

“УДТВЕРЖДАЮ”
Председатель закупочной
комиссии



Назаров Н.Б.

04 2022 г.

ДОКУМЕНТЫ
отбор наилучших предложений
на услуги по технической поддержке и сопровождению IT оборудования
и программного обеспечения Государственного центра персонализации
при Кабинете Министров Республики Узбекистан

Тошкент – 2022 г.

**Государственного центра персонализации при Кабинете Министров
Республики Узбекистан объявляет отбор наилучших предложений
на услуги по технической поддержке и сопровождению IT оборудования
и программного обеспечения.**

Наименование услуги: услуга по технической поддержке и сопровождению IT оборудования и программного обеспечения Государственного центра персонализации при Кабинете Министров Республики Узбекистан.

Форма проведения отбора: Электронный.

Предельная сумма отбора: 1 188 000 000 (один миллиард сто восемьдесят восемь миллионов) сум

Адрес место проведения отбора: <https://etender.uzex.uz/>

Требования, предъявляемые к участникам конкурса:

- наличие необходимых технических, финансовых, материальных, кадровых и других ресурсов для исполнения договора;
- отсутствие задолженности по уплате налогов и других обязательных платежей;
- отсутствие введенных в отношении них процедур банкротства;
- отсутствие записи о них в Едином реестре недобросовестных исполнителей.

Контактное лицо: Рафикджанов Мухаммаджон Махмуд угли – ведущий специалист по МТС, телефон +99871-207-70-81.

Дата и время окончания срока подачи предложений: в соответствии с выставленным лотом.

Юридический адрес заказчика: город Ташкент, Юнусабадский район, ул. Богишамол 160А.

Требования к оформлению конкурсного предложения:

- участник конкурса может представить только одно конкурсное предложение;
- исправления в тексте конкурсного предложения не допускаются, в случае обнаружения документов с исправлениями – такие предложения рассматриваться не будут;
- участник торгов несет ответственность за достоверность и достоверность предоставленных сведений и документов.

Документы, предоставляемые на отбор:

- коммерческое предложение;
- заявление о недопущении коррупции участниками торгов.

- справка об отсутствии задолженности по уплате налогов и других обязательных платежей;
- справка об отсутствии введенных в отношении них процедур банкротства;
- справка об отсутствии записи о них в Едином реестре недобросовестных исполнителей;
- копия свидетельства о регистрации компании, заверенная гербовой печатью и подписанная руководителем компании;

Техническое задание

на услуги по технической поддержке и сопровождению ИТ оборудования и программного обеспечения Государственного центра персонализации Республики Узбекистан

1. Техническая поддержка и сопровождение серверного оборудования

- 1.1. Состав услуг
- 1.2. Состав оборудования
- 1.3. Требования к квалификации сотрудников Исполнителя.

2. Техническая поддержка и сопровождение систем хранения данных (СХД)

- 2.1. Состав услуг
- 2.2. Состав оборудования
- 2.3. Требования к квалификации сотрудников Исполнителя.

3. Техническая поддержка и сопровождение сети передачи данных (ЛВС)

- 3.1. Состав услуг
- 3.2. Состав оборудования
- 3.3. Требования к квалификации сотрудников Исполнителя.

4. Техническая поддержка и сопровождение систем резервного копирования и восстановления данных (СРК)

- 4.1. Состав услуг
- 4.2. Состав оборудования
- 4.3. Требования к квалификации сотрудников Исполнителя.

5. Техническая поддержка и сопровождение систем виртуализации

- 5.1. Состав услуг
- 5.2. Состав программного обеспечения
- 5.3. Требования к квалификации сотрудников Исполнителя.

6. Техническая поддержка и сопровождение серверных операционных систем (ОС)

- 6.1. Состав услуг
- 6.2. Состав программного обеспечения
- 6.3. Требования к квалификации сотрудников Исполнителя.

7. Техническая поддержка и сопровождение систем управления базами данных (СУБД).

11

- 7.1. Состав услуг

- 7.2. Состав программного обеспечения
- 7.3. Требования к квалификации сотрудников Исполнителя.
- 8. Режим и сроки предоставления услуг технической поддержки (решение инцидентов и выполнение запросов на обслуживание)**
- 9. Общие требования к Исполнителю**
- 10. Состав оборудования**
- 11. Состав программного обеспечения**

№	Наименование требований	Содержание технического задания
1	Описание услуг (функциональные характеристики и потребительские свойства)	Описание требуемых услуг/работ и их функциональные характеристики указаны в приложении к Техническому заданию.
2	Цель приобретения услуг	Собственные нужды
3	Основание для реализации проекта, в рамках которого производится закупка	Обеспечение функционирования хозяйствующего объекта.
4	Сертификат от компаний производителей решений ИТ инфраструктуры	Требуется не менее 6 (шести) шт.
5	График проведения технического обслуживания	Для регламентных профилактических работ периодичность оказания услуг должна быть не менее одного раза в месяц для каждой позиции оборудования. Точный график будет согласован на стадии подписания договора между Заказчиком и Исполнителем услуг. Остальные услуги должны соответствовать требованиям представленным в п.8. приложения к настоящему техническому заданию.
6	Необходимые технические характеристики товаров/услуг	Все услуги/работы/расходные материалы/оборудование должны быть качественными и соответствовать отраслевым техническим нормам и стандартам.
7	Требования по количеству, периодичности, сроку и месту поставок услуг	Места оказания услуг находятся в пределах города Ташкент. Точные адреса будут указаны на стадии подписания контракта между Заказчиком и исполнителем услуг. Исполнитель должен выполнять не менее одной профилактической работы с каждой позицией представленного состава оборудования и программного обеспечения.
8	Длительность оказания услуг	С даты вступления договора до 31.12.2022г.

Исполнитель обязан выполнить следующие услуги/работы:

1. Техническая поддержка и сопровождение серверного оборудования

1.1. Состав услуг

Исполнитель осуществляет техническую поддержку и сопровождение серверного оборудования согласно спецификациям, приведенным в таблице 1.1

Таблица 1.1 Описание заявок по технической поддержке и сопровождению серверов

№	Наименование заявки	Описание/Условия предоставления/Комментарии
1	Инциденты	
1.1	Инциденты наивысшего приоритета	<ul style="list-style-type: none"> • Остановка или полная неработоспособность всей серверной инфраструктуры. • Ошибка имеет значительное воздействие на работоспособность всех имеющихся информационных систем.
1.2	Инциденты высокого приоритета	<ul style="list-style-type: none"> • Остановка или полная неработоспособность сервера или части серверов, выполняющих критически важные задачи. • Ошибка имеет значительное воздействие на работоспособность информационной системы.
1.3	Инциденты среднего приоритета	<ul style="list-style-type: none"> • Сбой сервера или компонента на сервере. • Ошибка приводит к падению производительности, перебоям в работе информационной системы.
1.4	Инциденты низкого приоритета	<ul style="list-style-type: none"> • Остальные ошибки, существенно не влияющие на работоспособность серверов.
2	Запросы на обслуживание	
2.1	Запросы на обслуживание высокого приоритета	<ul style="list-style-type: none"> • Подключение к сети передачи данных • Подключение к сети хранения данных
2.2	Запросы на обслуживание среднего приоритета	<ul style="list-style-type: none"> • Настройка аппаратных карт и контроллеров
2.3	Запросы на обслуживание низкого приоритета	<ul style="list-style-type: none"> • Настройка управляющего интерфейса сервера (IPMI) • Добавление, удаление, замена физических компонентов • Настройка консоли управления серверами (KVM) • Консультации/Прочее
3	Регламентные профилактические работы	
3.1	Плановое обследование физического состояния серверов	Визуальный осмотр корпуса, контактов, разъемов, соединительных элементов на предмет целостности, следов перегрева и критичных загрязнений. Проверка индикации.
3.2	Проверка текущих настроек и конфигураций	Проверка и оптимизация (при необходимости) глобальных параметров оборудования и других настроек. Проверка текущей версии системного ПО на актуальность и наличие поддержки производителем. Проверка на наличие сообщений об ошибках в системе.
3.3	Проверка состояния соединительных кабелей и разъемов	Визуальный осмотр на предмет корректного подключения кабелей и разъемов
3.4	Составление и предоставление отчета по регламентным работам	Форма и состав отчетов согласуются совместно Заказчиком и Исполнителем

1.2. Состав оборудования

Состав оборудования, в отношении которого оказываются услуги представлен в разделе № 10.

1.3. Требования к квалификации сотрудников Исполнителя.

Исполнитель должен иметь в штате сотрудников, обладающих сертификатами по серверному оборудованию HP и/или IBM уровня не менее, эксперт или профессионал.

Техническая поддержка и сопровождение систем хранения данных (СХД)

1.4. Состав услуг

Исполнитель осуществляет техническую поддержку и сопровождение систем хранения данных согласно спецификациям, приведенным в таблице 2.1

Таблица 2.1 Описание заявок по технической поддержке и сопровождению СХД

№	Наименование заявки	Описание/Условия предоставления/Комментарии
1	Инциденты	
1.1	Инциденты наивысшего приоритета	<ul style="list-style-type: none">• Остановка или полная неработоспособность СХД.• Ошибка приводит к потере данных или доступа к данным. Имеет значительное воздействие на работоспособность всех имеющихся информационных систем.
1.2	Инциденты высокого приоритета	<ul style="list-style-type: none">• Логический или аппаратный сбой на СХД.• Ошибка приводит к частичной утере данных или к частичной потере доступа к данным. Имеет значительное воздействие на работоспособность информационных систем.
1.3	Инциденты среднего приоритета	<ul style="list-style-type: none">• Сбой аппаратного компонента СХД.• Ошибка может привести к падению производительности системы. Также возрастает угроза потери данных или доступа к данным. Имеет воздействие на стабильность работы и производительность информационной системы.
1.4	Инциденты низкого приоритета	<ul style="list-style-type: none">• Остальные ошибки, существенно не влияющие на работоспособность СХД.
2	Запросы на обслуживание	
2.1	Запросы на обслуживание высокого приоритета	<ul style="list-style-type: none">• Создание, удаление и изменение дисковых групп и правил хранения• Создание, удаление и изменение логических томов (LUN)• Настройка интерфейсных портов (FC, iSCSI)
2.2	Запросы на обслуживание среднего приоритета	<ul style="list-style-type: none">• Управление мгновенными снимками• Подключение к сети передачи данных• Подключение к сети хранения данных• Настройка репликации, дедупликации и компрессии
2.3	Запросы на обслуживание низкого приоритета	<ul style="list-style-type: none">• Настройка управляющего интерфейса и прав доступа к СХД• Настройка глобальных параметров (NTP, SNMP и т.д.)• Добавление, удаление, замена физических компонентов• Консультация/Прочее
3	Регламентные профилактические работы	
3.1	Плановое обследование физического состояния систем хранения данных	Визуальный осмотр корпуса, контактов, разъемов, соединительных элементов на предмет целостности, следов перегрева и критичных загрязнений. Проверка индикации
3.2	Проверка текущих настроек и конфигураций	Проверка и оптимизация (при необходимости) глобальных параметров оборудования и других настроек. Проверка текущей версии системного ПО на актуальность и наличие поддержки производителем. Проверка на наличие сообщений об ошибках в системе.
3.3	Проверка состояния соединительных кабелей и разъемов	Визуальный осмотр на предмет корректного подключения кабелей и разъемов

- 3.4 Анализ использования ресурсов системы хранения Проверка уровня утилизации ресурсов памяти, центрального процессора и дискового пространства
- 3.5 Составление и предоставление отчета по регламентным работам Форма и состав отчетов согласуются совместно Заказчиком и Исполнителем

1.5. Состав оборудования

Состав оборудования, в отношении которого оказываются услуги представлен в разделе № 10.

1.6. Требования к квалификации сотрудников Исполнителя.

Исполнитель должен иметь в штате сотрудников, обладающих сертификатами по системам хранения данных HPE и/или Lenovo/NetApp уровня не менее экспертного или профессионального. Сертификаты NetApp, утратившие срок действия также принимаются как подтверждение.

2. Техническая поддержка и сопровождение сети передачи данных (ЛВС)

2.1. Состав услуг

Исполнитель осуществляет техническую поддержку и сопровождение сетей передачи данных (ЛВС) согласно спецификациям, приведенным в таблице 3.1

Таблица 3.1 Описание заявок по технической поддержке и сопровождению сети передачи данных (ЛВС)

№	Наименование заявки	Описание/Условия предоставления/Комментарии
1	Инциденты	
1.1	Инциденты высокого приоритета	<ul style="list-style-type: none"> • Логический или аппаратный сбой, который приводит к полной или частичной неработоспособности СПД и прекращению обмена данными между системами. Имеет значительное воздействие на работоспособность всех имеющихся информационных систем.
1.2	Инциденты среднего приоритета	<ul style="list-style-type: none"> • Физические повреждения коммутации, ошибки в работе или выход из строя аппаратных компонентов сетевых устройств. • Ошибка может привести к падению производительности сети, замедлению обмена данными между системами. • Имеет воздействие на стабильность работы информационных систем.
1.3	Инциденты низкого приоритета	<ul style="list-style-type: none"> • Остальные ошибки, существенно не влияющие на работоспособность СПД.
2	Запросы на обслуживание	
2.1	Запросы на обслуживание среднего приоритета	<ul style="list-style-type: none"> • Настройка сетевых интерфейсов и их параметров • Настройка виртуальной сети (VLAN) • Настройка ACL (списков контроля доступа) • Настройка протоколов и служб обеспечения безопасности сетевых соединений (IPS/IDS, VPN, DHCP snooping и т.д.) • Настройка NAT • Настройка протоколов динамической маршрутизации (OSPF, EIGRP, BGP и др.) • Управление маршрутами (создание, удаление, изменение статических маршрутов и правил анонсирования) • Настройка агрегирования портов (ether channel, bridge agg и т.д.) • Настройка управляющего интерфейса и правил доступа к сетевым устройствам • Настройка параметров протокола STP/RSTP/MST • Настройка параметров протокола HSRP/VRRP и его аналогов • Настройка стекирования и кластеризации на сетевых устройствах (Failover/HA, IRF и т.д.)

- 2.2 Запросы на обслуживание низкого приоритета
- Настройка глобальных параметров устройства (NTP, SNMP и т.д.)
 - Добавление/удаление сетевых устройств в сети передачи данных
 - Замена физических компонентов/неисправного оборудования
 - Консультация/Прочее

3 Регламентные профилактические работы

- 3.1 Плановое обследование физического состояния сетевого оборудования
- 3.2 Проверка состояния соединительных кабелей и разъемов
- 3.3 Проверка текущих настроек и конфигураций
- 3.4 Анализ использования ресурсов сетей передачи данных
- 3.5 Составление и предоставление отчета по регламентным работам

2.2. Состав оборудования

Состав оборудования, в отношении которого оказываются услуги представлен в разделе № 10.

2.3. Требования к квалификации сотрудников Исполнителя.

Исполнитель должен иметь в штате сотрудников, обладающих сертификатами по сетевому оборудованию HPE и/или Cisco/Fortinet уровня не менее экспертного или профессионального.

3. Техническая поддержка и сопровождение систем резервного копирования и восстановления данных (СРК)

3.1. Состав услуг

Исполнитель осуществляет техническую поддержку и сопровождение СРК согласно спецификациям, приведенным в таблице 4.1

Таблица 4.1 Описание заявок по технической поддержке и сопровождению систем резервного копирования и восстановления данных (СРК)

№	Наименование заявки	Описание/Условия предоставления/Комментарии
1	Инциденты	
1.1	Инциденты высокого приоритета	• Ошибки в СРК, вследствие которых резервное копирование систем не выполняется
1.2	Инциденты среднего приоритета	• Ошибки, которые влияют на управление самой СРК и затрудняют настройку процедур резервного копирования
1.3	Инциденты низкого приоритета	• Остальные ошибки
2	Запросы на обслуживание	
2.1	Запросы на обслуживание высокого приоритета	• Восстановление данных • Создание плана и расписания резервного копирования • Настройка процедур/задач резервного копирования
2.2	Запросы на обслуживание среднего приоритета	• Резервное копирование данных • Установка и настройка дополнительных компонентов СРК • Проверка целостности резервной копии

2.3	Запросы на обслуживание низкого приоритета	<ul style="list-style-type: none"> • Настройка оборудования для хранения резервных копий • Консультация/Прочее
3	Регламентные профилактические работы	
3.1	Плановое обследование физического состояния оборудования	Визуальный осмотр корпуса, контактов, разъемов, соединительных элементов на предмет целостности, следов перегрева и критичных загрязнений. Проверка индикации.
3.2	Анализ использования ресурсов СРК	Проверка уровня утилизации ресурсов памяти, центрального процессора и дискового пространства
3.3	Проверка текущих настроек и конфигураций	Проверка и оптимизация (при необходимости) глобальных параметров системы и других настроек. Проверка на наличие сообщений об ошибках в системе. Проведение ревизии и актуализация перечня резервируемых систем. Проверка текущих версий ПО/прошивки на актуальность и наличие поддержки производителем.
3.4	Проверка целостности резервной копии	Проведение тестов по восстановлению систем из резервной копии (При наличии у заказчика тестовой среды. Периодичность может быть пересмотрена по согласованию с заказчиком.)
3.5	Составление и предоставление отчета по регламентным работам	Форма и состав отчетов согласуются совместно Заказчиком и Исполнителем

3.2. Состав оборудования

Состав оборудования, в отношении которого оказываются услуги представлен в разделе № 10.

3.3. Требования к квалификации сотрудников Исполнителя.

Требования к сертификатам не предъявляются. Исполнитель должен иметь опыт в обслуживании систем резервного копирования.

4. Техническая поддержка и сопровождение систем виртуализации

4.1. Состав услуг

Исполнитель осуществляет техническую поддержку и сопровождение систем виртуализации согласно спецификациям, приведенным в таблице 5.1

Таблица 5.1 Описание заявок по технической поддержке и сопровождению систем виртуализации

№	Наименование заявки	Описание/Условия предоставления/Комментарии
1	Инциденты	
1.1	Инциденты высокого приоритета	Ошибки в работе гипервизора, вследствие которых нарушается работоспособность и доступность виртуальных машин.
1.2	Инциденты среднего приоритета	Ошибка имеет воздействие на управление виртуальными машинами, гипервизорами и хост-серверами
1.3	Инциденты низкого приоритета	Остальные ошибки
2	Запросы на обслуживание	
2.1	Запросы на обслуживание высокого приоритета	<ul style="list-style-type: none"> • Управление виртуальными машинами (создание, изменение, удаление машин) • Управление хранением данных (подключение, удаление, изменение подключаемых хранилищ)
2.2	Запросы на обслуживание среднего приоритета	<ul style="list-style-type: none"> • Настройка управляющего интерфейса и правил доступа к гипервизору • Управление локальными пользователями и группами • Настройка интерфейсов хранения данных (настройка портов FC, iSCSI и т.д.)

2.3	Запросы на обслуживание низкого приоритета	<ul style="list-style-type: none"> • Настройка интерфейсов передачи данных (настройка виртуальных коммутаторов, групп портов, агрегации и т.д.) • Консультация/Прочее
3	Регламентные профилактические работы	
3.1	Плановая диагностика хост-серверов и кластеров	Проверка работоспособности узлов и кластеров. Проверка на наличие сообщений об ошибках в системе.
3.2	Проверка текущих настроек и конфигураций	Проверка и оптимизация (при необходимости) глобальных параметров системы, сетевых настроек, параметров логирования, отказоустойчивости и др. Проведение ревизии виртуальных машин, файлов, snapshot, копий и т.д.; очистка мусора. Проверка текущей версии ПО на актуальность и наличие поддержки производителем.
3.3	Анализ используемых ресурсов на хост-серверах и в кластерах	Проверка доступного объема подключаемых LUN, наличие over-provisioning. Мониторинг использования ресурсов памяти и процессора.
3.4	Проверка и проведение обновлений	Обновление версии ПО гипервизоров и других компонентов системы виртуализации (при необходимости остановки сервиса время простоя согласуется с заказчиком)
3.5	Составление и предоставление отчета по регламентным работам	Форма и состав отчетов согласуются совместно Заказчиком и Исполнителем

4.2. Состав программного обеспечения

Состав программного обеспечения, в отношении которого оказываются услуги представлен в разделе № 11.

4.3. Требования к квалификации сотрудников Исполнителя.

Исполнитель должен иметь в штате сотрудников, обладающих сертификатами по системам виртуализации VMware уровня не менее экспертного или профессионального.

5. Техническая поддержка и сопровождение серверных операционных систем (ОС)

5.1. Состав услуг

Исполнитель осуществляет техническую поддержку и сопровождение серверных операционных систем согласно спецификациям, приведенным в таблице 6.1

Таблица 6.1 Описание заявок по технической поддержке и сопровождению серверных операционных систем

№	Наименование заявки	Описание/Условия предоставления/Комментарии
1	Инциденты	
1.1	Инциденты высокого приоритета	<ul style="list-style-type: none"> • Сбой в ОС, который приводит к ее полному отказу или остановке запущенных в ней сервисов и служб (таких как СУБД, Веб и др.)
1.2	Инциденты среднего приоритета	<ul style="list-style-type: none"> • Ошибки в системе, которые негативно влияют на работу запущенных в ней сервисов и служб (недостаточное количество свободного пространства на дисках, некорректные системные настройки и т.д.)
1.3	Инциденты низкого приоритета	Остальные ошибки
2	Запросы на обслуживание	
2.1	Запросы на обслуживание высокого приоритета	<ul style="list-style-type: none"> • Установка и настройка ОС (Linux, Windows) • Настройка интерфейсов и модулей сети хранения данных (FC, iSCSI, MPIO и др.) • Настройка интерфейсов и модулей сети передачи данных (адресация, агрегация, маршруты и др.)

- 2.2 Запросы на обслуживание среднего приоритета
 - Управление локальными пользователями и группами
 - Установка и настройка ПО (ролей и компонентов)
 - Управление дисковыми разделами
 - Настройка системного межсетевого экрана.
 - Настройка сетевых служб и протоколов (NFS, CIFS, NTP и др.)
- 2.3 Запросы на обслуживание низкого приоритета
 - Изменение глобальных системных параметров
 - Настройка планировщика задач
 - Консультация/Прочее

3 Регламентные профилактические работы

- 3.1 Плановая диагностика операционных систем

Проверка работоспособности ОС. Проверка системных журналов на наличие сообщений об ошибках.
- 3.2 Проверка и анализ текущих настроек и конфигураций

Проверка и оптимизация (при необходимости) глобальных параметров ядра ОС, системных служб. Проверка текущей версии ОС на актуальность и наличие поддержки производителем.
- 3.3 Анализ использования ресурсов в системе

Проверка уровня утилизации ресурсов памяти, центрального процессора и жёсткого диска
- 3.4 Проверка и проведение обновлений

Обновление ядра ОС (только при необходимости, остановка и время простоя согласуется с заказчиком)
- 3.5 Составление и предоставление отчета по регламентным работам

Форма и состав отчетов согласуются совместно Заказчиком и Исполнителем

5.2. Состав программного обеспечения

Состав программного обеспечения, в отношении которого оказываются услуги представлен в разделе № 11.

5.3. Требования к квалификации сотрудников Исполнителя.

Требования к сертификатам не предъявляются. Исполнитель должен иметь опыт в обслуживании операционных систем.

6. Техническая поддержка и сопровождение систем управления базами данных (СУБД)

6.1. Состав услуг

Исполнитель осуществляет техническую поддержку и сопровождение систем управления базами данных согласно спецификациям, приведенным в таблице 7.1

Таблица 7.1 Описание заявок по технической поддержке и сопровождению систем управления базами данных

№	Наименование заявки	Описание/Условия предоставления/Комментарии
1	Инциденты	
1.1	Инциденты наивысшего приоритета	<ul style="list-style-type: none"> • Полный отказ СУБД, вследствие которого все базы данных под ее управлением недоступны. • Также потеря файлов данных
1.2	Инциденты высокого приоритета	<ul style="list-style-type: none"> • Ошибки в СУБД, которые приводят к частичной потере доступности данных или возможности управления СУБД
1.3	Инциденты среднего приоритета	<ul style="list-style-type: none"> • Ошибки, которые приводят к снижению производительности СУБД.
1.4	Инциденты низкого приоритета	<ul style="list-style-type: none"> • Остальные ошибки
2	Запросы на обслуживание	
2.1	Запросы на обслуживание высокого приоритета	<ul style="list-style-type: none"> • Создание и настройка экземпляра БД • Настройка процедур резервного копирования БД • Восстановление данных
2.2	Запросы на обслуживание среднего приоритета	<ul style="list-style-type: none"> • Развертывание и настройка резервного сервера (standby) • Управление пользователями БД • Настройка глобальных параметров СУБД • Управление кластерами СУБД (RAC, ASM и др.)

- 2.3 Запросы на обслуживание низкого приоритета
 - Миграция БД
 - Установка и настройка дополнительных компонентов сервера СУБД
 - Консультация/Прочее

3 Регламентные профилактические работы

- 3.1 Плановая диагностика СУБД
Проверка работоспособности СУБД. Проверка журналов на наличие сообщений об ошибках. Проверка скриптов резервного копирования на предмет успешного выполнения. Проверка standby серверов, репликации и кластеризации.
- 3.2 Проверка и анализ текущих настроек и конфигураций
Проверка и оптимизация (при необходимости) глобальных параметров СУБД и экземпляров. Проверка текущей версии СУБД на актуальность и наличие поддержки производителем.
- 3.3 Проверка и проведение обновлений
Обновление версии СУБД (только при необходимости, остановка сервиса и время простоя согласуется с заказчиком)
- 3.4 Составление и предоставление отчета по регламентным работам
Форма и состав отчетов согласуются совместно Заказчиком и Исполнителем

6.2. Состав программного обеспечения

Состав программного обеспечения, в отношении которого оказываются услуги представлен в разделе № 11.

6.3. Требования к квалификации сотрудников Исполнителя.

Исполнитель должен иметь в штате сотрудников, обладающих сертификатами по СУБД Oracle уровня не менее администратор.

7. Режим и сроки предоставления услуг технической поддержки (решение инцидентов и выполнение запросов на обслуживание)

Режим предоставления услуг по решению инцидентов и выполнению запросов на обслуживание зависит от уровня услуг и соответствующего приоритета заявки. Режимы описаны в таблице 8.1

Таблица 8.1. Режим и сроки предоставления услуг технической поддержки (решение инцидентов и выполнение запросов на обслуживание)

1	Прием и регистрация инцидентов	Режим предостав-ления	Срок выполне-ния	Средство коммуни-каций
1.1	Прием и регистрация инцидентов наивысшего приоритета	8x5	2 часа	e-mail, телефон
1.2	Прием и регистрация инцидентов высокого приоритета	8x5	4 часа	e-mail, телефон
1.3	Прием и регистрация инцидентов среднего приоритета	8x5	6 часов	e-mail
1.4	Прием и регистрация инцидентов низкого приоритета	8x5	6 часов	e-mail
2	Решение инцидентов			
2.1	Решение инцидентов наивысшего приоритета	8x5	24 часа	e-mail, телефон
2.2	Решение инцидентов высокого приоритета	8x5	16 часов	e-mail, телефон
2.3	Решение инцидентов среднего приоритета	8x5	24 часа	e-mail
2.4	Решение инцидентов низкого приоритета	8x5	40 часов	e-mail
3	Прием и регистрация запросов на обслуживание			

3.1	Прием и регистрация запросов на обслуживание высокого приоритета	8x5	4 часа	e-mail
3.2	Прием и регистрация запросов на обслуживание среднего приоритета	8x5	8 часов	e-mail
3.3	Прием и регистрация запросов на обслуживание низкого приоритета	8x5	8 часов	e-mail
4	Выполнение запросов на обслуживание			
4.1	Выполнение запросов на обслуживание высокого приоритета	8x5	16 часов	e-mail
4.2	Выполнение запросов на обслуживание среднего приоритета	8x5	24 часа	e-mail
4.3	Выполнение запросов на обслуживание низкого приоритета	8x5	32 часа	e-mail

8. Общие требования к Исполнителю

Исполнитель обязан соответствовать следующим общим требованиям по предоставлению услуг технической поддержки и сопровождения (требования по квалификации сотрудников Исполнителей описаны в соответствующих разделах):

1. Обеспечить предоставление единой точки контакта по вопросам оказания услуг технической поддержки и сопровождения по согласованным каналам связи (телефон, e-mail) в соответствии с утвержденным режимом оказания услуг;
2. В процессе оказания услуг руководствоваться согласованным с Заказчиком регламентом взаимодействия по вопросам предоставления услуг технической поддержки и сопровождения, включающего в себя описание схем процессов, зоны ответственности и пошаговые инструкции;
3. Использовать систему учета заявок, в которой автоматизированы процессы оказания услуг технической поддержки и сопровождения ИТ оборудования и программного обеспечения (инциденты, запросы на обслуживание, регламентные работы);
4. Обеспечить возможность выгрузки отчетов из системы учета заявок.

9. Состав оборудования

Площадки обслуживания:

- Государственный центр персонализации при Кабинете министров Республики Узбекистан (ГЦП)
- Центральный аппарат Министерства внутренних дел Республики Узбекистан (МВД)
- Главное управление миграции и оформления гражданства МВД Республики Узбекистан (ГУМиОГ)
- Служба государственной безопасности Республики Узбекистан (СГБ)
- Пограничные войска Службы государственной безопасности Республики Узбекистан (ПВ СГБ)
- Министерство иностранных дел Республики Узбекистан (МИД)

Таблица 10.1. Перечень оборудования, установленного в Государственном центре персонализации при Кабинете министров Республики Узбекистан

№	Наименование	Модель	Тип	Кол-во
1.	Коммутатор сети передачи данных уровня доступа для установки в серверную стойку	HP E6600-24G-mGBIC zl Switch	Сеть передачи данных	2
2.	Коммутатор сети передачи данных уровня ядра и	HP E8206 zl Switch	Сеть передачи данных	1

	распределения для установки в серверную стойку			
3.	Межсетевой экран	Cisco ASA 5540 Appliance	Сеть передачи данных	6
4.	Сервер на платформе EPIC/RISC для установки в Blade-шасси	HP Integrity BL870c i4	Сервер	1
5.	Сервер на платформе x86 для установки в Blade-шасси	HP BL460c Gen8	Сервер	4
6.	Blade-шасси для установки серверов	HP Integrity BLc7000 Enclosure	Сервер	1
7.	Система хранения данных	HP 3PAR StoreServ 7200 2-N Storage Base	Система хранения данных	1
8.	Коммутатор сети передачи данных уровня доступа для установки в Blade-шасси	HP 6125XLG Blade Switch	Сеть передачи данных	2
9.	Коммутатор сети хранения данных для установки в Blade-шасси	Brocade 16Gb/16c Embedded SAN Switch	Система хранения данных	2
10.	Коммутатор сети передачи данных уровня ядра и распределения для установки в серверную стойку	HP 5820AF-24XG Switch	Сеть передачи данных	2
11.	Коммутатор сети хранения данных для установки в серверную стойку	HP SN3000B 24/12 FC Switch	Система хранения данных	2
12.	Межсетевой экран	Cisco ASA 5585-X Chassis	Сеть передачи данных	2
13.	Межсетевой экран	Cisco ASA 5515-X	Сеть передачи данных	2
14.	Межсетевой экран	HP S8010F NGFW Appliance	Сеть передачи данных	2
15.	Система хранения данных	Lenovo ThinkSystem DM7000H	Система хранения данных	1
16.	Система хранения данных	Lenovo ThinkSystem DM5000H	Система хранения данных	1
17.	Система хранения резервных копий	Lenovo ThinkSystem DM5000H	Система резервного копирования	1
18.	Сервер на платформе EPIC/RISC для установки в серверную стойку	IBM Power System S924	Сервер	2
19.	Сервер на платформе EPIC/RISC для установки в серверную стойку	IBM Power System S914	Сервер	2
20.	Сервер на платформе x86 для установки в серверную стойку	Lenovo ThinkSystem SR630	Сервер	4
21.	Коммутатор сети передачи данных уровня доступа для установки в серверную стойку	Lenovo ThinkSystem NE1072T RackSwitch	Сеть передачи данных	2
22.	Коммутатор сети передачи данных уровня доступа для установки в серверную стойку	Lenovo RackSwitch G7028	Сеть передачи данных	1

23.	Коммутатор сети хранения данных для установки в серверную стойку	Lenovo B6505 FC SAN Switch	Система хранения данных	2
24.	Межсетевой экран	FortiNet FortiGate 501E	Сеть передачи данных	2

Таблица 10.2. Перечень оборудования, установленного в Центральном аппарате МВД Республики Узбекистан

№	Наименование	Модель	Тип	Кол-во
1.	Система хранения данных	HPE 3PAR 8200	Система хранения данных	1
2.	Сервер на платформе x86 для установки в Blade-шасси	HPE BL460c Gen 10	Сервер	6
3.	Межсетевой экран	Fortinet FortiGate 300E	Сеть передачи данных	2
4.	Система хранения резервных копий	HPE StoreOnce 3620	Система резервного копирования	1
5.	Blade-шасси для установки серверов	HP BLc7000 Enclosure	Сервер	1

Таблица 10.3. Перечень оборудования, установленного в Главном управлении миграции и оформления гражданства МВД Республики Узбекистан

№	Наименование	Модель	Тип	Кол-во
1.	Коммутатор сети передачи данных уровня доступа для установки в серверную стойку	HP E2910-24G al Switch	Сеть передачи данных	2
2.	Межсетевой экран	Cisco ASA 5520	Сеть передачи данных	4
3.	Система хранения данных	HPE 3PAR 8200	Система хранения данных	1
4.	Сервер на платформе x86 для установки в Blade-шасси	HPE BL460c Gen 10	Сервер	6
5.	Межсетевой экран	FortiNet FortiGate 300E	Сеть передачи данных	2
6.	Система хранения резервных копий	HPE StoreOnce 3620	Система резервного копирования	1
7.	Blade-шасси для установки серверов	HP BLc7000 Enclosure	Сервер	1

Таблица 10.4. Перечень оборудования, установленного в Службе государственной безопасности Республики Узбекистан

№	Наименование	Модель	Тип	Кол-во
1.	Коммутатор сети передачи данных уровня доступа для установки в серверную стойку	HP E2910-24G al Switch	Сеть передачи данных	2
2.	Межсетевой экран	Cisco ASA 5505	Сеть передачи данных	20
3.	Межсетевой экран	Cisco ASA 5520	Сеть передачи данных	2
4.	Сервер на платформе EPIC/RISC для установки в Blade-шасси	HP Integrity BL870c i4	Сервер	1
5.	Сервер на платформе x86 для установки в Blade-шасси	HP BL460c Gen8	Сервер	4

6.	Blade-шасси для установки серверов	HP Integrity BLc7000 Enclosure	Сервер	1
7.	Коммутатор сети передачи данных уровня доступа для установки в Blade-шасси	HP 6125XLG Blade Switch	Сеть передачи данных	2
8.	Коммутатор сети хранения данных для установки в Blade-шасси	Brocade 16Gb/16c Embedded SAN Switch	Система хранения данных	2
9.	Коммутатор сети передачи данных уровня ядра и распределения для установки в серверную стойку	HP 5820AF-24XG Switch	Сеть передачи данных	2
10.	Коммутатор сети хранения данных для установки в серверную стойку	HP SN3000B 24/12 FC Switch	Система хранения данных	2
11.	Межсетевой экран	Cisco ASA 5585-X Chassis	Сеть передачи данных	2
12.	Межсетевой экран	HP S8010F NGFW Appliance	Сеть передачи данных	2
13.	Система хранения данных	Lenovo ThinkSystem DM7000H	Система хранения данных	1
14.	Система хранения резервных копий	Lenovo ThinkSystem DM5000H	Система резервного копирования	1
15.	Сервер на платформе EPIC/RISC для установки в серверную стойку	IBM Power System S924	Сервер	2
16.	Сервер на платформе EPIC/RISC для установки в серверную стойку	IBM Power System S914	Сервер	2
17.	Сервер на платформе x86 для установки в серверную стойку	Lenovo ThinkSystem SR630	Сервер	2
18.	Коммутатор сети передачи данных уровня доступа для установки в серверную стойку	Lenovo ThinkSystem NE1072T RackSwitch	Сеть передачи данных	2
19.	Коммутатор сети передачи данных уровня доступа для установки в серверную стойку	Lenovo RackSwitch G7028	Сеть передачи данных	1
20.	Коммутатор сети хранения данных для установки в серверную стойку	Lenovo B6505 FC SAN Switch	Система хранения данных	2
21.	Межсетевой экран	FortiNet FortiGate 501E	Сеть передачи данных	2

Таблица 10.5. Перечень оборудования, установленного в Пограничных войсках Службы государственной безопасности Республики Узбекистан

№	Наименование	Модель	Тип	Кол-во
1.	Коммутатор сети передачи данных уровня доступа для установки в серверную стойку	HP E2910-24G al Switch	Сеть передачи данных	2
2.	Межсетевой экран	Cisco ASA 5505	Сеть передачи данных	58

3.	Межсетевой экран	Cisco ASA 5520	Сеть передачи данных	2
4.	Система хранения данных	Lenovo ThinkSystem DM7000H	Система хранения данных	1
5.	Система хранения резервных копий	Lenovo ThinkSystem DM5000H	Система резервного копирования	1
6.	Сервер на платформе EPIC/RISC для установки в серверную стойку	IBM Power System S924	Сервер	2
7.	Сервер на платформе EPIC/RISC для установки в серверную стойку	IBM Power System S914	Сервер	2
8.	Сервер на платформе x86 для установки в серверную стойку	Lenovo ThinkSystem SR630	Сервер	2
9.	Коммутатор сети передачи данных уровня доступа для установки в серверную стойку	Lenovo ThinkSystem NE1072T RackSwitch	Сеть передачи данных	2
10.	Коммутатор сети передачи данных уровня доступа для установки в серверную стойку	Lenovo RackSwitch G7028	Сеть передачи данных	1
11.	Коммутатор сети хранения данных для установки в серверную стойку	Lenovo B6505 FC SAN Switch	Система хранения данных	2
12.	Межсетевой экран	FortiNet FortiGate 501E	Сеть передачи данных	2

Таблица 10.6. Перечень оборудования, установленного в Министерстве иностранных дел Республики Узбекистан

№	Наименование	Модель	Тип	Кол-во
1.	Коммутатор сети передачи данных уровня доступа для установки в серверную стойку	HP E2910-24G al Switch	Сеть передачи данных	2
2.	Межсетевой экран	Cisco ASA 5505	Сеть передачи данных	53
3.	Межсетевой экран	Cisco ASA 5520	Сеть передачи данных	2
4.	Сервер на платформе x86 для установки в серверную стойку	HP DL380 G7 SFF	Сервер	4

10. Состав программного обеспечения

Таблица 11.1. Перечень программного обеспечения, установленного в ГЦП Республики Узбекистан

№	Наименование	Модель	Тип	Кол-во
1.	Серверная операционная система UNIX	HP-UX	Серверная операционная система	1
2.	Система виртуализации VMware	VMware vSphere ESXi	Система виртуализации	8
3.	Серверная операционная система UNIX	IBM AIX	Серверная операционная система	4

Таблица 11.2. Перечень программного обеспечения, установленного в Центральном аппарате МВД Республики Узбекистан

№	Наименование	Модель	Тип	Кол-во
1.	Система виртуализации VMware	VMware vSphere ESXi	Система виртуализации	6
2.	Система управления базами данных	Oracle Database	Система управления базами данных	1

Таблица 11.3. Перечень программного обеспечения, установленного в Главном управлении миграции и оформления гражданства МВД Республики Узбекистан

№	Наименование	Модель	Тип	Кол-во
1.	Система виртуализации VMware	VMware vSphere ESXi	Система виртуализации	6
2.	Система управления базами данных	Oracle Database	Система управления базами данных	1

Таблица 11.4. Перечень программного обеспечения, установленного в Службе государственной безопасности Республики Узбекистан

№	Наименование	Модель	Тип	Кол-во
1.	Серверная операционная система UNIX	HP-UX	Серверная операционная система	1
2.	Система виртуализации VMware	VMware vSphere ESXi	Система виртуализации	6
3.	Серверная операционная система UNIX	IBM AIX	Серверная операционная система	4

Таблица 11.5. Перечень программного обеспечения, установленного в Пограничных войсках Службы государственной безопасности Республики Узбекистан

№	Наименование	Модель	Тип	Кол-во
1.	Серверная операционная система UNIX	HP-UX	Серверная операционная система	1
2.	Система виртуализации VMware	VMware vSphere ESXi	Система виртуализации	6
3.	Серверная операционная система UNIX	IBM AIX	Серверная операционная система	4

Таблица 11.6. Перечень программного обеспечения, установленного в Министерстве иностранных дел Республики Узбекистан

№	Наименование	Модель	Тип	Кол-во
1.	Система виртуализации VMware	VMware vSphere ESXi	Система виртуализации	4

Приложение: ПРОЕКТ КОНТРАКТА

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

ДОГОВОР № _____

на услуги по технической поддержке и сопровождению ИТ оборудования и программного обеспечения Государственного центра персонализации при Кабинете Министров Республики Узбекистан

г. Ташкент

“ ____ ” _____ 20__ г.

Государственный центр персонализации при Кабинете Министров Республики Узбекистан, далее именуемое «Заказчик», в лице _____, действующего на основании положения, с одной стороны, и _____, далее именуемое «Исполнитель», в лице Директора _____, действующего на основании Устава, с другой стороны, в дальнейшем по отдельности, именуемые «Сторона», а вместе «Стороны» заключили настоящий Договор о нижеследующем:

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Заявка – запрос в письменной или электронной форме на оказание услуг по выполнению ЗНО и/или решение инцидентов, имеющих отношение к ИТ оборудованию и/или программному обеспечению.

Отсчет сроков оказания услуг начинается с момента получения Исполнителем заявки от Заказчика/Ведомства.

Система учета заявок (СУЗ) – автоматизированная система учета заявок Исполнителя, включающая в себя человеческие ресурсы (диспетчеры, линии поддержки), комплекс технических средств, и предназначенная для регистрации и контроля обработки поступающих заявок, а также для генерации отчетов о статусе заявок.

Единая точка контакта – служба Исполнителя по приему, регистрации и координации заявок Заказчика/Ведомства. Единая точка контакта отвечает на заявки от Заказчика/Ведомства касательно оборудования, программного обеспечения и услуг. В соответствии с приоритетом заявки, единая точка контакта может предпринять различные шаги, дать ответ или совет, или передать Заявку на соответствующий уровень поддержки.

Регламентно-профилактические работы (РПР) - комплекс мероприятий, проводимых Исполнителем на обслуживаемом ИТ оборудовании и программном обеспечении, включающий тестирование и диагностику, профилактическое обслуживание, плановую диагностику. Описание РПР приведено в Приложении №1.

Запрос на обслуживание (ЗНО) - авторизованная заявка Заказчика/Ведомства в адрес Исполнителя на проведение стандартных, заранее определенных типов работ на обслуживаемом ИТ оборудовании и программном обеспечении.

Описание перечня ЗНО с различными приоритетами приведено в Приложении №1.

Инцидент – любое событие с ИТ оборудованием и/или программным обеспечением, которое привело или может с большой вероятностью привести к неработоспособности или к значительному ухудшению работоспособности ИТ оборудования и/или программного обеспечения.

Описание Инцидентов с различными приоритетами приведено в Приложении №1.

Приоритет - атрибут, назначаемый заявке на предоставление услуги Исполнителем и определяющий очередность, и сроки обработки заявки.

Время реагирования означает два часа с момента направления авторизованными представителями Заказчика или Ведомства заявки, в течение которого представители Исполнителя приступят к обработке заявки.

Ведомство означает любое государственное ведомство Республики Узбекистан, а именно:

- Государственный центр персонализации при Кабинете Министров Республики Узбекистан (ГЦП);
- Информационный центр Министерства внутренних дел Республики Узбекистан (ОСУ МВД);
- Главное управление миграции и оформления гражданства Министерства внутренних дел Республики Узбекистан (ГУМиОГ МВД);
- Служба государственной безопасности Республики Узбекистан (СГБ);
- Пограничные войска службы государственной безопасности Республики Узбекистан (ПВ СГБ);
- Министерство иностранных дел Республики Узбекистан (МИД);

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

- 1.1. Исполнитель оказывает **Услуги по технической поддержке и сопровождению биометрической паспортной системы Республики Узбекистан** (далее по тексту - Услуги), в объеме и порядке, предусмотренными настоящим Договором, а Заказчик обязуется принять и оплатить эти услуги.
- 1.2. Перечень Услуг, а также режим предоставления услуг по решению инцидентов и выполнению запросов на обслуживание указаны в Приложении №1 к настоящему Договору.
- 1.3. Отчетным периодом оказания услуг является 1 (один) календарный месяц.
- 1.4. Срок оказания услуг с _____, при условии своевременного выполнения Заказчиком своих обязательств, указанных в п.п. 4.1.3 – 4.1.6 настоящего Договора.
- 1.5. В процессе оказания услуг Стороны будут взаимодействовать согласно Регламенту взаимодействия по вопросам предоставления услуг по технической поддержке и сопровождению в отношении ИТ оборудования и программного обеспечения.

2. СТОИМОСТЬ УСЛУГ, ПОРЯДОК И СРОКИ РАСЧЕТОВ

- 2.1. Цена Услуг за один месяц является договорной и составляет _____ (_____) Сум РУз с учетом НДС 15%, согласно Приложению №1.1. к настоящему Договору.
- 2.2. Общая сумма Договора за восемь месяцев с _____ по 31 декабря 2022 года составляет _____ (_____) Сум РУз, в том числе НДС 15%.
- 2.3. Цена услуг по настоящему договору может быть изменена при выдвижении Заказчиком дополнительных требований, не изложенных в настоящем договоре. В этом случае между Сторонами заключается дополнительное соглашение.
- 2.4. Цена и Общая сумма Услуг не включают:

- гарантийную замену и/или ремонт вышедшего из строя оборудования (в том числе замена и/или неисправных модулей и комплектующих);
- доступ к обновлению микрокодов оборудования;
- доступ к обновлениям и новым версиям программного обеспечения;
- доступ к обновлениям сигнатур системы информационной безопасности;
- выезд специалиста на объекты за пределами г. Ташкента;
- решение сервисных инцидентов на оборудовании с привлечением сервисной службы производителя оборудования и программного обеспечения в рамках гарантийных обязательств производителя.

2.5. Оплата Услуг осуществляется в следующем порядке:

- 2.5.1. Предоплату в размере 15% (пятнадцать процентов) от общей суммы Договора, согласно п. 2.2 настоящего Договора, Заказчик оплачивает в течение 5 (пяти) банковских дней после вступления в силу настоящего Договора;
- 2.5.2. Оставшаяся сумма Договора в размере 85 % (восемьдесят пять процентов) оплачивается Заказчиком ежемесячно, по мере выполнения работ Исполнителем в течение 10 (десяти) банковских дней от даты Акта об оказанных услугах и счет-фактуры за соответствующий отчетный период оказания услуг.
- 2.5.3. Заказчик осуществляет платежи в соответствии с настоящим Договором прямым банковским переводом на банковский счет Исполнителя, указанный в разделе 11 настоящего Договора.
- 2.5.4. Все банковские расходы, связанные с выполнением настоящего Договора, в банке Заказчика относятся на счет Заказчика, а в банке Исполнителя – на счет Исполнителя.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ

3.1. Исполнитель обязуется:

- 3.1.1. Оказывать услуги в соответствии с условиями Договора.
- 3.1.2. Оказывать Услуги, оговоренные настоящим Договором, в течение 10 (десять) месяцев после вступления его в силу с периодичностью согласно Приложению №1 к Договору, при условии своевременного выполнения Заказчиком обязательств по оплате и выполнения Заказчиком обязательств, указанных в п.п. 4.1.3 - 4.1.6 Договора.
- 3.1.3. Заявки на услуги типа «Инциденты» и «Запросы на обслуживание» принимаются в круглосуточном режиме (согл ТЗ), согласно Приложению № 1 к настоящему Договору на площадках Заказчика/Ведомств по адресам, согласно п.3.1.4. Договора.
- 3.1.4. Оказывать оставшиеся услуги (регламентно-профилактические работы) в рабочие дни с 9-00 до 18-00 часов с перерывом на обед с 13:00 до 14:00 по ташкентскому времени, согласно Приложению №1, на площадках Заказчика/Ведомств по адресам:
 - Государственный центр персонализации при Кабинете Министров Республики Узбекистан (ГЦП), г. Ташкент;
 - Информационный центр Министерства внутренних дел Республики Узбекистан (ОСУ МВД), г. Ташкент;
 - Главное управление миграции и оформления гражданства Министерства внутренних дел Республики Узбекистан (ГУМиОГ МВД), г. Ташкент;
 - Служба государственной безопасности Республики Узбекистан (СГБ), г. Ташкент;

- Пограничные войска службы государственной безопасности Республики Узбекистан (ПВ СГБ), г. Ташкент;
 - Министерство иностранных дел Республики Узбекистан (МИД), г. Ташкент.
- 3.1.5. Использовать систему учета заявок, в которой автоматизированы процессы оказания услуг по технической поддержке и сопровождению в отношении ИТ оборудования и программного обеспечения (инциденты, запросы на обслуживание, регламентно-профилактические работы).
- 3.1.6. Настроить автоматическую рассылку уведомлений по ходу обработки заявок на контактный электронный адрес Заказчика uzdpm1@gmail.com.
- 3.1.7. Обеспечить возможность выгрузки отчетов из системы учета заявок.
- 3.1.8. Обеспечить предоставление единой точки контакта по вопросам оказания Услуг по согласованным каналам связи телефон +998 _____ или электронный адрес _____ в соответствии с режимом предоставления Услуг согласно Приложению №1.
- 3.1.9. Отреагировать на заявку Заказчика в соответствии с Приложением №1 после поступления заявки Заказчика в адрес Исполнителя на единую точку контакта.
- 3.1.10. Выполнять обязательства, предусмотренные иными пунктами настоящего договора.
- 3.2. Исполнитель вправе:
- 3.2.1. Привлекать к оказанию услуг третьи лица по согласованию с Заказчиком.
- 3.2.2. Приостановить оказание Услуг в отношении ИТ оборудования и программного обеспечения, у которых неоднократно выявлялись неисправности, возникшие вследствие нарушения Заказчиком, правил и инструкций по их эксплуатации.
- 3.2.3. Приостановить оказание услуг в случаях нарушения Заказчиком сроков выплаты стоимости услуг более чем на 10 (десять) дней.
- 3.2.4. Приостановить оказание услуг при нарушении более чем на 10 (десять) дней сроков передачи Заказчиком Исполнителю оформленных документов учета и отчетности, подтверждающих оказание услуг.
- 3.3. Исполнитель письменно уведомляет Заказчика о приостановке оказания Услуг в соответствии с п. 3.2.3 -3.2.4 настоящего Договора, за 10 (десять) календарных дней до даты приостановки оказания Услуг.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЗАКАЗЧИКА

- 4.1. Заказчик обязуется:
- 4.1.1. Предоставлять Исполнителю заявки в устной или электронной формам согласно Приложению №1 по электронной почте (_____) или позвонив по номеру +998 _____. В заявке указывается наименование Заказчика, дата отправления, ФИО и телефоны контактного лица, Ф.И.О. и подпись уполномоченного лица, подписавшего заявку, описание заявки.
- 4.1.2. Оплатить услуги Исполнителя в размере и сроки, предусмотренные настоящим Договором.
- 4.1.3. Предоставить Исполнителю доступ к ИТ оборудованию и программному обеспечению на месте оказания услуг (пароли, логины, IP-адрес оборудования и пр.), а также технические условия, необходимые для оказания Услуг, предусмотренных настоящим Договором.
- 4.1.4. Предоставлять по требованию Исполнителя техническую документацию на ИТ оборудование и программное обеспечение.

- 4.1.5. В процессе эксплуатации ИТ оборудования, Заказчик обязан соблюдать рекомендации производителей.
- 4.1.6. Обеспечить совместимость ИТ оборудования и программного обеспечения, передаваемых им Исполнителю для оказания услуг по настоящему договору.
- 4.1.7. Выполнять обязательства, предусмотренные иными пунктами настоящего договора.
- 4.2. Заказчик вправе:
 - 4.2.1. В любое время проверять ход и качество оказываемых Услуг, выполняемых Исполнителем;
 - 4.2.2. В случае неисполнения принятых обязательств в согласованные сроки Исполнителем, Заказчик вправе приостановить исполнение обязательств на срок равный сроку неисполненных обязательств Исполнителем или затребовать расторжение договора, согласно действующему законодательству РУз.

5. СДАЧА-ПРИЕМКА УСЛУГ

- 5.1. Сдача-приемка услуг осуществляется ежемесячно по мере их оказания.
 - 5.1.1 Исполнитель предоставляет надлежаще оформленные:
 - Заказчику/Ведомству - акт(ы) сдачи-приема оказанных Услуг в день каждого посещения;
 - Заказчику- акт об оказанных услугах, счет-фактуру и отчет об оказанных услугах по окончании каждого отчетного периода.
- 5.2. Услуги считаются оказанными после подписания акта(ов) сдачи-приемки оказанных Услуг, акта об оказанных услугах, счета-фактуры и отчета об оказанных услугах.
- 5.3. Заказчик/Ведомство подписывают акты сдачи-приемки оказанных Услуг и возвращают их представителю Исполнителя в день посещения/оказания услуг представителем Исполнителя, либо направляет Исполнителю подписанный Заказчиком (скрепленный печатью) мотивированный письменный отказ от их подписания в течение 2-х (два) дней с даты предоставления соответствующего акта сдачи-приемки оказанных Услуг.
- 5.4. Акты об оказанных Услугах, счета-фактуры и отчеты об оказанных услугах Заказчик обязуется подписать, скрепить своей печатью и вернуть Исполнителю по одному экземпляру в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента их получения от Исполнителя, или в этот же срок направляет Исполнителю подписанный Заказчиком (скрепленный печатью) мотивированный отказ от их подписания.
- 5.5. В случае наличия мотивированного письменного отказа Заказчика от подписания Акта сдачи-приемки оказанных услуг, акта об оказанных услугах, счета-фактуры, отчета об оказанных услугах Стороны в течение 3 (трех) рабочих дней обязаны определить перечень замечаний и сроки их устранения путем составления Дефектного Акта. В случае не предоставления Заказчиком Исполнителю подписанных Акта сдачи-приемки оказанных Услуг, акта об оказанных услугах счета-фактуры, отчета об оказанных услугах либо мотивированного отказа от их подписания в установленные настоящим разделом сроки, Услуги Исполнителя будут считаться оказанными надлежащим образом, в установленные сроки и приняты Заказчиком в полном объеме.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 6.1. Исполнитель несет ответственность за качество оказанных услуг.

- 6.2. Исполнитель не несет ответственности за сбой в работе ИТ оборудования и программного обеспечения, не подвергавшихся настройке Исполнителем.
- 6.3. Исполнитель не несет ответственности за сбой в работе ИТ оборудования и программного обеспечения, вызванный несоблюдением Заказчиком/Ведомством рекомендаций по их эксплуатации со стороны производителей ИТ оборудования и программного обеспечения.
- 6.4. В случаях, описанных в п.п. 6.2 и 6.3 настоящего Договора, все работы по диагностике и восстановлению работоспособности ИТ оборудования и программного обеспечения выполняются за счет Заказчика.
- 6.5. В случае несоблюдения сроков оказания Услуг Заказчик на основании письменной претензии вправе потребовать от Исполнителя выплаты пени в размере 0,4% от общей суммы не оказанных Услуг за каждый день просрочки, но не более 20% (двадцати процентов) от общей суммы не оказанных Услуг.
- 6.6. В случае несоблюдения условий платежей, указанных в настоящем Договоре, Исполнитель на основании письменной претензии вправе требовать от Заказчика выплату пени в размере 0,4% неоплаченной суммы за каждый день задержки, но не более 20% (двадцати процентов) от суммы невыполненного платежа, соответственно.
- 6.7. В случае неисполнения и/или ненадлежащего исполнения Заказчиком обязанностей, указанных в пунктах 4.1.2 - 4.1.7 настоящего Договора, Исполнитель оставляет за собой право на продление сроков оказания Услуг без применения каких-либо штрафных санкций к последнему.
- 6.8. Взыскание неустойки является правом сторон, но не является бесспорной обязанностью по настоящему Договору.

7. ПРАВА ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОЙ СОБСТВЕННОСТИ

- 7.1. Ничто в настоящем Договоре не будет рассматриваться как нарушающее или затрагивающее права интеллектуальной собственности, принадлежащее одной из Сторон.
- 7.2. Заказчик гарантирует, что ПО находится в его правомерном пользовании.
- 7.3. Заказчик несет полную имущественную ответственность за соблюдение авторских и смежных прав третьих лиц и гарантирует, что обладает всеми необходимыми правами и разрешениями от производителя ПО и предоставит полную защиту и освободит Исполнителя от любых претензий и исков.

8. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

- 8.1. При возникновении споров и разногласий по настоящему договору, стороны принимают меры по их урегулированию путем переговоров.
- 8.2. При невозможности урегулирования споров и разногласий путем переговоров, они разрешаются в судебном порядке в ташкентском межрайонном экономическом суде.

9. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

- 9.1. Настоящий Договор вступает в силу со дня его подписания обеими сторонами, регистрации Казначейством Министерства финансов РУз и действует по 31.12.2022 года при условии выполнения Заказчиком своих обязательств по оплате.
- 9.2. Все изменения и дополнения к настоящему Договору имеют силу, если они совершены в письменной форме и подписаны уполномоченными представителями обеих Сторон.

- 9.3. Стороны должны в течение 10 календарных дней информировать друг друга в письменной форме о любых изменениях юридического или почтового адреса, банковских реквизитов или юридического статуса.
- 9.4. Договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждой стороны.

10. ФОРС – МАЖОР

- 10.1. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение обязанностей, если неисполнение будет являться следствием непреодолимой силы, а именно: пожар, стихийное бедствие, войны, военные операции, блокада и иное, в случае если эти обстоятельства непосредственно повлияли на исполнение настоящего Договора. При этом срок исполнения обязательств по данному Договору соразмерно отодвигается на время в течение, которого действовали такие обстоятельства.
- 10.2. Если вышеуказанные обстоятельства остаются в силе более 3 месяцев, каждая из Сторон вправе отказаться от дальнейшего выполнения обязательств по настоящему Договору. В данном случае «Исполнитель» возвращает «Заказчику» денежные средства, за неисполненную часть своих обязательств по оказанию Услуг, предусмотренных настоящим Договором.
- 10.3. Сторона, для которой создается невозможность выполнения обязательств по настоящему Договору, обязана немедленно, но не позднее 20 календарных дней с момента наступления вышеуказанных обстоятельств, известить другую сторону о наступлении и о предполагаемом сроке прекращения действия этих обстоятельств. Надлежащим доказательством наличия вышеуказанных обстоятельств и их продолжительности будут служить сертификаты, выдаваемые соответствующими компетентными органами.

11. ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА СТОРОН И ПЛАТЕЖНЫЕ РЕКВИЗИТЫ

ЗАКАЗЧИК:

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

**Государственный центр
персонализации при Кабинете
Министров Республики Узбекистан**

М.П.

М.П.

Калькуляция стоимости услуг

Наименование	Цена услуги в месяц (сум), без учёта НДС 15%	НДС 15% (сум)	Цена услуги в месяц (сум), с учетом НДС 15%
Биометрическая паспортная система Государственный центр персонализации при Кабинете Министров Республики Узбекистан (ГЦП)			
Биометрическая паспортная система Информационный центр Министерства внутренних дел Республики Узбекистан (ОСУ МВД)			
Биометрическая паспортная система Главное управление миграции и оформления гражданства Министерства внутренних дел Республики Узбекистан (ГУМиОГ МВД)			
Биометрическая паспортная система Служба государственной безопасности Республики Узбекистан (СГБ);			
Биометрическая паспортная система Пограничные войска службы государственной безопасности Республики Узбекистан (ПВ СГБ);			
Биометрическая паспортная система Министерство иностранных дел Республики Узбекистан (МИД)			
Программное обеспечение Биометрической паспортной системы			

Итого: _____ (_____) Сум
РУз с учетом НДС 15%.

ЗАКАЗЧИК:

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

М.П.

М.П.

ПЕРЕЧЕНЬ

услуг и режим предоставления услуг по решению инцидентов, выполнению запросов на обслуживание и проведение регламентно-профилактических работ

№	Наименование	Инициация услуги (по запросу/по календарю)	Средств о взаимодействия	Описание/ Условия предоставления/ Комментарии	Режим предоставления
I. Перечень услуг по технической поддержке и сопровождению серверов					
1	Прием и регистрация инцидентов				
1.1	Прием и регистрация инцидентов наивысшего приоритета	По запросу Заказчика	Телефон, e-mail	Остановка или полная неработоспособность всей инфраструктуры или критического компонента на высокопроизводительных серверах и кластерах.	Согл ТЗ
1.2	Прием и регистрация инцидентов высокого приоритета	По запросу Заказчика	Телефон, e-mail	Остановка или полная неработоспособность всей инфраструктуры или критического компонента в blade-системах. Ошибка имеет значительное воздействие на инфраструктуру высокопроизводительных серверов и кластеров.	Согл ТЗ
1.3	Прием и регистрация инцидентов среднего приоритета	По запросу Заказчика	e-mail	Ошибка имеет незначительное воздействие на инфраструктуру высокопроизводительных серверов и кластеров. Ошибка имеет значительное воздействие на инфраструктуру blade-систем.	Согл ТЗ
1.4	Прием и регистрация инцидентов низкого приоритета	По запросу Заказчика	e-mail	Остальные ошибки.	Согл ТЗ
2	Решение инцидентов				
2.1	Решение инцидентов наивысшего приоритета	По запросу Заказчика	Телефон, e-mail		Согл ТЗ
2.2	Решение инцидентов высокого приоритета	По запросу Заказчика	Телефон, e-mail		Согл ТЗ

№	Наименование	Инициация услуги (по запросу/по календарю)	Средств о взаимодействия	Описание/ Условия предоставления/ Комментарии	Режим предоставления
2.3	Решение инцидентов среднего приоритета	По запросу Заказчика	e-mail		Согл ТЗ
2.4	Решение инцидентов низкого приоритета	По запросу Заказчика	e-mail		Согл ТЗ
3	Прием и регистрация запросов на обслуживание				
3.1	Прием и регистрация запросов на обслуживание среднего приоритета	По запросу Заказчика	e-mail	Список ЗНО: <ul style="list-style-type: none"> • Настройка доступа к ИЛО; • Снятие логов; • Конфигурирование управляющего интерфейса; • Настройка аппаратного RAID-контроллера; • Подключение к сети и внешней системе хранения данных; • Настройка интерфейсных портов; • Добавление и изменение локальных пользователей; • Добавление и настройка локальных групп пользователей. 	Согл ТЗ
3.2	Прием и регистрация запросов на обслуживание низкого приоритета	По запросу Заказчика	e-mail	Список ЗНО: <ul style="list-style-type: none"> • Консультации; • Замена неисправного оборудования или части оборудования (оборудование предоставляется Заказчиком). 	Согл ТЗ
4	Выполнение запросов на обслуживание				
4.1	Выполнение запросов на обслуживание среднего приоритета	По запросу Заказчика	e-mail		Согл ТЗ
4.2	Выполнение запросов на обслуживание низкого приоритета	По запросу Заказчика	e-mail		Согл ТЗ
5	Регламентно-профилактические работы				
5.1	Плановое обследование физического	Два раза в месяц – ГЦП	e-mail	Визуальный осмотр на предмет выявления	не применимо

№	Наименование	Инициация услуги (по запросу/по календарю)	Средств о взаимодействия	Описание/ Условия предоставления/ Комментарии	Режим предоставления
	состояния серверов	Ежемесячно - остальные		предупреждающей индикации.	
5.2	Проверка текущих настроек и конфигураций		e-mail		не применимо
5.3	Проверка состояния соединительных кабелей и разъемов		e-mail	Визуальный осмотр на предмет корректного подключения кабелей и разъемов.	не применимо
5.4	Плановая диагностика оборудования и системного ПО		e-mail		не применимо
5.5	Составление и предоставление отчета по регламентным работам		e-mail	Форма и состав отчетов согласуются совместно Заказчиком и Исполнителем	не применимо
II. Перечень услуг по технической поддержке и сопровождению систем хранения данных					
1	Прием и регистрация инцидентов				
1.1	Прием и регистрация инцидентов наивысшего приоритета	По запросу Заказчика	Телефон, e-mail	Остановка или полная неработоспособность всей инфраструктуры или критического компонента на дисковых массивах.	Согл ТЗ
1.2	Прием и регистрация инцидентов высокого приоритета	По запросу Заказчика	Телефон, e-mail	Критические ошибки, связанные с управлением доступом; Ошибка имеет значительное воздействие на инфраструктуру дисковых массивов.	Согл ТЗ
1.3	Прием и регистрация инцидентов среднего приоритета	По запросу Заказчика	e-mail	Ошибка имеет значительное воздействие на инфраструктуру ленточных библиотек; Ошибка имеет незначительное воздействие на инфраструктуру дисковых массивов.	Согл ТЗ
1.4	Прием и регистрация инцидентов низкого приоритета	По запросу Заказчика	e-mail	Остальные ошибки.	Согл ТЗ
2	Решение инцидентов				

№	Наименование	Инициация услуги (по запросу/по календарю)	Средств о взаимодействия	Описание/ Условия предоставления/ Комментарии	Режим предоставления
2.1	Решение инцидентов наивысшего приоритета	По запросу Заказчика	Телефон, e-mail		Согл ТЗ
2.2	Решение инцидентов высокого приоритета	По запросу Заказчика	Телефон, e-mail		Согл ТЗ
2.3	Решение инцидентов среднего приоритета	По запросу Заказчика	e-mail		Согл ТЗ
2.4	Решение инцидентов низкого приоритета	По запросу Заказчика	e-mail		Согл ТЗ
3	Прием и регистрация запросов на обслуживание				
3.1	Прием и регистрация запросов на обслуживание высокого приоритета	По запросу Заказчика	e-mail	Список ЗНО: <ul style="list-style-type: none"> • Настройка интерфейсов; • Настройка репликации; • Создание и изменение дисковых групп; • Создание и изменение дисковых томов; • Презентация дисковых томов. 	Согл ТЗ
3.2	Прием и регистрация запросов на обслуживание среднего приоритета	По запросу Заказчика	e-mail	Список ЗНО: <ul style="list-style-type: none"> • Добавление/удаление пользователя; • Добавление/изменение/удаление прав. 	Согл ТЗ
3.3	Прием и регистрация запросов на обслуживание низкого приоритета	По запросу Заказчика	e-mail	Список ЗНО: <ul style="list-style-type: none"> • Консультация; • Замена неисправного оборудования или части оборудования (Оборудование или части оборудования предоставляются Заказчиком). 	Согл ТЗ
4	Выполнение запросов на обслуживание				
4.1	Выполнение запросов на обслуживание высокого приоритета	По запросу Заказчика	e-mail		Согл ТЗ
4.2	Выполнение запросов на обслуживание	По запросу Заказчика	e-mail		Согл ТЗ

№	Наименование	Инициация услуги (по запросу/по календарю)	Средств о взаимодействия	Описание/ Условия предоставления/ Комментарии	Режим предоставления
	среднего приоритета				
4.3	Выполнение запросов на обслуживание низкого приоритета	По запросу Заказчика	e-mail		Согл ТЗ
5	Регламентно-профилактические работы				
5.1	Плановое обследование физического состояния систем хранения данных	Два раза в месяц – ГЦП Ежемесячно - остальные	e-mail	Визуальный осмотр на предмет выявления предупреждающей индикации.	не применимо
5.2	Проверка доступного объема дискового пространства		e-mail		не применимо
5.3	Проверка текущих настроек и конфигураций		e-mail		не применимо
5.4	Проверка состояния соединительных кабелей и разъемов		e-mail	Визуальный осмотр на предмет корректного подключения кабелей и разъемов.	не применимо
5.5	Плановая диагностика оборудования и системного ПО		e-mail		не применимо
5.6	Составление и предоставление отчета по регламентным работам		e-mail	Форма и состав отчетов согласуются совместно Заказчиком и Исполнителем.	не применимо
III. Перечень услуг по технической поддержке и сопровождению сетей передачи данных					
1	Прием и регистрация инцидентов				
1.1	Прием и регистрация инцидентов высокого приоритета	По запросу Заказчика	Телефон, e-mail	Критические ошибки, связанные с: • управлением доступом и взаимодействием; • управлением безопасностью.	Согл ТЗ
1.2	Прием и регистрация инцидентов	По запросу Заказчика	e-mail	Ошибка имеет незначительное воздействие на:	Согл ТЗ

№	Наименование	Инициация услуги (по запросу/по календарю)	Средств о взаимодействия	Описание/ Условия предоставления/ Комментарии	Режим предоставления
	среднего приоритета			<ul style="list-style-type: none"> • управлением доступом и взаимодействием; • управлением безопасностью. Ошибка имеет значительное воздействие на: <ul style="list-style-type: none"> • управление отказоустойчивостью и стабильностью в коммутаторах; • управление доступом к сетевому устройству. 	
1.3	Прием и регистрация инцидентов низкого приоритета	По запросу Заказчика	e-mail	Остальные ошибки	Согл ТЗ
2	Решение инцидентов				
2.1	Решение инцидентов высокого приоритета	По запросу Заказчика	Телефон, e-mail		Согл ТЗ
2.2	Решение инцидентов среднего приоритета	По запросу Заказчика	e-mail		Согл ТЗ
2.3	Решение инцидентов низкого приоритета	По запросу Заказчика	e-mail		Согл ТЗ
3	Прием и регистрация запросов на обслуживание				
3.1	Прием и регистрация запросов на обслуживание среднего приоритета	По запросу Заказчика	e-mail	Список ЗНО: <ul style="list-style-type: none"> • Настройка VPN-соединений; • Настройка списков доступа; • Настройка виртуальной сети (VLAN); • Настройка параметров интерфейсного порта; • Настройка транкового порта; • Настройка параметров протокола STP/RSTP/MST; • Настройка параметров SNMP; • Настройка правил идентификации, авторизации и учета; 	Согл ТЗ

№	Наименование	Инициация услуги (по запросу/по календарю)	Средств о взаимодействия	Описание/ Условия предоставления/ Комментарии	Режим предоставления	
				<ul style="list-style-type: none"> • Настройка управляющего интерфейса; • Настройка функции синхронизации времени. 		
3.2	Прием и регистрация запросов на обслуживание низкого приоритета	По запросу Заказчика	e-mail	<p>Список ЗНО:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Консультация; • Замена неисправного оборудования или части оборудования (Оборудование или части оборудования предоставляются Заказчиком). 	Согл ТЗ	
4	Выполнение запросов на обслуживание					
4.1	Выполнение запросов на обслуживание среднего приоритета	По запросу Заказчика	e-mail		Согл ТЗ	
4.2	Выполнение запросов на обслуживание низкого приоритета	По запросу Заказчика	e-mail		Согл ТЗ	
5	Регламентно-профилактические работы					
5.1	Плановое обследование физического состояния сетей передачи данных	<p>Два раза в месяц – ГЦП</p> <p>Ежемесячно - остальные</p>	e-mail	Визуальный осмотр на предмет выявления предупреждающей индикации.	не применимо	
5.2	Проверка текущих настроек и конфигураций		e-mail		не применимо	
5.3	Проверка состояния соединительных кабелей и разъемов		e-mail	Визуальный осмотр на предмет корректного подключения кабелей и разъемов.	не применимо	
5.4	Плановая диагностика оборудования и системного ПО		e-mail		не применимо	
5.5	Анализ использования ресурсов сетей передачи данных				Проверка состояния памяти, нагрузка на сеть и т.д.	не применимо
5.6	Составление и предоставление			e-mail	Форма и состав отчетов согласуются совместно	не применимо

№	Наименование	Инициация услуги (по запросу/по календарю)	Средств о взаимодействия	Описание/ Условия предоставления/ Комментарии	Режим предоставленн я
	отчета по регламентным работам			Заказчиком и Исполнителем.	
IV. Перечень услуг по технической поддержке и сопровождению систем виртуализации					
1 Прием и регистрация инцидентов					
1.1	Прием и регистрация инцидентов высокого приоритета	По запросу Заказчика	Телефон, e-mail	Критические ошибки, связанные с управлением виртуальными машинами, гипервизорами и хост-серверами.	Согл ТЗ
1.2	Прием и регистрация инцидентов среднего приоритета	По запросу Заказчика	e-mail	Ошибка имеет значительное воздействие на управление виртуальными машинами, гипервизорами и хост-серверами.	Согл ТЗ
1.3	Прием и регистрация инцидентов низкого приоритета	По запросу Заказчика	e-mail	Остальные ошибки.	Согл ТЗ
2 Решение инцидентов					
2.1	Решение инцидентов высокого приоритета	По запросу Заказчика	Телефон, e-mail		Согл ТЗ
2.2	Решение инцидентов среднего приоритета	По запросу Заказчика	e-mail		Согл ТЗ
2.3	Решение инцидентов низкого приоритета	По запросу Заказчика	e-mail		Согл ТЗ
3 Прием и регистрация запросов на обслуживание					
3.1	Прием и регистрация запросов на обслуживание высокого приоритета	По запросу Заказчика	e-mail	Список ЗНО: <ul style="list-style-type: none"> • Изменение виртуальной машины; • Настройка доступности виртуальной машины; • Создание виртуальной машины; • Создание мгновенного снимка виртуальной машины; • Создание шаблона виртуальной машины; • Добавление дополнительных дополнительных ISCSI/FC LUN к серверу; 	Согл ТЗ

№	Наименование	Инициация услуги (по запросу/по календарю)	Средств о взаимодействия	Описание/ Условия предоставления/ Комментарии	Режим предоставления
				• Настройка доступа.	
3.2	Прием и регистрация запросов на обслуживание среднего приоритета	По запросу Заказчика	e-mail	Список ЗНО: • Удаление виртуальной машины; • Настройка логов; • Настройка обновления гипервизора; • Разгрузка гипервизора перед профилактическими работами.	Согл ТЗ
3.3	Прием и регистрация запросов на обслуживание низкого приоритета	По запросу Заказчика	e-mail	Список ЗНО: • Консультация.	Согл ТЗ
4	Выполнение запросов на обслуживание				
4.1	Выполнение запросов на обслуживание высокого приоритета	По запросу Заказчика	e-mail		Согл ТЗ
4.2	Выполнение запросов на обслуживание среднего приоритета	По запросу Заказчика	e-mail		Согл ТЗ
4.3	Выполнение запросов на обслуживание низкого приоритета	По запросу Заказчика	e-mail		Согл ТЗ
5	Регламентно-профилактические работы				
5.1	Проверка доступного объема подключаемых LUN	Два раза в месяц – ГЦП Ежемесячно - остальные	e-mail		не применимо
5.2	Проверка текущих настроек и конфигураций		e-mail		не применимо
5.3	Плановая диагностика хост-серверов и кластеров		e-mail		не применимо
5.4	Анализ используемых ресурсов на хост-серверах и в кластерах		e-mail		не применимо

№	Наименование	Инициация услуги (по запросу/по календарю)	Средств о взаимодействия	Описание/ Условия предоставления/ Комментарии	Режим предоставления
5.5	Проверка отказоустойчивости кластеров		e-mail		не применимо
5.6	Составление и предоставление отчета по регламентным работам		e-mail	Форма и состав отчетов согласуются совместно Заказчиком и Исполнителем.	не применимо
V. Перечень услуг по технической поддержке службы единого каталога					
1	Прием и регистрация инцидентов				
1.1	Прием и регистрация инцидентов высокого приоритета	По запросу Заказчика	Телефон, e-mail	<ul style="list-style-type: none"> • Отсутствие репликации контроллеров домена; • Выход контроллера домена из строя; • Проблемы, связанные с регистрацией рабочих станций или пользователей в домене; • Нарушение взаимодействия службы единого каталога и системного ПО; • Проблемы, связанные с FSMO ролями; • Проблемы, вызванные групповыми политиками. 	Согл ТЗ
1.2	Прием и регистрация инцидентов среднего приоритета	По запросу Заказчика	e-mail	<p>Ошибка имеет незначительное воздействие на управление учетными записями;</p> <p>Ошибка имеет значительное воздействие на:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Управление группами; • Управление групповыми политиками; • Управление контактами; • Управление службой времени; • Управление прямыми зонами DNS; • Управление обратными зонами DNS; 	Согл ТЗ

№	Наименование	Инициация услуги (по запросу/по календарю)	Средств о взаимодействия	Описание/ Условия предоставления/ Комментарии	Режим предоставления
				• Управление репликацией DNS серверов.	
1.3	Прием и регистрация инцидентов низкого приоритета	По запросу Заказчика	e-mail	Остальные ошибки.	Согл ТЗ
2	Решение инцидентов				
2.1	Решение инцидентов высокого приоритета	По запросу Заказчика	Телефон, e-mail		Согл ТЗ
2.2	Решение инцидентов среднего приоритета	По запросу Заказчика	e-mail		Согл ТЗ
2.3	Решение инцидентов низкого приоритета	По запросу Заказчика	e-mail		Согл ТЗ
3	Прием и регистрация запросов на обслуживание				
3.1	Прием и регистрация запросов на обслуживание высокого приоритета	По запросу Заказчика	e-mail	Список ЗНО: • Создание или настройка DNS зон; • Создание DNS записей; • Миграция FSMO ролей; • Вывод из эксплуатации контроллеров домена.	Согл ТЗ
3.2	Прием и регистрация запросов на обслуживание среднего приоритета	По запросу Заказчика	e-mail	Список ЗНО: • Создание/изменение/удаление членства группы; • Создание/изменение/удаление политики; • Создание/изменение/удаление контакта; • Настройка синхронизации времени локальных серверов с контроллером домена; • Создание/изменение/удаление пользователя; • Сброс пароля.	Согл ТЗ
3.3	Прием и регистрация запросов на обслуживание низкого приоритета	По запросу Заказчика	e-mail	Список ЗНО: • Консультация.	Согл ТЗ
4	Выполнение запросов на обслуживание				

№	Наименование	Инициация услуги (по запросу/по календарю)	Средств о взаимодействия	Описание/ Условия предоставления/ Комментарии	Режим предоставления
4.1	Выполнение запросов на обслуживание высокого приоритета	По запросу Заказчика	e-mail		Согл ТЗ
4.2	Выполнение запросов на обслуживание среднего приоритета	По запросу Заказчика	e-mail		Согл ТЗ
4.3	Выполнение запросов на обслуживание низкого приоритета	По запросу Заказчика	e-mail		Согл ТЗ
5	Регламентно-профилактические работы				
5.1	Проверка репликации контроллеров домена	Два раза в месяц – ГЦП Ежемесячно - остальные	e-mail		не применимо
5.2	Сбор и анализ логов на наличие ошибок		e-mail		не применимо
5.3	Составление и предоставление отчета по регламентным работам		e-mail	Форма и состав отчетов согласуются совместно Заказчиком и Исполнителем	не применимо
VI. Перечень услуг по технической поддержке СУБД					
1	Прием и регистрация инцидентов				
1.1	Прием и регистрация инцидентов наивысшего приоритета	По запросу Заказчика	Телефон, e-mail	Критические ошибки, вызывающие падение БД.	Согл ТЗ
1.2	Прием и регистрация инцидентов высокого приоритета	По запросу Заказчика	Телефон, e-mail	Ошибка имеет значительное воздействие на управление СУБД: • Потеря файлов данных из БД; • Потеря controlfile; • Потеря online logfile.	Согл ТЗ
1.3	Прием и регистрация инцидентов среднего приоритета	По запросу Заказчика	e-mail	Ошибка имеет незначительное воздействие на управление СУБД.	Согл ТЗ

№	Наименование	Инициация услуги (по запросу/по календарю)	Средств о взаимодействии	Описание/ Условия предоставления/ Комментарии	Режим предоставления
1.4	Прием и регистрация инцидентов низкого приоритета	По запросу Заказчика	e-mail	Остальные ошибки.	Согл ТЗ
2	Решение инцидентов				
2.1	Решение инцидентов наивысшего приоритета	По запросу Заказчика	Телефон, e-mail		Согл ТЗ
2.2	Решение инцидентов высокого приоритета	По запросу Заказчика	Телефон, e-mail		Согл ТЗ
2.3	Решение инцидентов среднего приоритета	По запросу Заказчика	e-mail		Согл ТЗ
2.4	Решение инцидентов низкого приоритета	По запросу Заказчика	e-mail		Согл ТЗ
3	Прием и регистрация запросов на обслуживание				
3.1	Прием и регистрация запросов на обслуживание высокого приоритета	По запросу Заказчика	e-mail	Список ЗНО: • Добавление файлов данных datafiles; • Оптимизация параметров СУБД; • Репликация БД; • Очистка лог файлов.	Согл ТЗ
3.2	Прием и регистрация запросов на обслуживание среднего приоритета	По запросу Заказчика	e-mail	Список ЗНО: • Настройка аудита действий пользователя.	Согл ТЗ
3.3	Прием и регистрация запросов на обслуживание низкого приоритета	По запросу Заказчика	e-mail	Список ЗНО: • Консультация.	Согл ТЗ
4	Выполнение запросов на обслуживание				
4.1	Выполнение запросов на обслуживание высокого приоритета	По запросу Заказчика	e-mail		Согл ТЗ

№	Наименование	Инициация услуги (по запросу/по календарю)	Средств о взаимодействия	Описание/ Условия предоставления/ Комментарии	Режим предоставления
4.2	Выполнение запросов на обслуживание среднего приоритета	По запросу Заказчика	e-mail		Согл ТЗ
4.3	Выполнение запросов на обслуживание низкого приоритета	По запросу Заказчика	e-mail		Согл ТЗ
5	Регламентно-профилактические работы				
5.1	Проверка и анализ текущих настроек и конфигураций СУБД без ASM	Два раза в месяц – ГЦП Ежемесячно - остальные	e-mail	Alertlogs, spfile, параметры ядра системы (для *nix систем), сбор AWR отчетов, анализ производительности БД на основании AWR отчетов, проверка прохождения резервного копирования; предложения по оптимизации и повышению производительности по мере необходимости.	не применимо
5.2	Проверка и анализ текущих настроек и конфигураций СУБД на ASM		e-mail	Alertlogs и spfile (включая ASM), параметры ядра системы (для *nix систем), сбор AWR отчетов, анализ производительности БД на основании AWR отчетов, проверка прохождения резервного копирования; предложения по оптимизации и повышению производительности по мере необходимости.	не применимо
5.3	Составление и предоставление отчета по регламентным работам		e-mail	Форма и состав отчетов согласуются совместно Заказчиком и Исполнителем.	не применимо
VII. Перечень услуг по технической поддержке систем резервного копирования и восстановления данных					
1	Прием и регистрация инцидентов				
1.1	Прием и регистрация инцидентов среднего приоритета	По запросу Заказчика	e-mail	Ошибка имеет значительное влияние на: <ul style="list-style-type: none"> • Управление данными; • Управление ПО резервного копирования; 	Согл ТЗ

№	Наименование	Инициация услуги (по запросу/по календарю)	Средств о взаимодействия	Описание/ Условия предоставления/ Комментарии	Режим предоставления
				<ul style="list-style-type: none"> • Управление системами. 	
1.2	Прием и регистрация инцидентов низкого приоритета	По запросу Заказчика	e-mail	<p>Ошибка имеет незначительное влияние на:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Управление данными; • Управление ПО резервного копирования; • Управление системами. 	Согл ТЗ
2	Решение инцидентов				
2.1	Решение инцидентов среднего приоритета	По запросу Заказчика	e-mail		Согл ТЗ
2.2	Решение инцидентов низкого приоритета	По запросу Заказчика	e-mail		Согл ТЗ
3	Прием и регистрация запросов на обслуживание				
3.1	Прием и регистрация запросов на обслуживание высокого приоритета	По запросу Заказчика	e-mail	<p>Список ЗНО:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Восстановление данных; • Резервное копирование данных. 	Согл ТЗ
3.2	Прием и регистрация запросов на обслуживание среднего приоритета	По запросу Заказчика	e-mail	<p>Список ЗНО:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Настройка процедур резервного копирования; • Установка агентов на сервера; • Установка/настройка консоли управления ПО резервного копирования; • Настройка D2D; • Настройка ленточных накопителей; • Настройка ленточных приводов. 	Согл ТЗ
3.3	Прием и регистрация запросов на обслуживание низкого приоритета	По запросу Заказчика	e-mail	<p>Список ЗНО:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Проверка отчета по резервным копиям; • Проверка целостности резервной копии; • Установка обновлений; • Консультация. 	Согл ТЗ
4	Выполнение запросов на обслуживание				
4.1	Выполнение запросов на обслуживание высокого приоритета	По запросу Заказчика	e-mail		Согл ТЗ

№	Наименование	Инициация услуги (по запросу/по календарю)	Средств о взаимодействия	Описание/ Условия предоставления/ Комментарии	Режим предоставления
4.2	Выполнение запросов на обслуживание среднего приоритета	По запросу Заказчика	e-mail		Согл ТЗ
4.3	Выполнение запросов на обслуживание низкого приоритета	По запросу Заказчика	e-mail		Согл ТЗ
5	Регламентно-профилактические работы				
5.1	Проверка целостности резервной копии	Два раза в месяц – ГЦП Ежемесячно - остальные	e-mail		не применимо
5.2	Восстановление из резервной копии	ежеквартально	e-mail	При наличии у Заказчика тестовой среды достаточного объема. Периодичность может быть пересмотрена по согласованию с Заказчиком.	не применимо
5.3	Составление и предоставление отчета по регламентным работам	Два раза в месяц – ГЦП Ежемесячно - остальные	e-mail	Форма и состав отчетов согласуются совместно Заказчиком и Исполнителем.	не применимо

Время устранения инцидентов и выполнение запросов на обслуживание определяется по обоюдному согласию сторон (Исполнителя, Заказчика и/или Ведомства) с момента направления авторизованными представителями Заказчика или Ведомства соответствующей заявки.

ЗАКАЗЧИК:

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

М.П.

М.П.

Секретарь закупочной комиссии согласно пр.№ 24-ИЧ от 14.04.2022 г.:

Специалист ОБТ



Хидиров Д.Э.

Члены закупочной комиссии согласно пр.№ 24-ИЧ от 14.04.2022 г.:

Нач ООД



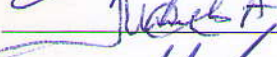
Акрамов А.А.

Нач ОП



Мухитдинов Б.Т.

Нач СРМиГП



Мамадалиев А.А.

Нач ОБТ



Габзалилов Б.Г.