



**Конкурсда қатнашиш истагида бўлган  
тадбиркорларга**

**27.12.2017 йил**

**Хурматли тадбиркорлар!**

Ахборот технологиялари ва коммуникацияларини ривожлантириш вазирлигининг ахборот-телекоммуникация ускуналари ва ахборот тизимларини **бир йил мобайнида** техник қўллаб-қувватлаш юзасидан техник хизмат кўрсатувчи субъектларни танловда иштирок этишга таклиф этади.

Танловда қатнашиш учун ариза берувчи ўз тижорат таклифларини 2018 йил 7 январга қадар тақдим этиши лозим. Ташкилот томонидан бериладиган тижорат таклифида рўйхатга олиш санаси, ташкилот раҳбари имзоси ҳамда муҳр бўлиши лозим.

Тижорат таклифингизни Тошкент шаҳар, Амир Темур кўчаси 4-уй манзилига ҳамда электрон кўринишда [b.abdusalamov@mitc.uz](mailto:b.abdusalamov@mitc.uz), [info@mitc.uz](mailto:info@mitc.uz) электрон манзилга юборишингиз мумкин.

Номзодни танлашда корxonанинг иш тажрибаси, мавжуд мижозлари ва товар учун берилётган нархларга эътибор қаратилади.

Корxonалардан Вазирликка келиб тушган тижорат таклифлари асосида танлов ўтказилади. Танловдан сўнг ғолиб чиққан корxонага хабар берилади ҳамда шартнома тузилади.

Маълумот учун +99871 238-41-21, 238-43-03, +998 95 143-44-22 телефон рақамларига мурожаат қилишингиз мумкин.

Техник хизмат кўрсатиш бўйича талаблар илова қилинади.

## Требования

на выполнение работ по технической поддержке, сервисному обслуживанию информационно-телекоммуникационного оборудования и информационных систем Министерства по развитию информационных технологий и коммуникаций Республики Узбекистан.

### 1. Термины и определения

Сокращение, термин	Полное наименование, определение
Диагностика	Проверка технических характеристик АПК на их соответствие техническим условиям, заданным производителем оборудования
Аппаратно-программный комплекс Заказчика (АПК Заказчика)	Комплекс технических средств и программного обеспечения (ПО) СВТ, ЛВС, СТК, объединенных в единую ИТ - инфраструктуру, обозначенную в Приложении № 1 к настоящим требованиям
Информационная система Исполнителя (ИС)	Информационно-сервисная система (составная часть ServiceDesk), в которой будут отражены все инциденты, заявки, запросы, возникшие и отработанные в процессе предоставления услуг на площадках Заказчика, а также отчеты и план - графики выполняемых работ
Инцидент	Событие, не являющееся частью нормального функционирования сервиса и при этом влияющее или способное оказать влияние на снижение качества сервиса или полное прекращение его предоставления. Все инциденты должны регистрироваться и отслеживаться в Базе данных ИС Исполнителя
ЛВС	Локальная вычислительная сеть
ОС	Операционная система
ПО	Программное обеспечение, необходимое для полноценного функционирования АПК Заказчика
Разрешение инцидента	Восстановление (обеспечение) нормального функционирования АПК Заказчика
РВР	Ремонтно-восстановительные работы
РПР	Регламентные профилактические работы
СВТ	Средства вычислительной техники
Срок восстановления работоспособности оборудования (сервисов) на территории Заказчика	Интервал времени от момента прибытия специалиста Исполнителя на место проведения работ до момента восстановления работоспособности оборудования
Срок прибытия специалиста Исполнителя на место проведения работ	Интервал времени от момента принятия вызова СТП Исполнителя до момента прибытия специалиста Исполнителя на место проведения работ
Срок подмены неисправного оборудования	Интервал времени от момента принятия решения, о необходимости ремонта в сервисном центре Исполнителя до момента предоставления аналогичного исправного оборудования на подмену с инсталляцией необходимого программного обеспечения
СТК	Система телекоммуникаций
СТО	Системно-техническое обслуживание - комплекс мероприятий направленных на поддержание (обеспечение) АПК Заказчика в исправном и актуальном состоянии в процессе их эксплуатации и консультации по оснащению и модернизации АПК Заказчика
СТП	Служба технической поддержки Исполнителя
Service Desk	Комплекс аппаратно-программных средств, службы технической поддержки Исполнителя

### 2. Цель требований

Обеспечение работоспособного состояния, отказоустойчивости и постоянной готовности АПК Заказчика к использованию по назначению и согласно документированным производителем оборудования и ПО возможностям (техническим характеристикам) для решения функциональных

задач Заказчика, снижение интенсивности износа и предупреждение вероятных отказов оборудования.

### **3. Состав оборудования и программного обеспечения АПК Заказчика. Объекты обслуживания**

В рамках системно-технического обслуживания АПК Заказчика обслуживанию подлежит оборудование и сервисы Заказчика, состав которых приведен в Приложение №1.

На обслуживание передается АПК Заказчика, который эксплуатируется на следующих площадках:

#### **Министерство по развитию информационных технологий и коммуникаций Республики Узбекистан**

- Ташкент, 100047, проспект Амира Темура, 4

В течение срока оказания услуг по СТО адреса площадок, состав и количество компонентов АПК Заказчика, принятого на обслуживание, могут быть изменены по согласованию сторон в соответствии с действующим законодательством.

### **4. Состав услуг по системно-техническому обслуживанию**

Исполнитель должен организовать мониторинг серверного оборудования, сетевого оборудования и оборудования безопасности (межсетевое экранирование, антивирусная фильтрация, мониторинг сетевых событий и т. д.).

Исполнителем должны быть обеспечены и включены в стоимость услуг два обращения в месяц (с выездом специалистов второго и третьего уровней поддержки в случае отсутствия возможности удаленного решения проблемы) на разрешение инцидентов наивысшего приоритета (SL1) во внерабочее время (в период с 19:00 до 09:00 Ташкентского времени по рабочим дням и круглосуточно в выходные и праздничные дни).

Исполнителем должна быть обеспечена Служба технической поддержки, отвечающая за эксплуатацию оборудования АПК Заказчика, диагностику и локализацию неисправностей. Оказание услуг по технической поддержке производится специалистами Исполнителя с 09:00 до 18:00 по рабочим дням.

Связь со Службой технической поддержки должна быть организована посредством «Горячей линии» следующими способами:

- по телефонному номеру (указать номер телефона);
- факсимильными сообщениями (указать номер факса);
- электронной почтой (указать адрес электронной почты);

В Службе технической поддержки Исполнителя должен функционировать специализированный Центр технической компетенции, который должен обеспечивать поддержку экспертного уровня технических специалистов Заказчика.

Исполнитель обязан оказать Заказчику услуги требуемого качества в установленный срок и в необходимом объеме силами штатных сотрудников, без привлечения к выполнению работ по контракту с Заказчиком физических и юридических лиц (Субподрядчиков).

Поддержка технических специалистов Заказчика специалистами Центра технической компетенции должна осуществляться следующими способами:

- устными консультациями при нахождении специалиста Службы технической поддержки Исполнителя на площадке Заказчика;
- письменными консультациями (факсимильные сообщения/электронная почта) по запросу сотрудника Заказчика.

Исполнитель обязан оказывать услуги по системно-техническому обслуживанию АПК в соответствии с категориями критичности проблем (приоритетами), принятыми у Заказчика:

- **SL-1:** неисправность оборудования или сервисов, влекущее за собой значительное ухудшение качества или полный отказ функционирования АПК.
- **SL-2:** неисправность оборудования или сервисов, влекущее за собой ухудшение работоспособности АПК при сохранении большинства функций АПК.
- **SL-3:** неисправность оборудования или сервисов не влечет за собой какого-либо ухудшения работоспособности АПК.

Категории критичности проблемы для оборудования и программного обеспечения АПК:

- Серверное оборудование – **SL-1,SL-2;**
- Системы хранения данных – **SL-1,SL-2;**
- Серверные операционные системы- **SL-1,SL-2;**
- Системы управления базами данных- **SL-1,SL-2;**
- Системы корпоративной электронной почты и документооборота- **SL-2,SL-3;**
- Службы корпоративных каталогов- **SL-3,SL-3;**
- Системы виртуализации- **SL-1,SL-2;**
- Системы резервного копирования- **SL-2,SL-3;**
- Унифицированные коммуникации- **SL-2,SL-3;**
- Коммутатор – - **SL-1,SL-2;**
- Маршрутизатор– **SL-1;**
- Межсетевые экраны – **SL-1,SL-2;**
- Консультационные работы – **SL-3.**

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
3	SL-2	240	72
4	SL-3	240	120

Оказание услуг должно осуществляться в соответствии с Соглашением об уровне системно-технического обслуживания оборудования АПК Заказчика, которое будет являться приложением к Договору.

В стоимость предоставляемых услуг должна входить: стоимость оказания услуг по системно-техническому обслуживанию в соответствии с разделами 4 и 5 настоящих требований, логистика, а также стоимость работ по настройке, анализу и разработке рекомендаций по настройке системного программного обеспечения (ОС, СУБД и т.д.) для оптимального функционирования прикладного ПО. Стоимость расходных материалов в стоимость услуг не входит.

В рамках системно-технического обслуживания должны предоставляться следующие комплексы работ:

- Ремонтно-восстановительные работы;
- Системное обслуживание и администрирование;
- Консультационные услуги;
- Тестирование и диагностика оборудования;

- Обслуживание гарантийного оборудования.

Исполнителем обеспечивается нахождение трех специалистов на постоянной основе на территории Заказчика в будние дни с 9:00 по 21:00 и при необходимости в выходные и праздничные дни.

#### **4.1. Ремонтно-восстановительные работы**

Ремонтно-восстановительные работы выполняются специалистами Исполнителя на территории Заказчика или, в случае необходимости, в сервисном центре Поставщика (Производителя). РВР выполняются путём замены вышедших из строя деталей, блоков, узлов, модулей (предоставляются Заказчиком), а также путём восстановления программного обеспечения (в т.ч. аппаратных настроек) и включают в себя:

- Диагностику неисправности аппаратно–программных средств;
- Устранение сбоев в работе оборудования и/или ПО;
- Восстановление работоспособности оборудования и ПО в случаях аварий электропитания, аппаратно-программных сбоев, действия вирусов, некорректных действий пользователей;
- Замену дефектных деталей, блоков, узлов, модулей оборудования (предоставляются Заказчиком), и/или переустановку ПО (предоставляются Заказчиком), с последующей настройкой.

#### **4.2. Системное обслуживание и администрирование**

Системное обслуживание и администрирование АПК Заказчика выполняется специалистами Исполнителя и включает в себя следующие работы:

- Смена версии ПО (ПО предоставляется Заказчиком);
- Установка рекомендуемых патчей ОС (по согласованию с заказчиком).
- Восстановление информации на жестком диске (при наличии технической возможности);
- Проверка серверов на наличие вирусных программ, устранение последствий их работы;
- Сервисное сопровождение и поддержка сервисов корпоративной электронной почты и обмена сообщениями (консультации, мониторинг работоспособности, интеграция в общую структуру ИВК, установка обновлений, конфигурирование параметров);
- Системное сопровождение серверного оборудования;
- Системное администрирование операционных систем;
- Системное сопровождение систем хранения данных;
- Выполнение процедур резервного копирования данных;
- Администрирование межсетевых экранов;
- Администрирование службы корпоративных каталогов;
- Иные работы необходимые для данного вида обслуживания.
- Системное сопровождение систем виртуализации;
- Иные работы необходимые для данного вида обслуживания.

#### **4.3. Обслуживание гарантийного оборудования**

Исполнитель оказывает услуги по управлению гарантийными обязательствами производителей (поставщиков) оборудования, которое находится в эксплуатации у Заказчика и передано на СТО Исполнителю. В рамках данной услуги Исполнитель выполняет следующие задачи:

- Регистрация гарантийных обязательств у производителей (поставщиков) оборудования;
- Контроль и учет наличия гарантийных обязательств на уже установленное оборудование;
- Решение всех спорных вопросов с производителями (поставщиками) оборудования по поводу гарантийности/негарантийности;
- Своевременное уведомление Заказчика об истечении срока гарантии на оборудование и предложение оптимальных решений по дальнейшему обслуживанию оборудования;

- Исполнение логистики по доставке оборудования в сервисные центры производителей (поставщиков) и на объекты Заказчика в случае необходимости.

Кроме управления гарантийными обязательствами производителей (поставщиков) Исполнитель осуществляет по отношению к гарантийному оборудованию работы, перечисленные в пунктах 4.1 – 4.2, за исключением тех работ, услуг, которые предусмотрены гарантийными обязательствами производителя (поставщика).

#### **4.4. Консультационные услуги**

Исполнитель оказывает Консультационные услуги для сотрудников, эксплуатирующих обслуживаемый АПК Заказчика. Консультации проводятся Исполнителем удаленно: факсимильное сообщение, по электронной почте, в письменном виде или непосредственно на месте эксплуатации обслуживаемого АПК Заказчика. Список предлагаемых Исполнителем консультаций включает в себя:

- Консультации по вопросам конфигурирования, эксплуатации оборудования и программного обеспечения АПК Заказчика;
- Консультации по проведению превентивных мер для недопущения аварийных ситуаций АПК Заказчика;
- Консультации по предварительной диагностике и локализации возникшей неисправности на оборудовании и программном обеспечении АПК Заказчика;
- Консультации по вопросам расширения и модернизации оборудования и программного обеспечения АПК Заказчика;
- Другие технические вопросы, связанные с функционированием оборудования и программного обеспечения АПК 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).

### **5. Квалификационные требования к Исполнителю**

#### **5.1. Наличие в штате Исполнителя сертифицированных специалистов с действующими статусами:**

Microsoft:

- Microsoft® Certified Solutions Expert: 2012 Server Infrastructure - 3 специалиста
- Microsoft® Certified Technology Specialist: Microsoft Exchange Server 2010, Configuration - 1 специалист

HP:

- HP Accredited Solutions Expert Server Solutions Integrator V8.1 - 2 специалиста
- HP Accredited Integration Specialist Network Infrastructure – 2 специалиста

Vmware:

- VMware Certified Professional (Vmware vSphere 5) – 3 специалиста

Cisco:

- CCNA Routing and Switching – 2 специалиста
- CCNP Routing and Switching – 1 специалист

**5.2. Наличие собственной службы технической поддержки оборудования и программного обеспечения, с системой регистрации обращений.**

**5.3. Наличие действующей лицензии на проектирование, строительство, эксплуатацию и оказание услуг телекоммуникаций со сроком действия не менее года на момент подписания договора.**

## **6. Требования к порядку оказания услуг (выполнения работ) по СТО АПК Заказчика**

### **6.1. Проведение ремонтно-восстановительных работ**

Проведение ремонтно-восстановительных работ осуществляется в следующем порядке:

1. Заказчик оформляет заявку установленной формы (по телефону, факсу, электронной почте) в устном или письменном виде, либо оформляет ее в режиме реального времени непосредственно в Базе данных СТО Исполнителя.
2. Специалист Службы технической поддержки производит текущую диагностику, мониторинг и администрирование оборудования АПК удаленно. Если возникает необходимость проведения работ непосредственно на площадке Заказчика, представитель Заказчика предоставляет специалисту Службы технической поддержки возможность выполнения работ на площадке.
3. Специалист Исполнителя на объекте Заказчика выполняет работы по системно-техническому обслуживанию (восстановление работоспособности, текущее конфигурирование, консультация) в установленные сроки.
  - Если для устранения неисправности необходимо заменить расходные материалы, Исполнитель информирует об этом Заказчика и приступает к ремонту только при наличии у Заказчика необходимых расходных материалов.
  - Если восстановление работоспособности оборудования нецелесообразно в связи с его предельным износом или окончанием выпуска необходимых запасных частей, Исполнитель информирует об этом Заказчика.
4. Содержание работ по обслуживанию оборудования АПК, дата их выполнения и фамилия специалиста Исполнителя заносятся специалистом Исполнителя в сервисный лист, который заверяется подписью ответственного представителя Заказчика.
5. Далее специалист Исполнителя входит в Базу данных СТО и делает отметку о выполнении работ с кратким комментарием (отчетом) о проделанной работе. В Базе данных СТО Исполнителя автоматически будет создано и отправлено по электронной почте в адрес Заказчика соответствующее уведомление о закрытии заявки с просьбой подтвердить закрытие.
6. Ответственный представитель Заказчика должен подтвердить выполнение работ и закрытие заявки в Базе данных СТО Исполнителя.

Порядок оформления проведения ремонтно-восстановительных работ может быть изменен по требованию Заказчика и по согласованию с Исполнителем.

### **6.2. Системное обслуживание и администрирование АПК Заказчика**

Системное обслуживание и администрирование АПК Заказчика осуществляется при наличии заявки Заказчика.

Список работ по системному обслуживанию и администрированию, представленный в разделе 4.2.

Состав работ по системно-техническому обслуживанию и администрированию АПК Заказчика, осуществляемых для различного оборудования, включает в себя:

- Серверное оборудование, системы хранения данных:
  - Системное администрирование операционных систем (добавление и удаление локальных пользователей, добавление и удаление групп пользователей, изменение состава пользователей в группах, изменение правил доступа для групп, администрирование сетевой службы DNS (добавление, изменение и удаление прямых и обратных записей, зон, настройка параметров), администрирование сетевой службы DHCP (настройка scope, добавление и удаление привязки IP адреса к MAC адресу, настройка параметров);

- Системное сопровождение серверного оборудования (добавление/замена модулей оборудования (комплектующие предоставляются Заказчиком), конфигурирование в соответствии с потребностями Заказчика и возможностями, существующего оборудования:
    - управляющего интерфейса,
    - аппаратного RAID;
    - подключение к внешней системе хранения данных;
    - параметров интерфейсных портов.);
  - Системное сопровождение систем хранения данных (добавление/замена модулей оборудования (комплектующие предоставляются заказчиком), конфигурирование в соответствии с потребностями Заказчика и возможностями, существующего оборудования:
    - параметров интерфейсных портов;
    - RAID групп;
    - пулов RAID групп;
    - логических томов (LUN);
    - параметров зонирования;
    - параметров репликации.);
  - Администрирование службы корпоративных каталогов (создание новой учётной записи, включение в группу, предоставление сетевых ресурсов и прав, удаление старых учётных записей и др.);
  - Администрирование системы корпоративной электронной почты (управление учетными записями (создание почтового ящика/удаление почтового ящика), управления правилами (создание правил/удаление правил), экспорт импорт почтового ящика/адресной книги, взаимодействие с внешними провайдерами (удаление почтового домена из спам листов/разрешение ошибок транспорта));
  - Актуализация данных о компонентах (аппаратных и программных) АПК Заказчика, находящихся в эксплуатации, в сопроводительной документации СТО Исполнителя;
  - Администрирование системы резервного копирования и выполнение процедур резервного копирования данных;
  - Системное сопровождение систем виртуализации (управление виртуальными машинами (VM) (создание/удаление VM, включение/выключение/перезагрузка виртуальных машин), изменение параметров ресурсов виртуальных машин (CPU, RAM, HDD), установка гостевых операционных систем, создание снапшотов).
- Телекоммуникационное оборудование
  - Сопровождение и обслуживание коммутаторов и маршрутизаторов, отвечающих за доступ к АПК из Интернет.
  - Администрирование межсетевых экранов (создание, приостановка и удаление идентификаторов пользователей, настройка списков доступа (accesslists) для реализации задач фильтрации трафика с учетом адресной информации канального, сетевого и транспортного уровней, предоставление утверждённого сетевого доступа через конфигурацию или установку сетевых устройств);

По требованию Заказчика и по согласованию с Исполнителем могут осуществляться другие виды работ по администрированию АПК, необходимые для полноценного функционирования оборудования Заказчика и не приведенные в перечне выше.

### **6.3. Регламентное профилактическое обслуживание оборудования АПК**

Регламентные и профилактические работы оказываются в отношении оборудования, перечисленного в Приложении № 1.

Проведение регламентного профилактического обслуживания осуществляется в следующем порядке:

1. Дата/время проводимых работ согласуются Диспетчером Исполнителя и ответственным сотрудником Заказчика перед выездом по электронной почте.



2. После проведения работ ответственный сотрудник Исполнителя готовит по ним отчет. Диспетчер Исполнителя проверяет отчет и отправляет его Заказчику по электронной почте.

Исполнитель обеспечивает профилактическое обслуживание согласно следующему регламенту:

Оборудование АПК	Состав работ	Периодичность
<b>1. Активное сетевое оборудование</b>		
Профилактическое обслуживание	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Очистка поверхностей оборудования от осадений, пыли и мелкого мусора (без остановки работы);</li> <li>• Очистка модульного оборудования путем извлечения составных блоков и продувка сжатым воздухом (с обесточиванием оборудования);</li> <li>• Материалы и инструмент – Исполнителя.</li> </ul>	1 раз в 3 месяца
Плановая диагностика	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проверка состояния соединительных кабелей и разъемов;</li> <li>• Проверка корректности индикации элементов оборудования;</li> <li>• Проверка доступности интерфейсов управления и коммутации;</li> <li>• Проверка журналов (логов) работы оборудования;</li> <li>• Отчет о техническом состоянии оборудования.</li> </ul>	Ежемесячно
Системное профилактическое обслуживание	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Резервное копирование конфигурации оборудования (при необходимости и наличии технической возможности);</li> <li>• Контроль необходимости обновлений ПО оборудования.</li> </ul>	Ежемесячно
<b>2. Системы хранения данных</b>		
Профилактическое обслуживание	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Очистка поверхностей оборудования от осадений, пыли и мелкого мусора (без остановки работы);</li> <li>• Очистка модульного оборудования путем извлечения составных блоков и продувка сжатым воздухом (с обесточиванием оборудования);</li> <li>• Материалы и инструмент – Исполнителя.</li> </ul>	1 раз в 3 месяца
Плановая диагностика	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Плановая диагностика системы хранения данных с выдачей рекомендаций по их эксплуатации и устранение возможных выявленных диагностикой проблем до повышения их критичности;</li> <li>• Выявление и исправление ошибок в распределении дискового пространства.</li> <li>• Проверка журналов (логов) оборудования;</li> <li>• Проверка состояния информационной индикации оборудования;</li> <li>• Проверка доступности интерфейсов управления;</li> <li>• Проверка на наличие ошибок на коммутационных портах оборудования;</li> <li>• Отчет о техническом состоянии оборудования.</li> </ul>	Ежемесячно
Системное профилактическое обслуживание	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проверка актуальности микрокода оборудования и его обновление (по согласованию с Заказчиком);</li> <li>• Выполнение процедур резервного копирования данных (при необходимости и наличии технической возможности).</li> </ul>	Ежемесячно
<b>3. Серверное оборудование</b>		
Профилактическое обслуживание	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Очистка поверхностей оборудования от осадений, пыли и мелкого мусора (без остановки работы);</li> <li>• Очистка модульного оборудования путем извлечения составных блоков и продувка сжатым воздухом (с обесточиванием оборудования);</li> <li>• Материалы и инструмент – Исполнителя.</li> </ul>	1 раз в 3 месяца

<p>Плановая диагностика</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Плановая диагностика серверов с выдачей рекомендаций по их эксплуатации и устранение возможных выявленных диагностикой проблем до повышения их критичности;</li> <li>• Полное тестирование всех компонент сервера;</li> <li>• Выявление и исправление ошибок в распределении дискового пространства;</li> <li>• Проверка журналов (логов) оборудования;</li> <li>• Проверка состояния информационной индикации оборудования;</li> <li>• Проверка доступности интерфейсов управления;</li> <li>• Проверка на наличие ошибок на коммутационных портах оборудования;</li> <li>• Отчет о техническом состоянии оборудования.</li> </ul>	<p>Ежемесячно</p>
<p>Системное профилактическое обслуживание</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Контроль состояния системного программного обеспечения;</li> <li>• Анализ системных и Log-файлов;</li> <li>• Проверка актуальности микрокода оборудования и его обновление ( по согласованию с Заказчиком);</li> <li>• Проверка и корректировка расписания резервного копирования данных;</li> <li>• Проверка и удаление компьютерных вирусов на устройствах внешней памяти сервера. Настройка расписания автоматической проверки и удаления компьютерных вирусов;</li> <li>• Проведение дефрагментации накопителей на жестких магнитных дисках;</li> <li>• Антивирусное ПО предоставляется либо оплачивается Заказчиком.</li> </ul>	<p>Ежемесячно</p>

## 7. Условия оказания услуг. Порядок приемки и оплаты

7.1. Услуги, работы по системно-техническому обслуживанию АПК Заказчика и доработке информационных систем и корпоративных веб-сайтов выполняются на основании Договора со сроком действия с 01 апреля 2016 года по 31 декабря 2016 года.

7.2. Оплата услуг (работ) по договору производится на ежемесячной основе по отдельным актам сдачи-приемки услуг (работ) за:

- услуги по системно-техническому обслуживанию АПК Заказчика;

7.3. Итоговая стоимости должна включать услуги, перечисленные и оказываемые в соответствии с разделом 4 настоящих требований. В конкурсной заявке необходимо указать общую стоимость услуг системно-технического обслуживания на весь период действия договора с учетом предоставляемых скидок, и детализацию на стоимость обслуживания в месяц. Итоговые стоимости услуг должны включать все налоги и сборы.

7.4. Дополнительные услуги (работы), выходящие за рамки настоящих требований (вызванные срочностью работ, работы во внерабочее время), согласуются Сторонами в рамках отдельных требований на оказание услуг, в которых Стороны определяют объем, стоимость, сроки оказания, условия приемки, сроки оплаты и другие существенные параметры услуг.

7.5. При изменении количества обслуживаемых компонентов АПК Заказчика, стоимость услуг изменяется пропорционально объему оказываемых услуг по предварительному согласованию сторон.

7.6. По окончании каждого отчетного периода оказания услуг по системно-техническому обслуживанию АПК Заказчика Исполнитель представляет акт сдачи-приемки услуг, счет и счет-фактуру на оказанные услуги, аналитические отчеты о состоянии и количестве Заявок, а также отчеты о выполнении плановых работ на АПК Заказчика, которые должны содержать следующую информацию:

- количество активных, выполненных и просроченных заявок любого типа или группы оборудования, любого типа или группы услуг;
- перечень оказанных услуг в соответствии с настоящими требованиями;
- подготовленные материалы в соответствии с настоящими требованиями;

- наименование и количество выполненных РПР, РВР за отчетный период;
- время выполнения плановых работ;
- анализ типа регистрации заявки за любой период предоставляется Исполнителем в любое время.

7.7. Формы отчетной документации о предоставленных услугах согласуются с Заказчиком не позднее, чем за 5 рабочих дней до окончания первого отчетного периода.

## **8. Перечень и требования к предоставляемой информации**

### **8.1. Информация о компании-исполнителе**

Контактная информация:

ФИО;

Должность;

Адрес;

Телефон, факс;

e-mail.

Месторасположение компании-исполнителя

Полное название и официальный адрес;

Головной офис;

Центры сопровождения и технической поддержки.

### **8.2. Обязательные условия**

Компания-исполнитель должна предоставить краткое резюме ключевых штатных технических специалистов компании, включаемых в процесс работы с заказчиком.

Заявки принимаются до 17:00 «01» апреля 2016г. По адресу: г. Ташкент, проспект Амира Темура, 4.

Телефоны: +99871 2384121; +99871 2384303 Заказчика.

Приложение №1

к требованиям

Наименование и количество оборудования и программного обеспечения Серверной Мининфокома на текущий момент. 2016 год.

**Перечень оборудования, в отношении которого оказывается системно-техническое обслуживание:**

№	Наименование	Тип оборудования	Описание	Кол-во
1	HP E5412 zl	Сетевое оборудование	Коммутатор ЛВС	1
2	MGE Comet EX 11 RT Power Module	Оборудование электропитания	ИБП Серверной	1
3	HP ProLiant DL365 G5	Сервер	Резервирование данных	1
4	HP ProLiant DL380 G6	Сервер	Размещение VMWARE (виртуализация)	3
5	HP Storage Works P2000	Система хранения данных	Система хранения данных VMWARE	1

**Перечень программного обеспечения, в отношении которого оказывается системно-техническое обслуживание:**

№	Наименование	Тип ПО	Описание	Кол-во
1	MS Forefront TMG 2010	Межсетевой экран	Система информационной безопасности	1
2	MS SQL Server 2008 R2	База данных	Система управления базами данных	1
3	MS Exchange 2007	Почтовый сервер	Система корпоративной электронной почты и документооборота	1
4	Microsoft ADDS	Служба единого каталога	Службы корпоративных каталогов	1
5	ESET Endpoint Antivirus	Антивирус	Система защиты от вредоносного ПО	1
6	Microsoft Hyper-V	Среда виртуализации	Средства виртуализации, системы терминального доступа	1
7	Veeam Backup & Replication	Система резервного копирования	Система резервного копирования	1
8	MS SharePoint Server 2010	Система электронного документооборота	Корпоративный портал	1
9	MS Lync Server 2010	Система внутри сетевого обмена сообщениями	Корпоративный чат	1
10	SKUD	Контроль доступа	Система контроля и управления доступом	1
11	ORF 5 Fusion	Анти спам	Спам-фильтр для Microsoft Exchange Server	1