

«Согласовано»

Протоколом № 11
от 8 апреля 2022г.

заседания закупочной комиссии


М.М. Мухитдинов

«12» апреля 2022 г.

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор

ООО «Milliy banklararo
protssessing markazi»


Ш.Р.Курбанов

«12» апреля 2022 г.



ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

на оказание услуг постгарантийной поддержки комплекса оборудования IBM в ООО «Milliy Banklararo Protssessing Markazi»

Общие сведения.

Настоящее техническое задание определяет перечень оборудования, на которое распространяется постгарантийная поддержка, регламентирует условия осуществления постгарантийной поддержки и восстановления полноценной работоспособности оборудования.

1. Цели и задачи

- 1.1. Цель: Сокращение издержек, связанных с отказами комплекса оборудования IBM в ООО «Milliy Banklararo Protssessing Markazi».
- 1.2. Задачи:
 - Сокращение времени простоя за счет оперативного устранения неисправностей;
 - Организация возможности обновления компонентов комплекса оборудования.

2. Организация – заказчик

ООО «Milliy Banklararo Protssessing Markazi»,

Республика Узбекистан, г.Ташкент, ул. Ислама Каримова, д.6

3. Требования к услугам по технической поддержке

3.1. Описание оказываемых услуг

Предоставление услуг по постгарантийной поддержке комплекса оборудования IBM (Приложение к Техническому заданию) должно осуществляться в течение 12 календарных месяцев и включать в себя услуги двух видов:

3.1.1. Постгарантийная поддержка и восстановление работоспособности комплекса оборудования.

Режим оказания услуги: 8 часов в день 5 дней в неделю, с 09:00 до 18:00, исключая общегосударственные праздники.

Выполняемые виды работ:

- Первичная диагностика и выявление неисправных компонентов комплекса оборудования;
- Консультация при возникновении сбоев комплекса оборудования;
- Открытие заявок на неисправное комплекса оборудования у компании-производителя IBM и дальнейшее выполнение мероприятий в соответствии с полученными рекомендациями;
- Работы по замене вышедших из строя единиц комплекса оборудования или неисправных компонентов единиц комплекса оборудования на месте его эксплуатации;
- Проведение диагностики единиц комплекса оборудования после замены неисправного узла;
- Проведение при необходимости обновления микропрограмм оборудования в соответствии с рекомендациями производителя.

Восстановление работоспособности комплекса оборудования должно выполняться исполнителем с использованием собственных расходных материалов, инструментов, приспособлений, инвентаря и приборов, а также необходимых для ремонта запасных частей.

3.1.2. Технические консультации для сотрудников заказчика, ответственных за эксплуатацию комплекса оборудования IBM и регулярный, с заданной периодичностью, аудит состояния комплекса оборудования IBM.

Консультации могут проводиться исполнителем удаленно: через факсимильное сообщение, по электронной почте, в письменном виде или путём организации виртуальных конференций, либо с выездом на место эксплуатации комплекса оборудования.

Режим оказания услуги: 24 часа в день 7 дней в неделю.

Список предлагаемых исполнителем консультаций должен включать в себя:

- Консультации по функциональным возможностям оборудования и программного обеспечения IBM, имеющегося у заказчика;
- Консультации по вопросам монтажа, демонтажа, настройки, конфигурирования, эксплуатации оборудования и программного обеспечения заказчика;
- Консультации по установке обновлений (upgrade), версий (update), и исправлений (patches) аппаратных и программных продуктов;
- Консультации по предварительной диагностике и локализации возникающих неисправностей на оборудовании и программном обеспечении заказчика;
- Консультации по вопросам разборки, сборки, замены компонентов оборудования и программного обеспечения заказчика.

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).

Аудит может проводиться исполнителем удаленно либо с выездом на место эксплуатации комплекса оборудования.

Режим оказания услуги: 1 раз в 3 месяца.

3.2. Порядок оказания услуг

3.2.1. Уполномоченные лица

Исполнитель должен предоставить список своих сотрудников, которые будут обеспечивать взаимодействие с заказчиком с указанием следующих данных:

- Должность;
- Фамилия, имя, отчество;
- Контактные телефоны;
- Контактные адреса электронной почты.

3.2.2. Исполнитель должен предоставить возможность открытия заявок следующими способами:

- Через веб-сайт компании исполнителя;
- Через веб-сайт компании производителя комплекса оборудования (IBM);
- По бесплатному на территории Узбекистана телефону исполнителя;
- По электронной почте исполнителя;
- По электронной почте компании производителя комплекса оборудования (IBM).

3.2.3. Исполнитель обязан оказывать услуги по постгарантийной поддержке комплекса оборудования IBM, обслуживаемого в рамках договора, в соответствии с указанными ниже категориями критичности инцидентов (приоритетами).

3.2.3.1. Инцидент высшего приоритета (SL-1)

Сбой в работе комплекса, в результате которого произошло одно из событий:

- полный отказ комплекса оборудования IBM;
- остановка работы критически важных частей комплекса оборудования IBM с потерей предоставления какого-либо ИТ-сервиса;
- потеря управления критически важными частями комплекса оборудования IBM, влияющими на возможность предоставления какого-либо ИТ-сервиса.

3.2.3.2. Инцидент среднего приоритета (SL-2)

Сбой в работе комплекса, в результате которого произошло одно из событий:

- значительное ухудшение качества функционирования оборудования и/или программного обеспечения ИТ-систем;
- значительное увеличение вероятности ухудшения работоспособности оборудования, при сохранении большинства его функций (например, отказ накопителя системы хранения данных, резервного блока питания, вентилятора и т.п.).

3.2.3.3. Инцидент низкого приоритета (SL-3)

Сбой в работе комплекса, в результате которого произошло одно из событий:

- ухудшение работоспособности комплекса оборудования при сохранении большинства функций ИТ-систем;
- неисправность, которая не влечет за собой какого-либо ухудшения комплекса оборудования (например, отсутствие индикации).

3.2.4. 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

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

4. Место и условия выполнения работ и оказания услуг.

Все работы/услуги проводятся/оказываются 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.

5.2. Заказчику должна быть предоставлена возможность адресовать вопросы в техническую поддержку исполнителя, а также производителя (IBM).

5.3. Консультирование заказчика специалистами технической поддержки исполнителя по всем вопросам, касающимся технических проблем с оборудованием и программным обеспечением должно производиться на русском языке.

5.4. С целью решения технических проблем в минимально возможные сроки, информация, относящаяся к функционированию, эксплуатации и конфигурации комплекса оборудования, а также поиску и устранению в нём неисправностей, может передаваться по телефону или электронной почте.

5.5. При обращении в службу технической поддержки исполнителя специалисты заказчика определяют Уровень критичности проблемы самостоятельно. Уровень критичности может быть понижен в случае предоставления исполнителем обходного решения.

5.6. Любая услуга в рамках договора должна будет оказываться исполнителем до момента:

- устранения проблемы, касающейся функционирования комплекса оборудования и/или единицы комплекса оборудования и полного восстановления нормального режима работы комплекса оборудования;
- подтверждения со стороны заказчика факта получения всей необходимой консультативной помощи по интересующему его вопросу и/или проблеме.

5.7. Потенциальный исполнитель, признанный победителем тендера, должен предоставить заказчику оригинал авторизационного письма IBM, что исполнителю предоставлено право на поставку технической поддержки IBM и оказание соответствующих услуг.

6. Организационные условия

Все работы на объекте заказчика производятся специалистами исполнителя по согласованию и утверждению с ответственным представителем заказчика и в его присутствии.

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. Требования по гарантиям качества на результаты работ

8.1. В случае совершения исполнителем ошибки во время оказания услуг исполнитель обязан в минимально возможные сроки устранить возникшие в результате такой ошибки дефекты.

8.2. В случае невозможности устранить дефект, возникший из-за ошибки во время внедрения решения, исполнитель должен обеспечить откат комплекса оборудования/единицы комплекса оборудования в статус до внедрения решения, а также альтернативный вариант возможности восстановления нормального функционирования комплекса оборудования.

9. Прочие требования

9.1. При изменении контактных данных Службы сервиса исполнителя, исполнитель обязан отправить соответствующее уведомление заказчику минимум за 3 (три) дня до таких изменений.

9.2. Обязательным условием оказания услуг является соблюдение исполнителем правил действующего внутреннего распорядка заказчика, контрольно-пропускного режима, внутренних положений, инструкций и требований, о которых заказчик уведомит исполнителя.

Состав комплекса оборудования IBM

№	Серийный номер	Наименование		Среда
1.	21F9FBV	Сервер	8284-22A	Основная
2.	21F9F5V	Сервер	8284-22A	Основная
3.	21F9FEV	Сервер	8284-22A	Основная
4.	21F9FFV	Сервер	8284-22A	Основная
5.	21F9F6V	Сервер	8284-22A	Основная
6.	21F9FAV	Сервер	8284-22A	Основная
7.	21F9FDV	Сервер	8284-22A	Резервная
8.	21F9F7V	Сервер	8284-22A	Резервная
9.	21F9F2V	Сервер	8284-22A	Резервная
10.	21F9F9V	Сервер	8284-22A	Резервная
11.	21F9F3V	Сервер	8284-22A	Резервная
12.	21F9F4V	Сервер	8284-22A	Резервная
13.	7821G7C	СХД контроллер	Storwize V7000 2076-524	Основная
14.	7821FPE	СХД полка расширения	Storwize V7000 2076-24F	Основная
15.	7825HND	СХД полка расширения	Storwize V7000 2076-24F	Основная
16.	7821G6L	СХД контроллер	Storwize V7000 2076-524	Резервная
17.	7821FNG	СХД полка расширения	Storwize V7000 2076-24F	Резервная
18.	7825HNM	СХД полка расширения	Storwize V7000 2076-24F	Резервная
19.	211669D	Панель управления (HMC)	7042-CR8 HMC	Основная
20.	21166AD	Панель управления (HMC)	7042-CR8 HMC	Резервная
21.	10493 VM	Коммутатор SAN	SAN24B-5	Основная
22.	10493 WW	Коммутатор SAN	SAN24B-5	Основная
23.	10493 VZ	Коммутатор SAN	SAN24B-5	Резервная
24.	10493 XR	Коммутатор SAN	SAN24B-5	Резервная
25.	78BF974	Ленточная библиотека	3573 L2U	Основная
26.	78BF943	Ленточная библиотека	3573 L2U	Резервная