

Дата: «17» Марта 2026г.

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

«На поставку услуг постгарантийной поддержки для комплекса оборудования IBM»

Наименование:

«Предоставление услуг по постгарантийной поддержке для комплекса оборудования IBM»

Заказчик: АО «Национальный Межбанковский Процессинговый Центр» (НМПЦ)

Контактное лицо: Тоиров А. (Главный специалист отдела по закупкам,
+998781132407 / 7733, tender@nmpc.uz)


Согласовано:

Заместитель председателя правления по
ИТ и технологической инфраструктуре



Самигуллин Д.Р.

Директор департамента ИТ-
инфраструктуры



Холматов Н.О.

Директор департамента ИБ



Гафуров А.А.

Разработал:

Начальник отдела сопровождения и
развития ЦОД



Галиаскаров Т.В.

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

«На поставку услуг постгарантийной поддержки для комплекса оборудования IBM»

на 7 листах
действует с «17» марта 2026 года

Заказчик: АО «Национальный межбанковский процессинговый центр»

Ташкент – 2026 г.

Содержание:

Общие сведения	3
Цели и задачи	3
Требования к услугам по технической поддержке	3
Порядок оказания услуг	4
Требования к потенциальному Исполнителю	5
Организационные условия	6
Требования к качеству выполняемых работ	6
Требования к безопасности оказания услуг	6
Прочие требования	6
Приложение №1 к Техническому заданию	7

1. Общие сведения.

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

2. Цели и задачи.

2.1. Цель: Сокращение издержек, связанных с отказами комплекса оборудования IBM в АО «Национальный межбанковский процессинговый центр».

2.2. Задачи:

- Сокращение времени простоя за счет оперативного выявления и устранения неисправностей;
- Незамедлительная замена вышедших из строя комплектующих оборудования;
- Возможность обновления компонентов комплекса оборудования.

3. Требования к услугам по технической поддержке.

Предоставление услуг по постгарантийной поддержке оборудования IBM (Приложение №1 к Техническому заданию) должно осуществляться до 1 мая 2027 года и включать в себя услуги трех видов:

3.1. Постгарантийная поддержка и восстановление работоспособности комплекса оборудования. Режим оказания услуги: 8 часов в день 5 дней в неделю, с 09:00 до 18:00, исключая общегосударственные праздники. Выполняемые работы:

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

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

3.2. Технические консультации для сотрудников Заказчика, ответственных за эксплуатацию комплекса оборудования IBM.

Консультации могут проводиться исполнителем удаленно: по электронной почте, в письменном виде или путём организации виртуальных конференций, либо с выездом на место эксплуатации комплекса оборудования IBM. Режим оказания услуги: 24 часа в сутки, 7 дней в неделю.

Список предлагаемых исполнителем консультаций должен включать в себя:

- Консультации по функциональным возможностям оборудования и программного обеспечения IBM, имеющегося у Заказчика;
- Консультации по вопросам монтажа, демонтажа, настройки, конфигурирования, эксплуатации оборудования и программного обеспечения Заказчика;
- Консультации по установке обновлений (upgrade), версий (update), и исправлений (patches) аппаратных и программных продуктов;

- Консультации по предварительной диагностике и локализации возникающих неисправностей на оборудовании и программном обеспечении Заказчика;
- Консультации по вопросам разборки, сборки, замены компонентов оборудования и программного обеспечения Заказчика.

Консультации должны проводиться до окончательного закрытия запроса, поднятого сотрудниками Заказчика. При невозможности решить проблему с помощью консультации специалист Исполнителя, проводивший консультации, должен передать запрос (заявку) на следующий уровень технической поддержки и контролировать дальнейшее выполнение данного запроса (заявки).

3.3. Проведение регулярного аудита состояния комплекса оборудования IBM для выявления потенциальных проблем. Аудит может проводиться исполнителем удаленно, либо с выездом на место эксплуатации комплекса оборудования. Режим оказания услуги: 1 раз в 3 месяца.

4. Порядок оказания услуг.

4.1. Исполнитель должен предоставить список своих сотрудников для взаимодействия с Заказчиком и указанием следующих данных:

- Фамилия, имя, отчество;
- Должность;
- Контактные данные: номера телефонов, адреса электронной почты и т.п.

4.2. Исполнитель должен предоставить возможность открытия заявок следующими способами:

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

4.3. Исполнитель обязан оказывать услуги по постгарантийной поддержке комплекса оборудования IBM в соответствии с указанными ниже категориями критичности инцидентов (приоритетами/уровнями):

4.3.1. Инцидент высшего приоритета (SL-1)

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

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

4.3.2. Инцидент среднего приоритета (SL-2)

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

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

4.3.3. Инцидент низкого приоритета (SL-3)

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

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

4.4. Требования по содержанию и срокам выполнения услуг по устранению неисправностей с учетом категорий критичности

№ п/п	Приоритет	Сбор информации о проблеме, локализация проблемы, консультации, не более, мин	Срок восстановления работоспособности оборудования (сервисов) на объектах заказчика, не более, часов
1	SL-1	120	24
2	SL-2	240	72
3	SL-3	720	120

4.5. Оказание услуг должно осуществляться в соответствии с пунктом 6 об уровне обслуживания Заказчика.

4.6. Все работы/услуги проводятся/оказываются как локально, по адресу ЦОД-ов Заказчика, так и удаленно. При этом используются стандартные каналы связи с возможностью шифрования данных, в соответствии с согласованными регламентами проведения подобных работ между Заказчиком и Исполнителем.

5. Требования к потенциальному Исполнителю.

5.1. Исполнитель должен предоставить авторизационное письмо, выданное производителем комплекса оборудования IBM;

5.2. Исполнитель должен иметь соответствующий технический персонал, для выполнения сервисных заявок Заказчика;

5.3. Заказчику должна быть предоставлена возможность адресовать запросы как в техническую поддержку Исполнителя, так и напрямую в техническую поддержку производителя (IBM);

5.4. Консультирование Заказчика специалистами технической поддержки Исполнителя по всем вопросам, касающихся технических проблем с оборудованием и программным обеспечением, должно производиться на русском языке;

5.5. С целью решения технических проблем в минимально короткие сроки, информация, относящаяся к функционированию, эксплуатации и конфигурации комплекса оборудования, а также поиску и устранению в нём неисправностей, может передаваться по телефону или электронной почте в режиме “24 часа в сутки, 7 дней в неделю” без перерывов в праздничные дни;

5.6. При обращении в службу технической поддержки Исполнителя специалисты Заказчика определяют приоритет (уровень) критичности проблемы самостоятельно. Приоритет критичности может быть понижен в случае предоставления Исполнителем обходного решения;

5.7. Любая услуга по предоставлению постгарантии на комплекс оборудования IBM должна будет оказываться Исполнителем до момента:

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

6. Организационные условия.

Все работы на объектах Заказчика производятся специалистами Исполнителя по согласованию и утверждению с ответственным представителем Заказчика и в его присутствии.

7. Требования к качеству выполняемых работ.

7.1. В случае совершения ошибки во время оказания услуг Исполнитель обязан в минимально возможные сроки устранить возникшие в результате такой ошибки дефекты;

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

8. Требования к безопасности оказания услуг.

Все услуги должны соответствовать требованиям экологических, санитарно-гигиенических, противопожарных и других норм в соответствии с действующим законодательством Республики Узбекистан.

9. Прочие требования.

9.1. При изменении контактных данных службы сервиса Исполнителя, Исполнитель обязан отправить соответствующее уведомление Заказчику минимум за 3 (три) дня до таких изменений;

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

**Состав комплекса оборудования IBM в
АО «Национальный межбанковский процессинговый центр»**

№	Серийный номер	Модель	Описание	Тип машины
1	78335B0	IBM Power System S924	Сервер (prod)	9009-42A
2	78335C0	IBM Power System S924	Сервер (sb)	9009-42A
3	21F9FEV	IBM Power System S822	Сервер (prod)	8284-22A
4	21F9F9V	IBM Power System S822	Сервер (sb)	8284-22A
5	78E37MB	IBM FlashSystem 7200 NVMe Control Enclosure	СХД контроллер (prod)	2076-824
6	781R2B5	IBM FlashSystem 7000 LFF Expansion Enclosure (12 x 14.5 TB)	СХД полка расширения (prod)	2076-12G
7	781E1G7	IBM FlashSystem 7000 SFF Expansion Enclosure (24 x 1.2 TB)	СХД полка расширения (prod)	2076-24G
8	78E37L7	IBM FlashSystem 7200 NVMe Control Enclosure	СХД контроллер (sb)	2076-824
9	781E1K7	IBM FlashSystem 7000 SFF Expansion Enclosure (24 x 1.2 TB)	СХД полка расширения (sb)	2076-24G
10	781R1V9	IBM FlashSystem 7000 LFF Expansion Enclosure (12 x 14.5 TB)	СХД полка расширения (sb)	2076-12G
11	7801AXD	TS4300 Tape Library	Ленточная библиотека	3573-TL
12	0285FB8	IBM Power System E1080	Сервер (prod)	9080-HEX
13	0285FA8	IBM Power System E1080	Сервер (sb)	9080-HEX