

«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.

**Документация по отбору наилучшего предложения
для проекта
«Постгарантийная поддержка комплекса оборудования IBM»
в ООО «Milliy Banklararo Protssessing Markazi»**

ТАШКЕНТ-2022 год

СОДЕРЖАНИЕ

ИНСТРУКЦИЯ УЧАСТНИКА ОТБОРА НАИЛУЧШЕГО ПРЕДЛОЖЕНИЯ	2
Приложение № 1	6
Приложение № 2	7
Приложение № 3	8
Приложение № 4	13
Приложение № 6	14
Приложение № 7	19
Приложение № 8	20
Приложение № 9	21

ИНСТРУКЦИЯ УЧАСТНИКА ОТБОРА НАИЛУЧШЕГО ПРЕДЛОЖЕНИЯ

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

1.1. Полное наименование проекта: «Постгарантийная поддержка комплекса оборудования IBM».

1.2. Основание для проведения отбора: служебная записка _____ от «__» _____ 2022 года на проведение Отбора наилучшего предложения для проекта: «Постгарантийная поддержка комплекса оборудования IBM».

1.3. Предельная стоимость: 2 100 000 000 (два миллиарда сто миллионов) сум на условиях поставки г. Ташкент.

1.4. 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

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

ИНН 302900674,

ОКЭД:77390

1.5. Наименование рабочего органа закупочной комиссии:

Закупочная комиссия ООО «Milliy banklararo protsessing markazi», 100001, город Ташкент, Мирабадский район, ул. И. Каримова, 6.

Контактные лица: ведущий специалист по закупкам ООО «Milliy banklararo protsessing markazi» Тоиров А. О.

Тел: +99871 230-02-53 66-09

E-mail: a.toirov@nmpc.uz

1.6. Наименование оператора, который проводит электронный отбор и ссылка на его веб-сайт: УзРТСБ, www.etender.uzex.uz.

1.7. Сроки реализации проекта: 12 (двенадцать) календарных месяцев с даты подписания Договора.

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

1.9. Условия платежа: Оплата за поставляемые услуги будет произведена безналичным перечислением на расчетный счет поставщика, согласно условиям договора (контракта), в соответствии с законодательством Республики Узбекистан.

1.10. Валюта платежа:

- для иностранных участников - доллары США
- для отечественных участников - суммы Республики Узбекистан.

1.11. Условия поставки:

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

2. КВАЛИФИКАЦИОННЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

2.1. К участникам отбора предъявляются квалификационные требования согласно настоящей Документации.

2.2. Участник отбора вместе с предложением должен представить документы для квалификационного отбора согласно настоящей Документации (Приложение № 1). Закупочная комиссия вправе проверять достоверность представленной информации.

2.3. Документы, указанные в настоящей главе, являются обязательными к представлению. В случае непредставления Участником отбора указанных документов, закупочная комиссия вправе не допускать его к участию в отборе.

2.4. Участник отбора несет ответственность за достоверность предоставляемой информации в рамках отбора в соответствии с действующим законодательством Республики Узбекистан.

2.5. К участию в Отборе наилучшего предложения не допускаются организации:

- находящиеся в стадии реорганизации, ликвидации или банкротства;
- не представившие в установленный срок все необходимые документы для согласно требованиям Документации;
- ненадлежащие исполнявшие принятые обязательства по ранее заключенным контрактам;
- учрежденные менее 6 месяцев до объявления Отбора наилучшего предложения;
- зарегистрированные, и имеющие учредителей 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 Республики Узбекистан;
- находящиеся в состоянии судебного или арбитражного разбирательства с заказчиком;
- внесенные в Единый Реестр недобросовестных исполнителей.

3. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ, ПРИЕМА, ОЦЕНКИ И СРОКОВ РАССМОТРЕНИЯ ПРЕДЛОЖЕНИЙ

3.1. Участник отбора вправе подать только одно предложение на один лот и несет ответственность за подлинность и достоверность представляемых информации и документов.

3.2. Предложение оформляется и представляется электронным способом на специальном информационном портале оператора.

3.3. Любая документация участника в рамках проводимого Отбора наилучшего предложения является строго конфиденциальной и любая информация, полученная в ходе оценки предложений, не подлежит разглашению лицам, официально не вовлеченным в работу закупочной комиссии и рабочего органа.

3.4. От лиц, предоставивших предложения, ожидается, что они проработают все разделы Документации, и будут действовать в соответствии с настоящими инструкциями. Непредставление всей требуемой информации может повлиять на отклонение закупочной комиссией таких предложений как не соответствующих условиям Отбора наилучшего предложения.

3.5. Все документы, представляемые участником в рамках предложения, должны быть выполнены на государственном или русском языке, подписаны уполномоченным на то представителем участника отбора и скреплены печатью участника.

3.6. Участники Отбора наилучшего предложения должны представить своё предложение строго в соответствии с формами, предлагаемыми в Документации (Приложение № 2 и Приложение № 4). В случае предоставления предложения не по формам настоящей Документации, Закупочная комиссия вправе отклонить данное предложение.

3.7. Все пустые графы в формах предложения, подаваемые участниками, должны быть заполнены в соответствии с требованиями Документации. Никакие вставки между строками, подтирки или приписки в документах предложения не имеют силу и не подлежат рассмотрению.

3.8. Участники в своем предложении могут представить дополнительную техническую документацию для установления соответствия предложения требованиям технического задания. Документальное свидетельство соответствия услуг требованиям Документации должно быть представлено в форме описания на русском или государственном языке и должно включать детальное описание основных характеристик предлагаемых услуг. Участник должен дать комментарии по всем пунктам характеристик, указанных Заказчиком, демонстрирующие полное соответствие услуг этим характеристикам.

3.9. В стоимость поставляемых услуг должна входить: стоимость услуг постгарантийной поддержки в соответствии с Техническим Задаaniem и стоимость услуг по аудиту аппаратно-программного комплекса. В ценовом предложении (**Приложение № 4**) необходимо указать отдельно стоимость услуг для каждой позиции, а также их суммарную стоимость.

3.10. Срок действия предложения должен быть не менее 30 календарных дней со дня окончания приема предложений.

3.11. Дата и время окончания срока подачи предложений устанавливается в объявлении на специальном информационном портале etender.uzex.uz.

3.12. Срок рассмотрения предложений – 10 дней с даты окончания приема предложений.

3.13. Победителем признается участник, предложивший лучшие условия исполнения договора на основе критериев, указанных в закупочной документации (**Приложение № 8**) и предложении участника.

3.14. Участникам отбора не предоставляются права на внесение встречных предложений по порядку и процедуре проведения отбора.

3.15. Участник электронного отбора вправе направить заказчику через открытый электронный чат запрос о даче разъяснений положений закупочной документации не позднее чем за два дня до даты окончания срока подачи предложений. В течение двух рабочих дней с даты поступления указанного запроса заказчик обязан отправить разъяснения через открытый электронный чат.

3.16. Победитель отбора заключает контракт с Заказчиком после утверждения протокола закупочной комиссии о принятии решения о присуждении контракта. Срок подписания контракта со стороны победителя отбора – в течение 10 календарных дней после объявления закупочной комиссией победителя.

3.17. В ходе оценки предложений, закупочная комиссия имеет право запрашивать у претендентов (участников отбора) дополнительные сведения и подтверждения.

3.18. При наличии арифметических или иных ошибок закупочная комиссия вправе отклонить закупочное предложение либо определить условия дальнейшего рассмотрения отборного предложения, известив об этом участника отбора.

3.19. Закупочная комиссия и Заказчик не несут финансовой ответственности за расходы участников отбора, связанные с участием в отборе.

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

3.21. Закупочная комиссия вправе отменить отбор в любое время до акцепта выигравшего предложения, с письменным уведомлением Участников отбора.

3.22. Официальное решение о Победителе Отбора наилучшего предложения, принимается решением Закупочной комиссии, простым большинством голосов от общего числа членов Закупочной комиссии. В случае равенства голосов, голос председателя Закупочной комиссии является решающим.

3.23. Победитель Отбора наилучшего предложения утверждается протокольным решением Закупочной комиссии.

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

- о дате и времени рассмотрения и оценки предложений;
- о составе присутствующих членов Закупочной комиссии и уполномоченных представителей участников Отбора наилучшего предложения;
- об участниках Отбора наилучшего предложения, предложения которых были рассмотрены;
- об участниках Отбора наилучшего предложения, предложения которых были отклонены, с указанием конкретных причин их отклонения;
- о принятом решении о победителе Отбора наилучшего предложения;
- наименование (для юридического лица), фамилию, имя, отчество (для физического лица), местонахождение (почтовый адрес) победителей Отбора наилучшего предложения.

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

3.26. После завершения закупочных процедур и определения победителя Закупочная комиссия не предоставляет никаких разъяснений Участникам отбора.

**Приложение № 1
к Документации по отбору
наилучшего предложения
на оказание услуг
постгарантийной поддержки
комплекса оборудования IBM в
ООО «Milliy Banklararo
Protssing Markazi»**

ПЕРЕЧЕНЬ ДОКУМЕНТОВ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УЧАСТНИКАМИ

1. ПЕРЕЧЕНЬ ДОКУМЕНТОВ ДЛЯ КВАЛИФИКАЦИОННОГО ОТБОРА

1.1. Документ о регистрации или ИНН (копия в pdf прилагается).

1.2. Гарантийное информирование, свидетельствующее о том, что Участник отбора не находится в стадии реорганизации, ликвидации или банкротства, в состоянии судебного или арбитражного разбирательства с заказчиком (Да/Нет - заполняется электронным способом на ресурсе www.etender.uzex.uz).

1.3. Гарантийное информирование, свидетельствующее о надлежащем исполнении принятых обязательств по ранее заключенным контрактам (Да/Нет - заполняется электронным способом на ресурсе www.etender.uzex.uz);

1.4. Гарантийное информирование (Да) о недопущение коррупционных проявлений (Да/Нет - заполняется электронным способом на ресурсе www.etender.uzex.uz);

1.5. Отсутствие просроченной задолженности по уплате налогов и сборов (подтверждающий документ, полученный не позднее двух месяцев, предшествующих дате начала отбора, в pdf прилагается);

1.6. Опыт работы в данной сфере за последние три года. Представляется не менее 2-х подтверждающих документов о выполнении аналогичных работ или оказания аналогичных услуг: копии договоров, акты выполненных работ, отзывы от крупных государственных заказчиков (копии в pdf прилагаются).

1.7. Гарантийное письмо-декларация Участника (**Приложение № 6**, подтверждающий документ в pdf прилагается).

1.8. Документ от производителя, подтверждающий авторизацию участника на поставку услуг (**Приложение № 7**, подтверждающий документ в pdf прилагается).

1.9. Согласие Участника подписать договор с текстом и в соответствии с проформой контракта (**Приложение № 9**), приведенной в Закупочной документации (Да/Нет - заполняется электронным способом на ресурсе www.etender.uzex.uz).

2. СОСТАВ И ПЕРЕЧЕНЬ ДОКУМЕНТОВ ТЕХНИЧЕСКОЙ ЧАСТИ

2.1. Техническое предложение (**Приложение № 2**)

2.2. Документы, содержащие полное описание и характеристики предлагаемых услуг, которые подтверждающими соответствие предлагаемых к поставке услуг требованиям, изложенным в Закупочной документации.

3. СОСТАВ И ПЕРЕЧЕНЬ ДОКУМЕНТОВ КОММЕРЧЕСКОЙ ЧАСТИ

3.1. Ценовое предложение (**Приложение № 4**)

3.2. Таблица цен.

**Приложение № 2
к Документации по отбору
наилучшего предложения
на оказание услуг
постгарантийной поддержки
комплекса оборудования IBM в
ООО «Milliy Banklararo
Protssessing Markazi»**

ТЕХНИЧЕСКОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ

Лот. № _____

Дата: _____

Председателю Закупочной комиссии,

Изучив документацию Отбора наилучшего предложения № _____ на проект: «Постгарантийная поддержка комплекса оборудования IBM» мы, нижеподписавшиеся (*полное наименование Участника Отбора наилучшего предложения*), предлагаем к поставке приведенные ниже услуги в объеме, предусмотренном «Техническим заданием» (**Приложение № 3**).

Мы обязуемся поставить услуги и выполнить работы по контракту, который будет заключен с победителем торгов, в полном соответствии с данным техническим предложением.

Мы согласны придерживаться положений настоящего предложения в течение 30 дней, начиная с даты, установленной как день окончания приема предложений. Это Техническое предложение будет оставаться для нас обязательным и может быть принято в любой момент до истечения указанного периода.

1. Спецификация поставки

№ позиции	Полное наименование поставляемых услуг	Ед. изм.	Кол-во	Вид работ	Срок выполнения
1	Услуги постгарантийной поддержки комплекса оборудования IBM	к-т	1	постоянная	12 месяцев

(подпись уполномоченного лица)

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

М.П.

Дата: « ____ » _____ 2022 г.

**Приложение № 3
к Документации по отбору
наилучшего предложения
на оказание услуг
постгарантийной поддержки
комплекса оборудования IBM в
ООО «Milliy Banklararo
Protssessing Markazi»**

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.	7825HHD	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

**Приложение № 4
к Документации по отбору
наилучшего предложения
на оказание услуг
постгарантийной поддержки
комплекса оборудования IBM в
ООО «Milliy Banklararo
Protssessing Markazi»**

ЦЕНОВОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ

Дата: _____

Председателю Закупочной комиссии,

Настоящим удостоверяем, что мы, нижеподписавшиеся _____ (полное наименование Участника), предлагаем осуществить проект: «Постгарантийная поддержка комплекса оборудования IBM» (Лот № _____) на сумму _____ (общая сумма предложения прописью и цифрами, с указанием валюты платежа).

Мы обязуемся оказать услуги по контракту (**Приложение № 9**), который будет заключен с Победителем Отбора наилучшего предложения, в полном соответствии с условиями Отбора.

Мы согласны придерживаться положений настоящего предложения в течение 30 дней, начиная с даты, установленной как день окончания приёма предложений. Это предложение остается для нас обязательным и может быть принято в любой момент до истечения указанного периода.

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

Приложения:

1) Таблица цен на поставляемый товар на ____ л.

(подпись уполномоченного лица)

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

М.П.

Дата: « ___ » _____ 2022 г.

ФОРМА ПРЕДСТАВЛЕНИЯ ТАБЛИЦЫ ЦЕН ПО СПЕЦИФИКАЦИИ ПРЕДЛОЖЕНИЯ

№ позиции	Полное наименование поставляемых услуг	Ед. изм.	Валюта платежа	Цена	Кол-во	Сумма
1	Услуги постгарантийной поддержки комплекса оборудования IBM	к-т			1	
2	ИТОГО					

Общая сумма цифрами и прописью: _____

Подпись и печать Участника торгов _____

**Приложение № 6
к Документации по отбору
наилучшего предложения
на оказание услуг
постгарантийной поддержки
комплекса оборудования IBM в
ООО «Milliy Banklararo
Protssessing Markazi»**

ГАРАНТИЙНОЕ ПИСЬМО-ДЕКЛАРАЦИЯ

На бланке Организации-Участника

Кому: ООО «Milliy banklararo protssessing 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 Отбора наилучшего предложения;
- не внесена в Единый Реестр недобросовестных исполнителей; не находится в состоянии судебного или арбитражного разбирательства с Заказчиком или Оператором;
- не находится в состоянии судебного или арбитражного разбирательства с Заказчиком или Оператором;
- 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

№ п/п	Краткое название страны	Полное название страны	Цифровой код
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

№ п/п	Краткое название страны	Полное название страны	Цифровой код
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

№ п/п	Краткое название страны	Полное название страны	Цифровой код
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 № 7
к Документации по отбору
наилучшего предложения
на оказание услуг
постгарантийной поддержки
комплекса оборудования IBM в
ООО «Milliy Banklararo
Protssessing Markazi»**

ФОРМА АВТОРИЗАЦИИ ОТ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ

на бланке производителя

АВТОРИЗАЦИЯ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ

Дата:

№.: _____

Кому: ООО «Milliy banklararo protssessing 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 Отборе наилучшего предложения по проекту: «Постгарантийная поддержка комплекса 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 № 8
к Документации по отбору
наилучшего предложения
на оказание услуг
постгарантийной поддержки
комплекса оборудования IBM в
ООО «Milliy Banklararo Protsessing
Markazi»

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ПРЕДЛОЖЕНИЙ

1. Квалификационная оценка участников

Критерии	Оценка	Примечание
Предоставлен полный пакет квалификационных документов согласно требованиям документации (Приложение № 1 , раздел 1, все копии документов в pdf прилагаются)	Да (1) / Нет (0)	Если нет, Закупочная комиссия вправе принять или отклонить предложение участника
Форма технического предложения соответствует требованиям документации (Приложение № 2)	Да (1) / Нет (0)	Если нет, то участник дисквалифицируется
Форма ценового предложения соответствует требованиям документации (Приложение № 4)	Да (1) / Нет (0)	Если нет, то участник дисквалифицируется
Согласие участника подписать договор с текстом и в соответствии с проформой (Приложение № 9), приведенной в документации (заполняется электронным способом).	Согласен (1) / Не согласен (0)	Если нет, то участник дисквалифицируется

2. Оценка технического предложения

Критерий	Оценка	Примечание
Соответствие требованиям Технического задания	Да (1) / Нет (0)	Если нет, то участник дисквалифицируется

3. Оценка ценового предложения

Критерий	Оценка	Примечание
Не превышение предельной стоимости	Да (1) / Нет (0)	Если нет, Закупочная комиссия вправе отклонить предложение участника
Наименьшая стоимость предложения	Да (1) / Нет (0)	Закупочная комиссия объявляет победителем предложение участника с наименьшей стоимостью

**Приложение № 9
к Документации по отбору
наилучшего предложения
на оказание услуг
постгарантийной поддержки
комплекса 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 № ____

г. Ташкент

« ____ » _____ 2022 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 постгарантийной поддержки комплекса оборудования IBM в ООО «Milliy Banklararo Protsessing Markazi» (далее – Договор) о нижеследующем:

1. Предмет договора

1.1. Исполнитель оказывает Услуги по постгарантийной поддержке комплекса 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.

1.2. Полное наименование и перечень Услуг определяются Сторонами в Соглашении об уровне обслуживания (Приложение № 1 к настоящему Договору), являющимся неотъемлемой частью Договора.

1.3. Срок оказания Услуг – с «__»_____.2022 г. по «__»_____.2023 г., в течение 12 (двенадцать) месяцев.

1.4. Услуги оказываются на объектах Заказчика в г. Ташкенте (далее - Объект) в соответствии с Соглашением об уровне обслуживания, являющимся Приложением № 1 к настоящему Договору.

1.5. Все Услуги должны соответствовать требованиям норм в соответствии с действующим законодательством Республики Узбекистан.

1.6. Состав комплекса оборудования IBM, в отношении которого оказываются Услуги, утверждается в Приложении № 2 к настоящему Договору.

1.7. Отчётным периодом оказания Услуг является 1 (один) календарный месяц.

2. Порядок оформления сдачи-приемки Услуг

2.1. Ежемесячно по факту оказания Услуг, с момента получения предоплаты Исполнитель оказывает Услуги постгарантийной поддержки комплекса 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.

2.2. 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.

2.3. 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.

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

3. Обязанности и права Сторон

3.1. Заказчик обязан:

3.1.1. 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.

3.1.2. Предоставить Исполнителю доступ к существующей технической и нормативно-правовой документации, необходимой для оказания Услуг.

3.1.3. Предоставить Исполнителю доступ к программному обеспечению, включая предоставление паролей, логинов, IP-адресов оборудования и программного обеспечения и пр., необходимых для оказания Услуг в рамках Договора.

3.1.4. Уведомить Исполнителя до начала оказания им Услуг о необходимости соблюдения, требованиях и особенностях действующего организационно-технического режима на объектах Заказчика.

3.1.5. Уведомить Исполнителя за 30 (тридцать) календарных дней о намерении вывода из эксплуатации любого оборудования и программного обеспечения, опубликованного в ПРИЛОЖЕНИЕ №2 к настоящему Договору.

3.1.6. Согласовывать даты и периоды оказания Услуг Исполнителем.

3.1.7. 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 _____.

3.1.8. Соблюдать условия приемки Услуг согласно Разделу 2 настоящего Договора и оплаты стоимости Услуг согласно Разделу 4 настоящего Договора.

3.1.9. Соблюдать рекомендации производителей в процессе эксплуатации ИТ оборудования и программного обеспечения.

3.1.10. Рассматривать и согласовывать в сроки, установленные настоящим Договором, документацию, разрабатываемую Исполнителем в рамках настоящего Договора.

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

3.2. Заказчик имеет право:

3.2.1. 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.

3.2.2. Вносить изменения в Состав комплекса оборудования IBM, в отношении которого оказываются Услуги по постгарантийной поддержке (Приложение № 2 к настоящему Договору), в случаях вывода из эксплуатации части указанного комплекса.

3.2.3. Пропорционально уменьшить стоимость Услуг с учетом стоимости постгарантийной поддержки выводимых из постгарантийной поддержки частей комплекса оборудования, опубликованного в Приложении № 2 к настоящему Договору.

3.2.4. Приостановить в одностороннем порядке действие настоящего Договора в случаях нарушения Исполнителем:

3.2.4.1. действующего организационно-технического режима на объектах Заказчика;

3.2.4.2. установленного Договором порядка оказания Услуг более 3 (трех) раз за отчетный период.

3.2.5. 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.

3.3. Исполнитель обязан:

3.3.1. Оказывать Услуги согласно условиям настоящего Договора и в соответствии с Приложением № 1 и Приложением № 2 к настоящему Договору.

3.3.2. Оказывать Услуги силами специалистов, имеющих действующие сертификаты производителей оборудования и/или программного обеспечения.

3.3.3. Оказывать Услуги с использованием собственных расходных материалов, инструментов, приспособлений, инвентаря, запасных частей и приборов.

3.3.4. Оказывать Услуги, оговоренные настоящим Договором, в течение 12 (двенадцати) календарных 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.

3.3.5. Предоставлять Заказчику своевременные рекомендации по ремонту либо замене неисправных, аварийных либо находящихся в критическом (предаварийном) состоянии деталей и узлов оборудования и программного обеспечения комплекса оборудования IBM.

3.3.6. Устранять за свой счет неисправности, возникшие по причине некачественного оказания Исполнителем Услуг по настоящему Договору и выявленные в процессе эксплуатации Заказчиком оборудования и программного обеспечения комплекса оборудования IBM.

3.3.7. Оказывать Услуги на Объекте Заказчика в режиме согласно Приложению № 1.

3.3.8. 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.

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

3.3.10. Соблюдать правила действующего внутреннего распорядка Заказчика, контрольно-пропускного режима, внутренних положений, инструкций и требований, о которых Заказчик уведомит Исполнителя.

3.3.11. В течение 12 календарных дней с начала оказания Услуги по постгарантийной поддержке, в случаях вывода с эксплуатации любого оборудования и программного обеспечения, опубликованного в ПРИЛОЖЕНИЕ №2 к настоящему Договору, стоимость Услуги пропорционально уменьшить с учетом стоимости постгарантийной поддержки выводимого из постгарантийной поддержки оборудования и программного обеспечения. Заказчик заблаговременно, за месяц обязан предупредить Исполнителя о данном намерении.

3.3.12. Иметь Службу Технической Поддержки, занимающуюся сервисными запросами Заказчика.

3.3.13. Осуществлять консультирование Заказчика специалистами технической поддержки на русском языке.

3.3.14. 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).

3.4. Исполнитель имеет право:

3.4.1. Отказаться от оказания Услуги, не предусмотренных в Приложении № 1 и Приложении №2 к настоящему Договору.

3.4.2. Оказывать услуги по Договору с привлечением сторонних специалистов при обеспечении требуемого уровня качества и своевременности оказания услуг.

3.4.3. В случае неисполнения и/или ненадлежащего исполнения Заказчиком обязанностей, указанных в пунктах 3.1.1 -3.1.6 настоящего Договора продлить срок оказания Услуги в пределах расчетного периода без применения к Исполнителю мер ответственности, предусмотренных пунктом 5.1 настоящего Договора.

3.4.4. Приостановить оказание Услуги:

3.4.4.1. в случаях нарушения Заказчиком сроков оплаты стоимости оказанных за отчетный период Услуги более чем на 10 (десять) календарных дней;

3.4.4.2. в отношении оборудования и программного обеспечения IBM, у которых неоднократно в течение действия настоящего Договора выявлялись неисправности, возникшие вследствие нарушения Заказчиком правил и инструкций по их эксплуатации.

3.4.4.3. при нарушении Заказчиком более чем на 10 (десять) календарных дней сроков работы с документами, предусмотренных Разделом 2 настоящего Договора

4. Стоимость Услуг и порядок расчетов

4.1. Цена комплекса Услуг является договорной и составляет 0,00 (), в том числе НДС 15%, за один отчётный период (в месяц).

4.2. Общая сумма Договора составляет 0,00 () в том числе НДС 15%

4.3. Цена комплекса Услуг по настоящему Договору устанавливается неизменной с даты подписания настоящего Договора на весь срок действия настоящего Договора.

4.4. В стоимость предоставляемых Услуг входит: стоимость оказания Услуг по постгарантийной поддержке в соответствии с ПРИЛОЖЕНИЕМ №1 настоящего Договора, логистика, а также стоимость работ по анализу и разработке рекомендаций по настройке параметров оборудования и системного программного обеспечения (ОС) для оптимального функционирования оборудования и прикладного ПО.

4.5. Оплата по настоящему Договору осуществляется в следующем порядке:

4.5.1. 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.

4.5.2. 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.

4.5.3. 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.

4.5.4. 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.

4.6. Все платежи осуществляются путем перечисления денежных средств на банковский счет Исполнителя, указанный в Разделе 11 настоящего Договора.

5. Ответственность сторон

5.1. 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.

5.2. 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.

5.3. Заказчик несет ответственность за несоблюдение рекомендаций производителя оборудования и программного обеспечения, используемых в существующем оборудовании, при

эксплуатации соответствующих оборудования и программного обеспечения.

5.4. Заказчик несет ответственность за несоблюдение надлежаще оформленных Исполнителем и предоставленных Заказчику надлежащим образом рекомендаций Исполнителя по эксплуатации существующего оборудования и программного обеспечения, включая рекомендации по ремонту либо замене неисправных, аварийных либо находящихся в критическом (предаварийном) состоянии деталей и узлов (модулей) оборудования и программного обеспечения.

5.5. Исполнитель несет полную ответственность, в том числе финансовую, за сбой в работе комплекса оборудования IBM Заказчика, вызванный некачественным оказанием услуг Исполнителем по настоящему Договору.

5.6. Исполнитель не несет ответственности за сбой в работе оборудования и программного обеспечения, в отношении которых проверка либо настройка Исполнителем не производились.

5.7. Исполнитель не несет ответственности за сбой в работе оборудования и программного обеспечения, вызванный несоблюдением Заказчиком рекомендаций по их эксплуатации со стороны производителей оборудования и программного обеспечения, либо своевременно предоставленных Заказчику рекомендаций Исполнителя.

5.8. В случаях сбоя в работе оборудования 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 оборудования и программного обеспечения выполняются за счет Заказчика.

5.9. В случаях сбоя в работе оборудования и программного обеспечения, описанных в п.п. 5.5 настоящего Договора, все работы по диагностике и восстановлению работоспособности оборудования и программного обеспечения выполняются за счет Исполнителя.

5.10. Уплата штрафа либо неустойки не освобождает Стороны от исполнения принятых на себя по настоящему Договору обязательств.

5.11. Взыскание штрафа либо неустойки является правом Сторон, но не является бесспорной обязанностью Сторон по настоящему Договору.

6. Конфиденциальность

6.1. Стороны принимают на себя обязательства не разглашать и не распространять полученные в ходе исполнения настоящего Договора сведения, являющиеся конфиденциальными для каждой из Сторон.

6.2. 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.

6.3. 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.

7. Форс-мажор

7.1. 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.).

7.2. 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.

7.3. Срок действия настоящего Договора соответственно продлевается на срок действия обстоятельств, указанных в пункте 7.1 настоящего Договора.

8. Срок действия и порядок расторжения договора

8.1. Настоящий Договор вступает в силу с даты его подписания обеими сторонами и действует до полного исполнения ими своих обязательств по нему.

8.2. При сохранении неизменными всех существенных условий Договора и стоимости Договора, по взаимному согласию 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.

8.3. Настоящий Договор может быть досрочно расторгнут:

8.3.1. по взаимному согласию Сторон, при условии, что Сторона – инициатор расторжения не менее чем за один месяц направит другой Стороне письменное уведомление о намерениях;

8.3.2. в порядке, установленном действующим законодательством Республики Узбекистан.

8.4. В случае досрочного расторжения Договора взаиморасчеты Сторон производятся по фактическим расходам, произведенным Сторонами на момент прекращения договорных обязательств.

9. Порядок разрешения споров

9.1. Правом, регулирующим отношения Сторон, является законодательство Республики Узбекистан.

9.2. Стороны согласились использовать все разумные возможности по досудебному урегулированию возникающих в рамках настоящего Договора споров.

9.3. 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.

9.4. Претензионный порядок разрешения споров обязателен. Срок ответа на общую претензию установлен в 15 (пятнадцать) календарных дней с момента ее получения.

10. Прочие условия

10.1. Все изменения и дополнения к настоящему Договору совершаются в письменной форме, по согласию Сторон, надлежаще уполномоченными представителями Сторон.

10.2. Настоящий Договор составлен в 2 (двух) экземплярах на русском языке, имеющих одинаковую юридическую силу по одному экземпляру Договора для каждой из Сторон.

10.3. Учетно-техническая документация в электронной форме по настоящему Договору оформляется в виде файлов:

10.3.1. текстовые документы (отдельные и сводные) - Microsoft Word 2016;

10.3.2. документы, содержащие расчеты - Microsoft Excel 2016;

10.3.3. графические документы (чертежи и схемы) - Microsoft Visio 2016;

10.3.4. документы, содержащие планы и графики работ - Microsoft Project 2016 (Microsoft Excel 2016).

Комбинирование отдельных документов с различными форматами в сводный документ допускается.

10.4. Исполнитель гарантирует, что передаваемая ему Заказчиком информация, в том числе персональные данные Заказчика, будет использоваться исключительно в целях исполнения Договора.

10.5. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящим Договором, Стороны руководствуются действующим законодательством Республики Узбекистан.

10.6. 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.

10.7. С момента подписания настоящего Договора все предыдущие договоренности либо соглашения Сторон утрачивают юридическую силу.

11. Юридические адреса и реквизиты сторон:

ЗАКАЗЧИК	ИСПОЛНИТЕЛЬ
ООО «Milliy Banklararo Protsessing Markazi»	
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.	

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 IT-услугой.

Сопровождаемость: мера скорости 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 и программного обеспечения, 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 НУМО

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 программного обеспечения и системного ПО), используемый в заданных целях

ПО – программное обеспечение

Послегарантийное обслуживание - комплекс мероприятий по оказанию ИТ-услуг, направленных на обеспечение функционирования конфигурационных единиц ИТ-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.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. 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**»).

2.2. 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.

2.3. Внесение изменений в Соглашение

2.3.1. Внесение изменений (дополнений) в настоящее Соглашение, включая приложения к нему, производится НМПЦ совместно с Исполнителем после взаимного согласования.

2.3.2. Все изменения (дополнения), вносимые в настоящее Соглашение, вступают в силу и становятся обязательными с даты утверждения новой версии Соглашения НМПЦ совместно с Исполнителем.

3. ГРАНИЦЫ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

3.1. Границы по территории

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

Список объектов и их местонахождение будут согласовываться дополнительно.

3.1.1. Локально - на оборудовании Заказчика в г. Ташкенте, с выездом специалистов Исполнителя на место оказания услуг, указанное Заказчиком;

3.1.2. Удаленно – всем пользователям Заказчика, без выезда специалистов Исполнителя на место оказания услуг.

3.2. Границы по времени

3.2.1. Длительность оказания услуг - 1 календарный год.

3.2.2. Режим оказания услуг:

3.2.2.1. Консультирование – 24 часа, 7 дней в неделю, 365(6) дней в году.

3.2.2.2. Постгарантийная поддержка – 8 часов, 5 дней в неделю, исключая общегосударственные праздники.

3.2.3. Отчетный период – 1 календарный месяц.

3.2.4. Предоставление отчетов Заказчику – ежемесячно

3.2.5. 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.

Сроки оказания услуг в зависимости от критичности заявок Заказчика или инцидентов в НПС устанавливаются согласно положениям пункта 7.7 «Сроки оказания услуг устранению неисправностей»

4. ПРИЕМ И ОБРАБОТКА ЗАЯВОК

4.1. Прием заявок

4.1.1. Заявки должны приниматься Исполнителем:

- по заранее определенным телефонным номерам;
- по заранее определенным адресам электронной почты.

4.1.2. Исполнитель обязан обеспечить регистрацию и классификацию заявки, а также учет поступивших заявок.

4.1.3. 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.

4.2. Подтверждение приема заявок

4.2.1. Исполнитель обязан уведомить Заказчика о факте приема заявки.

4.2.2. 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.

5. КОНФИГУРАЦИОННЫЕ ЕДИНИЦЫ

5.1. Среды НПС

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

5.1.1. Среда промышленной эксплуатации в составе:

- Производственная среда (Production);
- Резервная среда (Standby).

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

5.2. Список конфигурационных единиц

5.2.1. Полный список конфигурационных единиц, передаваемых на послегарантийное обслуживание приведен в документе **Ошибка! Источник ссылки не найден.** «Состав комплекса оборудования IBM» (ПРИЛОЖЕНИЕ №2 к Договору №__ от __ _____ 2022 г.).

6. КАТАЛОГ УСЛУГ

6.1. Типы услуг

Требуется обеспечить следующий перечень типов услуг:

- Техническое обслуживание конфигурационных единиц;
- Восстановление работоспособности конфигурационных единиц;
- Аудит комплекса оборудования IBM и подготовка рекомендаций по изменению его настроек и/ или технических характеристик;
- Консультации сотрудников Заказчика по вопросам эксплуатации конфигурационных единиц.

6.1.1. Полный перечень услуг перечислен в «Каталоге услуг» (ПРИЛОЖЕНИЕ №1).

6.1.2. Предоставление дополнительных услуг, не указанных в «Каталоге услуг», допускается на безвозмездной основе.

6.2. Восстановление работоспособности конфигурационных единиц

6.2.1. Восстановление работоспособности конфигурационных единиц должно быть в обязательном порядке включено в состав послегарантийного обслуживания.

6.2.2. Готовность к восстановлению работоспособности конфигурационных единиц должна быть организована на постоянной основе в режиме 8 часов, 5 дней в неделю.

6.2.3. 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.

6.2.4. 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 интегрируются 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 и программного обеспечения на территории Республики Узбекистан.

6.2.5. Запасные части, использованные в ходе выполнения ремонтно-восстановительных работ, должны оставаться в собственности Заказчика.

6.2.6. После окончания отчетного периода Заказчику должен быть предоставлен отчет о восстановлении работоспособности. Форма и содержание отчета будут установлены дополнительно.

6.3. Консультации сотрудников Заказчика по вопросам эксплуатации

6.3.1. 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.

6.3.2. Исполнитель должен обеспечить своевременную подготовку и передачу Заказчику обоснованных рекомендаций касательно необходимых мер со стороны Заказчика по предотвращению инцидентов или прединцидентных состояний НПС и/или конфигурационных единиц.

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

6.3.3. После окончания отчетного периода Заказчику должен быть предоставлен отчет о консультациях сотрудников. Форма и содержание отчета будут установлены дополнительно.

7. ПАРАМЕТРЫ УСЛУГ

Для эффективного обслуживания требуется обеспечить оказание всего перечня услуг, указанного в «Каталоге услуг» (Приложение № 1), с заданными параметрами. Для каждого параметра устанавливаются вычисляемые метрики.

7.1. Доступность

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

7.1.1. Доступность услуг

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

$$\text{Доступность (\%)} = \frac{(\text{Согласованное время предоставления услуги} - \text{Время простоя})}{\text{Согласованное время предоставления услуги}} * 100$$

Заданное значение – 100,00 %

7.1.2. Доступность конфигурационных единиц

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

$$\text{Доступность (\%)} = \frac{(\text{Суммарное время работы единицы} - \text{Время простоя})}{\text{Суммарное время работы единицы}} * 100$$

Заданное значение – 99,99 %

7.2. 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.

7.2.1. Среднее время между инцидентами (MTBSI)

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

$$MTBSI \text{ (час)} = \frac{\text{Суммарное время доступности (час)}}{\text{Количество сбоев}}$$

Заданное значение – 720

7.2.2. Среднее время между сбоями (MTBF)

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

$$MTBF \text{ (час)} = \frac{(\text{Суммарное время доступности (час)} - \text{Общее время простоя (час)})}{\text{Количество сбоев}}$$

Заданное значение – 720

7.3. 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:

$$\text{Сопровождаемость (MTRS, час)} = \frac{\text{Общее время простоя (час)}}{\text{Количество сбоев}}$$

Заданное значение – 1

7.4. Качество обслуживания

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

7.4.1. Качество обслуживания по Обращениям

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

$$\text{Качество обслуживания по Обращениям (\%)} = \frac{\text{Выполненные обращения}}{\text{Общее количество обращений}} * 100$$

Выполненными будут считаться Обращения, по которым имеется Подтверждение заказчика.

Заданное значение – 100,00 %

7.4.2. Качество обслуживания по Запросам на изменение

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

$$\text{Качество обслуживания по Запросам(\%)} = \frac{\text{Выполненные Запросы}}{\text{Общее количество Запросов}} * 100$$

Выполненными будут считаться Запросы, по которым имеется Подтверждение заказчика.

Заданное значение – 100,00 %

7.4.3. Качество обслуживания по решенным Инцидентам

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

$$\text{Качество обслуживания по Запросам(\%)} = \frac{\text{решенные Инциденты}}{\text{Общее количество Инцидентов}} * 100$$

Решенными будут считаться Инциденты, по которым имеется Подтверждение заказчика.

Заданное значение – 90,00 %

7.4.4. Качество обслуживания по Среднему времени реакции

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

$$\text{Качество по Времени реакции(\%)} = \frac{\text{Заданное время реакции} * \text{Количество заявок}}{\text{Суммарное время реакций}} * 100$$

Учитываться будут считаться данные, по которым имеется Подтверждение заказчика.

Заданное значение – 90,00 %

7.4.5. Качество обслуживания по Среднему времени решения

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

$$\text{Качество по Времени решения(\%)} = \frac{\text{Заданное время решения} * \text{Количество заявок}}{\text{Суммарное время решений}} * 100$$

Учитываться будут считаться данные, по которым имеется Подтверждение заказчика.

Заданное значение – 90,00 %

7.4.6. Учет Качества обслуживания

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

7.5. Срочность

7.5.1. Срочность оказания услуг устанавливается в зависимости от критичности инцидента и приоритетов обслуживания.

7.5.2. Для отказов и других инцидентов конфигурационных единиц (сред) с самыми низкими показателями критичности и приоритета должно быть предусмотрено постепенное восстановление или промежуточное восстановление.

7.5.3. Для отказов и других инцидентов конфигурационных единиц (сред) с самыми высокими показателями критичности и приоритета должно быть предусмотрено быстрое восстановление или немедленное восстановление.

7.6. Критичность инцидентов

Для целей восстановления работоспособности устанавливаются следующие уровни критичности инцидентов.

Таблица 2

№ п/п	Уровень	Определение
1.	SL-1	<ul style="list-style-type: none"> • Полный отказ функционирования НПС вследствие инцидента (сбоя) • Остановка работы критически важных частей НПС с потерей предоставления какого-либо ИТ-сервиса; • Потеря управления критически важными частями НПС, влияющими на возможность предоставления какого-либо ИТ-сервиса.
2.	SL-2	<ul style="list-style-type: none"> • Значительное ухудшение качества функционирования НПС и предоставления услуг пользователям НПС вследствие инцидента (сбоя) • Значительное увеличение вероятности ухудшения работоспособности оборудования, при сохранении большинства его функций.
3.	SL-3	<ul style="list-style-type: none"> • Ухудшение работоспособности НПС вследствие инцидента (сбоя) при сохранении большинства функций НПС • Неисправность, которая не влечет за собой какого-либо ухудшения работоспособности оборудования и/или программного обеспечения

7.7. Сроки оказания услуг устранению неисправностей

7.7.1. Требования к срокам выполнения услуг с учетом уровней критичности указаны в Таблице 4.

Таблица 4

№ 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

7.7.2. Время регистрации заявок

Регистрация заявки должна производиться:

- По телефону – в течение звонка, одновременно;
- По электронной почте – в течение 15 минут после отправки обращения;
- Через WEB-интерфейс - сразу после отправки пользователем WEB-формы;

7.7.3. Временем реагирования на инцидент будет считаться время с момента регистрации заявки Исполнителем до момента начала решения инцидента.

7.7.4. Временем решения инцидента будет считаться время с момента регистрации заявки Исполнителем до момента оповещения Заказчика о выполнении заявки.

7.8. Начало оказания услуг

7.8.1. Общее оказание услуг Исполнителем должно начинаться с момента подписания соответствующего договора.

7.8.2. 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.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

8.1. Ответственность Исполнителя

8.1.1. Исполнитель будет нести полную ответственность за сбой в работе конфигурационных единиц Заказчика, вызванный некачественным оказанием услуг Исполнителем.

8.1.2. 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»

8.2. 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.

КАТАЛОГ УСЛУГ

№	Наименование услуг
1.	Выделение на постоянной основе в период действия Договора специалистов соответствующей квалификации в количестве, необходимом для качественного оказания услуг
2.	Прием и обработка Заявок
3.	Решение Инцидентов
4.	Регистрация Событий в НПС, формирование отчетов и рекомендаций
5.	Уведомление персонала заказчика об инцидентах и прединцидентных событиях
6.	Проверка текущих настроек конфигурационных единиц НПС
7.	Корректировка настроек и конфигураций конфигурационных единиц НПС
8.	Обнаружение недоступности аппаратной части конфигурационных единиц НПС и их компонентов и ответные действия по исправлению
9.	Реагирование на все события, связанные с пороговыми величинами производительности и мощности конфигурационных единиц НПС и их компонентов, инициализация коррективных мер
10.	Реагирование на все проблемы, связанные с мощностью и производительностью конфигурационных единиц НПС и их компонентов, помощь в их разрешении
11.	Оценка рисков, связанных с мощностью и производительностью конфигурационных единиц НПС и их компонентов, инициализация коррективных мер
12.	Обеспечение заданной надежности аппаратной части конфигурационных единиц НПС
13.	Проверка и анализ системных журналов аппаратной части конфигурационных единиц НПС на наличие ошибок
14.	Проверка и анализ входных и выходных портов связи аппаратной части конфигурационных единиц НПС
15.	Обновление (актуализация) релизов системного ПО конфигурационных единиц НПС
16.	Тестирование конфигурационных единиц НПС после преобразования, развертывания и/или сборки
17.	Разработка и реализация обходных решений Инцидентов
18.	Консультирование по изменениям в существующей ИТ-инфраструктуре
19.	Аудит комплекса оборудования IBM и подготовка рекомендаций по изменению его настроек и/или технических характеристик
20.	Оценка рисков, связанных с мощностью и производительностью ПО виртуализации конфигурационных единиц НПС и его компонентов, инициализация коррективных мер
21.	Выявление, подготовка рекомендаций по локализации и устранение проблем при эксплуатации
22.	Анализ влияния на бизнес инцидентов в ИТ-инфраструктуре, разработка рекомендаций по оптимизации влияния и уменьшению рисков влияния отказов конфигурационных единиц НПС
23.	Эскалация проблем и/или инцидентов производителям и/или поставщикам конфигурационных единиц
24.	Восстановление работоспособности конфигурационной единицы
25.	Восстановление работоспособности среды
26.	Тестирование восстановленной конфигурационной единицы
27.	Тестирование восстановленной среды
28.	Предоставление возможности персоналу заказчика для самостоятельного открытия заявок в сервисной службе производителя

Заказчик

Исполнитель

ООО «Milliy Banklararo Protsessing Markazi»

Директор _____

Курбанов Ш.Р. _____

М.П.

М.П.

Состав комплекса оборудования IBM

№	Серийный номер	Наименование		Среда
	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.	7825HHD	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.	7825NHM	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

Заказчик

Исполнитель

ООО «Milliy Banklararo Protsessing Markazi»

Директор

Курбанов Ш.Р.

М.П.

М.П.

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 серверного 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 (_____) сум, в том числе НДС 15% в размере 0,00 (_____) сум.

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.

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.