



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