адрес электронной почты

Таблица 2

Уполномоченные лица Заказчика

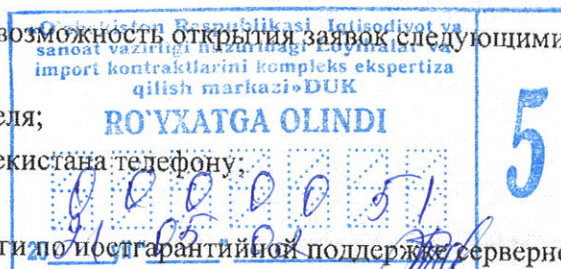
Должность	Контактное лицо	Контактные телефоны	Адрес электронной почты

3.2.2. Исполнитель должен предоставить возможность открытия заявок следующими способами:

- Через веб-сайт компании Исполнителя;
- По бесплатному на территории Узбекистана телефону;
- По электронной почте.

3.2.3. Исполнитель обязан оказывать услуги по постгарантийной поддержке серверного оборудования IBM, в соответствии с категориями критичности проблем (приоритетами), принятыми у Заказчика:

- 3.2.3.1. **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.
- 3.2.3.2. **Инцидент среднего приоритета (SL-2)** – событие, которое привело или с большой вероятностью может привести к ухудшению работоспособности серверного оборудования, при сохранении большинства функций (например, отказ резервного блока питания, вентилятора и т.п.).
- 3.2.3.3. **Инцидент низкого приоритета (SL-3)** – неисправность, которая не влечет за собой какого-либо ухудшения работоспособности серверного оборудования (например, отсутствие индикации).



### 3.2.4. 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**.

### 3.2.5. 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

3.2.6. Оказание услуг должно осуществляться в соответствии с Соглашением об уровне обслуживания Заказчика, которое будет являться приложением к Договору.

3.2.7. 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.

### 4. 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.

### 5. Требования к потенциальному Исполнителю:

5.1. 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 производиться 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.

- 5.2. 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.
- 5.3. 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.

## 6. Организационные условия

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

## 7. Требования к безопасности оказания услуг

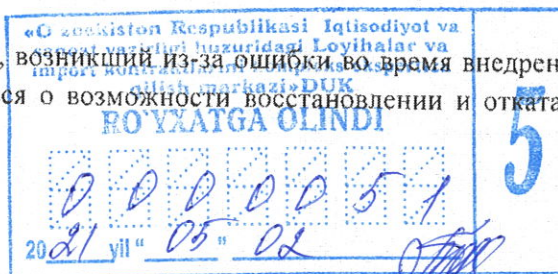
Все услуги должны соответствовать требованиям экологических, санитарно-гигиенических, противопожарных и других норм в соответствии с действующим законодательством Республики Узбекистан.

## 8. Порядок сдачи и приемки результатов услуг

- 8.1. 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.
- 8.2. 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.
- 8.3. 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.
- 8.4. Выявленные при приемке Услуг недостатки и отступления от условий заключенного Договора устраняются Исполнителем за свой счет в течение 20 (двадцати) рабочих дней.

## 9. Требования об указании срока гарантий качества на результаты работ

- 9.1. 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.
- 9.2. На случай невозможности устранить дефект, возникший из-за ошибки во время внедрения решения, Исполнитель должен позаботиться о возможности восстановления и отката к проблеме в статус до внедрения решения.



9.3. Заказчик обязан осуществить рекомендованные Исполнителем или Производителем операции по управлению или обслуживанию оборудования IBM исключительно в соответствии с эксплуатационной документацией на оборудование IBM.

#### 10. Иные требования к работам

10.1. Заказчик предоставляет Исполнителю список и контактные данные персонала, уполномоченного им на контакты с Исполнителем по решению заявленных проблем.

10.2. При изменении контактных данных Службы Сервиса Исполнителя обязан отправить соответствующее уведомление Заказчику минимум за 3 (три) дня до таких изменений.

#### 11. Прочие требования

11.1. 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.

11.2. 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.

Технический директор  
ООО «Milliy Banklararo Protsessing Markazi»

А. Кравчин

15 декабря 2020 г.

«СОГЛАСОВАНО»

Первый заместитель директора  
ООО «Milliy Banklararo Protsessing Markazi»

М. Мухитдинов

15 декабря 2020 г.



Перечень серверного оборудования IBM, требуемого к покрытию  
постгарантийной поддержкой на 12 календарных месяцев.

№	Serial Number	Наименование		Адрес месторасположения	Кол-во	Единица измерения
1.	21F9FBV	Сервер	8284-22A	г. Ташкент	1	Шт.
2.	21F9F5V	Сервер	8284-22A	г. Ташкент	1	Шт.
3.	21F9FEV	Сервер	8284-22A	г. Ташкент	1	Шт.
4.	21F9FFV	Сервер	8284-22A	г. Ташкент	1	Шт.
5.	21F9F6V	Сервер	8284-22A	г. Ташкент	1	Шт.
6.	21F9FDV	Сервер	8284-22A	г. Ташкент	1	Шт.
7.	21F9F7V	Сервер	8284-22A	г. Ташкент	1	Шт.
8.	21F9F2V	Сервер	8284-22A	г. Ташкент	1	Шт.
9.	21F9F9V	Сервер	8284-22A	г. Ташкент	1	Шт.
10.	21F9F3V	Сервер	8284-22A	г. Ташкент	1	Шт.
11.	21F9F4V	Сервер	8284-22A	г. Ташкент	1	Шт.
12.	7821FPE	СХД расширение	Storwize V7000 2076-24F	г. Ташкент	1	Шт.
13.	7821G7C	СХД расширение	Storwize V7000 2076-24F	г. Ташкент	1	Шт.
14.	7821G7K	СХД расширение	Storwize V7000 2076-24F	г. Ташкент	1	Шт.
15.	7821FNG	СХД расширение	Storwize V7000 2076-24F	г. Ташкент	1	Шт.
16.	7821G6L	СХД расширение	Storwize V7000 2076-24F	г. Ташкент	1	Шт.
17.	211669D	Панель управления (HMC)	7042-CR8 HMC	г. Ташкент	1	Шт.
18.	21166AD	Панель управления (HMC)	7042-CR8 HMC	г. Ташкент	1	Шт.
19.		Консоль управления (KVM)	TF4	г. Ташкент	1	Шт.
20.		Консоль управления (KVM)	TF4	г. Ташкент	1	Шт.
21.	10493 VM	Коммутатор SAN	SAN24B-5	г. Ташкент	1	Шт.
22.	10493 WW	Коммутатор SAN	SAN24B-5	г. Ташкент	1	Шт.
23.	10493 VZ	Коммутатор SAN	SAN24B-5	г. Ташкент	1	Шт.
24.	10493 XR	Коммутатор SAN	SAN24B-5	г. Ташкент	1	Шт.

