

г. Ташкент

«1» мая 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 ООО «RIM-NIHOI», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице директора Кондраков В.В, действующего на основании Устава 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 «1» мая .2022 г. по «30»апреля.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 ([it@nihol.uz](mailto:it@nihol.uz), [vyacheslav@nihol.uz](mailto:vyacheslav@nihol.uz)) или факсимильным способом по номеру телефона +998 71 208 58 44, +998 71 208 58 45

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 неказание, 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 Услуг по постгарантийной поддержке, в

случаях вывода с эксплуатации любого оборудования и программного обеспечения, опубликованного в ПРИЛОЖЕНИЕ №2 к настоящему Договору, стоимость Услуг 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 Услуг, 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 Услуг в пределах расчетного периода без применения к Исполнителю мер ответственности, предусмотренных пунктом 5.1 настоящего Договора.

3.4.4. Приостановить оказание Услуг:

3.4.4.1. в случаях нарушения Заказчиком сроков оплаты стоимости оказанных за отчетный период Услуг 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 170 679 750 (сто семьдесят миллионов шестьсот семьдесят девять тысяч семьсот пятьдесят) сум, в том числе НДС 15%, за один отчетный период (в месяц).

4.2. Общая сумма Договора составляет 2 048 157 000 (два миллиарда сорок восемь миллионов сто пятьдесят семь тысяч) сум 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 соглашению 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 соглашению 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 Protssessing Markazi»	ООО «RIM-NIHOL»
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.	Юридический адрес: г. Ташкент, Мирзо Улугбекский р-н, ул. Интизор, 26. р/с: 2020 8000 8013 4654 1001 ОПЕРУ АКБ «Капитал Банк» МФО: 00974 ИНН: 202 218 227 ОКЭД: 95110 Код НДС: 3260 2000 7937 Тел.: (+99871) 208 58 44 Директор: Кондраков В.В.



Заключен в соответствии с Законом  
РУз "О договорно-правовой базе  
деятельности хозяйствующих субъектов",  
и содержит необходимые условия договора,  
предусмотренные ст.ст. 703-708 ГК РУз.  
Юрист *Е.Ермохина* Ермохина Е.А.



## 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 ПРИЛОЖЕНИЕ №2 **Ошибка! Источник ссылки не найден.** «Состав комплекса оборудования IBM» (ПРИЛОЖЕНИЕ №2 к Договору № 01 от 01 05 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:

## 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"> <li>• Полный отказ функционирования НПС вследствие инцидента (сбоя)</li> <li>• Остановка работы критически важных частей НПС с потерей предоставления какого-либо ИТ-сервиса;</li> <li>• Потеря управления критически важными частями НПС, влияющими на возможность предоставления какого-либо ИТ-сервиса.</li> </ul>
2.	SL-2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Значительное ухудшение качества функционирования НПС и предоставления услуг пользователям НПС вследствие инцидента (сбоя)</li> <li>• Значительное увеличение вероятности ухудшения работоспособности оборудования, при сохранении большинства его функций.</li> </ul>
3.	SL-3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ухудшение работоспособности НПС вследствие инцидента (сбоя) при сохранении большинства функций НПС</li> <li>• Неисправность, которая не влечет за собой какого-либо ухудшения работоспособности оборудования и/или программного обеспечения</li> </ul>



## 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, одномоментно;
- 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»

ООО «RIM-NIHOL»

Директор

Курбанов Ш.Р

Директор

Кондраков В.В

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 Protssessing Markazi»

ООО «RIM-NIHOL»

Директор

Курбанов Ш.Р

Директор

Кондраков В.В

Состав комплекса оборудования IBM

№	Серийный номер	Наименование		Среда
1.	21F9FBV	Сервер	8284-22A	Основная
2.	21F9F5V	Сервер	8284-22A	Основная
3.	21F9FEV	Сервер	8284-22A	Основная
4.	21F9FFV	Сервер	8284-22A	Основная
5.	21F9F6V	Сервер	8284-22A	Основная
6.	21F9FAV	Сервер	8284-22A	Основная
7.	21F9FDV	Сервер	8284-22A	Резервная
8.	21F9F7V	Сервер	8284-22A	Резервная
9.	21F9F2V	Сервер	8284-22A	Резервная
10.	21F9F9V	Сервер	8284-22A	Резервная
11.	21F9F3V	Сервер	8284-22A	Резервная
12.	21F9F4V	Сервер	8284-22A	Резервная
13.	7821G7C	СХД контроллер	Storwize V7000 2076-524	Основная
14.	7821FPE	СХД полка расширения	Storwize V7000 2076-24F	Основная
15.	7825HND	СХД полка расширения	Storwize V7000 2076-24F	Основная
16.	7821G6L	СХД контроллер	Storwize V7000 2076-524	Резервная
17.	7821FNG	СХД полка расширения	Storwize V7000 2076-24F	Резервная
18.	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»

ООО «RIM-NIHOЛ»

Директор

Курбанов Ш.Р

Директор

Кондраков В.В

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 ООО «RIM-NIHOL», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице директора Кондраков В.В., действующего на основании устава, 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 170 679 750 (сто семьдесят миллионов шестьсот семьдесят девять тысяч семьсот пятьдесят) сум, в том числе НДС 15% в размере 25 601 962.50 (двадцать пять миллионов шестьсот одна тысяча девятьсот шестьдесят два) сум 50 тийин.

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»

ООО «RIM-NIHOL»

Директор \_\_\_\_\_ Курбанов Ш.Р.

Директор \_\_\_\_\_ Кондраков В.В.

М.П.

М.П.

