



«ПОДТВЕРЖДАЮ»
АКБ «Банк развития бизнеса»
Заместитель председателя
правления:
О.Вохидов

«23» июн 2025 г.
№ 96

НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ
СЕРВЕРНОГО ОБОРУДОВАНИЯ В АКБ «БАНК РАЗВИТИЯ БИЗНЕСА»

Ташкент – 2025 г.

Оглавление

Оглавление

1. Общие сведения.....	2
1.1 Наименование.....	2
2. Место и условия оказания услуг.....	7
3. Общие требования к участнику.....	7
4. Перечень оборудования и сроки оказания услуг.....	8

1. Общие сведения

1.1 Наименование

Настоящее техническое задание определяет:

- перечень оборудования производителей компании HPE, LENOVO, DELL, ARUBA, A10 NETWORKS (далее – Оборудование), установленного на технологической площадке АКБ «Банк развития бизнеса» (далее – Заказчик), на которое закупается техническая

поддержка и сервисное обслуживание (далее – Техническая поддержка), включая управление услугами по ремонту, замене и предоставлению запасных частей;

- регламентирует условия осуществления Технической поддержки и восстановления Оборудования.

1.2 Основание, цели и задачи, оказываемых услуг

Основаниями для реализации проекта являются:

- окончание срока действия поставляющей технической поддержки на оборудование;
- обеспечение надежности и отказоустойчивости Оборудования и ИТ-сервисов, работающих на данной платформе;
- запланированные ИТ-проекты на 2025–2028 гг. на мощностях Оборудования;
- наличие бюджетных средств АКБ «Банк развития бизнеса» на техническую поддержку оборудования ИТ-инфраструктуры.

Целью технической поддержки Оборудования на непрерывной основе является поддержание систем ИТ-инфраструктуры компании.

Основные задачи проекта:

- минимизация рисков отказа оборудования и ИС класса Business Critical;
- сокращение сроков простоя оборудования за счет устранения неисправностей;
- устранение неисправностей в месте эксплуатации;
- получение технических консультаций;
- плановые регламентные работы и диагностика системных компонентов.

1.3. Наименование организации заказчика

Заказчик: Акционерный коммерческий банк «Банк развития бизнеса» (далее Заказчик).

Адрес: 100011, г. Ташкент, Шайхантахурский р-н, ул. Навои, д. 18А.

Тел: +998 (78) 150-10-01

e-mail: headoffice@brb.uz

Web-site: <https://brb.uz/>

Исполнитель: поставщик услуг по оказанию технической поддержки серверного оборудования.

1.3 Перечень оказываемых услуг

Программа технической поддержки включает:

- технические консультации по вопросам функционирования аппаратных средств HPE, DELL, ARUBA, A10 NETWORKS;
- консультации для сотрудников, эксплуатирующих оборудование (устно, письменно, по телефону, электронной почте).
- Консультации по функциональным возможностям линеек оборудования HPE, DELL, ARUBA, A10 NETWORKS Заказчика;

- Консультации по вопросам конфигурирования, эксплуатации серверного оборудования Заказчика;
- Консультации по установке обновлений (upgrade), версий (update) и исправлений (patches) аппаратных и программных продуктов;
- Консультации по проведению превентивных мер для недопущения аварийных ситуаций серверного оборудования Заказчика;
- Консультации по предварительной диагностике и локализации возникающих неисправностей на серверном оборудовании и программном обеспечении Заказчика;
- Консультации по вопросам расширения и модернизации серверного оборудования Заказчика;
- Другие технические вопросы, связанные с функционированием оборудования и встроенного в него программного обеспечения.

Экспертиза аппаратных и программных средств Заказчика и выработка рекомендаций по оптимизации настроек, производительности и устранению проблем в случае, если оборудование не соответствует заявленным характеристикам производителя.

Консультации проводятся до окончательного закрытия запроса сотрудниками Заказчика. При невозможности решения вопроса консультант должен передать запрос на следующий уровень технической поддержки и контролировать выполнение.

1.3.2 Регламентные и профилактические работы:

Выполняются на основании утвержденного документа, где описан объем, периодичность и требования к выполнению. Работы производятся по месту расположения оборудования Заказчика.

Порядок выполнения регламентных работ включает:

- Мониторинг работы серверного оборудования;
- Проверку компонентов и логов работы оборудования;
- Обновление микропрограммного обеспечения (firmware), по возможности без остановки оборудования;
- Проверку состояния оборудования и всех его соединений/узлов;
- Контроль за уровнем доступности и работоспособности оборудования;
- Выдачу отчета по результатам.

Срок реагирования: не более 48 часов, включая выходные и праздники.

Объем профилактики:

- Первичная диагностика;
- Выявление неисправных узлов и т.д.
- Консультации при возникновении аппаратных сбоев оборудования;
- Открытие заявок на неисправное оборудование у компаний-производителей и выполнение мероприятий по их рекомендациям;
- Составление акта дефектации на вышедшее из строя оборудование для последующей замены;
- Работы по ремонту и замене оборудования на месте;

- Проведение полной диагностики после замены неисправного узла;
- При необходимости – обновление микропрограмм оборудования.

Время оказания услуг по ремонту и замене:

Рабочие дни с 09:00 до 18:00.

Гарантированное время восстановления работоспособности оборудования:

Не позднее 20:00 следующего дня после подачи заявки (рабочего дня).

В стоимость включены:

- Поддержка оборудования;
- Диагностика;
- Замена компонентов (при наличии экспресс-запчастей);
- Доставка на место и проведение работ.

1.4 Порядок оказания услуг

1.4.1 Уполномоченные лица

Таблица 1. Уполномоченные лица Исполнителя

(таблица не заполнена в документе)

Должность	Контактное лицо	Контактные телефоны	Адрес электронной почты
<i>(пусто)</i>	<i>(пусто)</i>	<i>(пусто)</i>	<i>(пусто)</i>

1.4.2 Способы заведения заявок

Исполнитель должен предоставить возможность открытия заявок следующими способами:

- по телефону _____;
- по электронной почте _____.

1.4.3 Обязательства исполнителя

Исполнитель обязан оказывать услуги по технической поддержке комплекса серверного и сетевого оборудования HPE, LENOVO, DELL, ARUBA, A10 NETWORKS в соответствии с категориями критичности проблем (приоритетами), указанными Заказчиком в заявке

1.4.3.1 Инцидент наивысшего/высокого приоритета (SL-1)

Инцидент наивысшего/высокого приоритета (SL-1) — нештатная ситуация в программном или аппаратном обеспечении оборудования, обслуживаемого по договору, при которой:

- прекращается работа одного или нескольких ИТ-сервисов компании;
- теряется управление критически важными частями Системы и/или частью Системы, влияющей на предоставление какого-либо ИТ-сервиса и является неотъемлемой частью бизнес составляющей.

1.4.3.2 Инцидент среднего приоритета (SL-2)

Инцидент среднего приоритета (SL-2) — событие, приведшее к ухудшению работоспособности оборудования при сохранении основных функций (например, отказ резервного блока питания, вентилятора и пр.).

1.4.3.3 Инцидент низкого приоритета (SL-3)

Инцидент низкого приоритета (SL-3) — нештатная ситуация, не повлиявшая на работоспособность оборудования (например, световая индикация, отсутствие звука и пр.).

1.4.4 Категории критичности проблем

Категории критичности проблем для оборудования и программного обеспечения АПК:

Тип оборудования и ПО	Приоритет
Серверы (Rack)	SL-1, SL-2
Системы хранения данных (СХД)	SL-1, SL-2
Аппаратный балансировщик нагрузки (ADC)	SL-2, SL-3
ПО управления коммутаторов LAN/SAN	SL-2, SL-3
Консольные устройства	SL-3

1.4.5 Требования по срокам реагирования и восстановления оборудования по категориям критичности:

Таблица 3 (продолжение)

№ п/п	Приоритет	Сбор информации и локализация проблемы, консультации (не более, мин)	Срок восстановления работоспособности оборудования/сервиса на объектах Заказчика (не более, часов)
1	SL-1	120	48
2	SL-2	240	72
3	SL-3	720	120

1.4.6 Оказание услуг

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

1.4.7 В стоимость входит

В стоимость предоставляемых услуг входит:

- стоимость оказания услуг по системно-техническому обслуживанию (см. раздел 4);
- стоимость работ по настройке, анализу и разработке рекомендаций по настройке оборудования и прикладного ПО.

2. Место и условия оказания услуг

Работы выполняются:

- локально — по адресу Заказчика (Республика Узбекистан, г. Ташкент, Шайхантахурский р-н, ул. Навои, д. 18А.здание BRB);
- удаленно — с использованием каналов связи с шифрованием данных.

Проведение работ осуществляется по согласованному регламенту между Заказчиком и Исполнителем.

3. Общие требования к участнику

- Поддержка должна быть непрерывной и направленной на обеспечение отказоустойчивой работы оборудования.
- Участник должен иметь:
 - статус официального партнёра или письмо от производителей HPE, LENOVO, DELL, ARUBA, A10 NETWORKS для оказания заявленных услуг;
 - обеспечение необходимым количеством запасных частей;
 - специалистов, владеющих русским языком;
 - сотрудников службы технической поддержки;
 - возможность удаленного и очного консультирования;
 - компетенции в эксплуатации, конфигурировании, модернизации и диагностике серверного и сетевого оборудования HPE, LENOVO, DELL, ARUBA, A10 NETWORKS;
 - регламент взаимодействия с Заказчиком.

Услуга оказывается до момента устранения проблемы или до момента, когда Заказчик решит, что получен ответ от исполнителя в согласованной форме.

Исполнитель обязуется взять на себя ответственность по предоставлению помощи в переездах ЦОДа вместе со всеми его комплектующими.

4. Перечень оборудования и сроки оказания услуг

Требуемый срок предоставления технической поддержки оборудования — 36 месяцев.

Список оборудования, для покрытия технической поддержкой:

Таблица №4

№	Модель сервера	Серийный номер	Количество	Расположение
1	Dell PowerEdge R740xd	2XFR393	1	Основной
2	Dell PowerEdge R740xd	4XFR393	1	Основной
3	Dell PowerEdge R740xd	7XFR393	1	Основной
4	Dell PowerEdge R740xd	6XFR393	1	Основной
5	Dell PowerEdge R730xd (Xavfsizlik)	8N01JP2	1	Основной
6	Dell PowerEdge R740xd (Xavfsizlik)	CCRRGY2	1	Основной
7	Dell PowerEdge R740xd (Xavfsizlik)	FCRN2T2	1	Основной
8	Dell PowerEdge R750 (Xavfsizlik)	2NYCKZ3	1	Основной
9	Dell PowerEdge R750 (Xavfsizlik)	3NYCKZ3	1	Основной
10	HPE ProLiant DL365 Gen10 (Xavfsizlik)	MXQ3450N05	1	Основной
11	Dell ME5024 (Xavfsizlik)	JTFTH04	1	Основной
12	Dell PowerEdge R730	43NHZG2	1	Основной
13	Dell PowerEdge R730	6RVRS2	1	Основной
14	Dell PoerEdge R 440	B1NT6Z2	1	Основной

15	Dell PoerEdge R 440	C1NT6Z2	1	Основной
16	HPE ProLiant DL360 Gen11	CZJD0001KQ	1	Основной
17	HPE ProLiant DL360 Gen11	CZJD0001KR	1	Основной
18	HPE ProLiant DL360 Gen11	CZJD0001KT	1	Основной
19	HPE ProLiant DL360 Gen11	CZJD0001KX	1	Основной
20	HPE ProLiant DL360 Gen11	CZJD0001KV	1	Основной
21	HPE ProLiant DL360 Gen11	CZJD0001KS	1	Основной
22	HPE Alletra 9060	CZ23420KR4	1	Основной
23	A10 TH940	TH09144023050070	1	Основной
24	A10 TH940	TH09144023060074	1	Основной

Серверное оборудование банка (Резерв)

№	Модель сервера	Серийный номер	Количество	Расположение
1	Dell PowerEdge R740xd	3XFR393	1	Резервный
2	Dell PowerEdge R740xd	5XFR393	1	Резервный
3	Dell PowerEdge R740xd	8XFR393	1	Резервный
4	Dell PowerEdge R740xd	9XFR393	1	Резервный
5	HPE ProLiant DL360 Gen11	CZJD0001L1	1	Резервный
6	HPE ProLiant DL360 Gen11	CZJD0001L0	1	Резервный
7	HPE ProLiant DL360 Gen11	CZJD0001KZ	1	Резервный
8	HPE ProLiant DL360 Gen11	CZJD0001KP	1	Резервный

9	HPE ProLiant DL360 Gen11	CZJD0001KY	1	Резервный
10	HPE ProLiant DL360 Gen11	CZJD0001KW	1	Резервный
11	HPE Alletra 9060	CZ23420KR6	1	Резервный
12	A10 TH940	TH09144023060070	1	Резервный
13	A10 TH940	TH09144023200011	1	Резервный

Локальные сетевые устройства банка:

№	Модель сервера	Серийный номер	Количество	Расположение
1	Aruba 8325-32C CORE-SW (DC1)	TW34KM3009	1	Основной
2	Aruba 8325-32C CORE-SW (DC1)	TW34KM301B	1	Основной
3	Aruba 8325-32C CORE-SW (DC2)	TW1BKM3059	1	Основной
4	Aruba 8325-32C CORE-SW (DC2)	TW33K72067	1	Основной
5	Aruba 8320 Core-Sw (User)	TW33K72021	1	Основной
6	Aruba 8320 Core-Sw User	TW33K72063	1	Основной
7	Aruba 6200F 48G CL4 4SFP+370W (User)	SG34KW7C7G	1	Основной
8	Aruba 6200F 48G CL4 4SFP+370W (User)	SG34KW7CGQ	1	Основной
9	Aruba 6200F 48G CL4 4SFP+370W (User)	SG34KW7C6P	1	Основной
10	Aruba 6200F 48G CL4 4SFP+370W (User)	SG34KW7C7H	1	Основной
11	Aruba 6200F 48G CL4 4SFP+370W (User)	SG34KW7C77	1	Основной
12	Aruba 6200F 48G CL4 4SFP+370W (User)	SG34KW7C7X	1	Основной
13	Aruba 6200F 48G CL4 4SFP+370W (User)	SG34KW7C7C	1	Основной
14	Aruba 6200F 48G CL4 4SFP+370W (User)	SG34KW7CHD	1	Основной
15	Aruba 6200F 48G CL4 4SFP+370W (User)	SG34KW7CGM	1	Основной
16	Aruba 6200F 48G CL4 4SFP+370W (User)	SG34KW7CFS	1	Основной
17	Aruba 6200F 48G CL4 4SFP+370W (User)	SG36LN55Q2	1	Основной
18	Aruba 6200F 48G CL4 4SFP+370W (User)	SG34KW7C75	1	Основной
19	Aruba 6200F 48G CL4 4SFP+370W (User)	SG34KW7CH4	1	Основной
20	Aruba 6200F 48G CL4 4SFP+370W (User)	SG34KW7C70	1	Основной

21	Aruba 6200F 48G CL4 4SFP+370W (User)	SG36LN55QV	1	Основной
22	Aruba 6200F 48G CL4 4SFP+370W (User)	SG34KW7C7D	1	Основной
23	Aruba 6000 48G 4SFP Swch DC1	CN34L3K27X	1	Основной
24	Aruba 6000 48G 4SFP Swch DC2	CN34L3K2GP	1	Основной
25	Aruba 6000 48G 4SFP Swch HQ	CN34L3K2F0	1	Основной
26	Aruba 8320 SFP+ (DC1)	TW34K7200C	1	Основной
27	Aruba 8320 SFP+ (DC1)	TW33K72073	1	Основной
28	Aruba 8320 SFP+ (DC2)	TW33K72067	1	Резервный
29	Aruba 8320 SFP+ (DC2)	TW33K7206K	1	Резервный
30	Aruba 8320 (DC1)	TW35KCW007	1	Резервный
31	Aruba 8320 (DC1)	TW35KCW002	1	Резервный
32	Aruba 8320 (DC2)	TW32KCW00K	1	Резервный
33	Aruba 8320 (DC2)	TW35KCW00S	1	Резервный
34	Dell S5224F-ON (DC1)	1DBF9Z2	1	Основной
35	Dell S5224F-ON (DC1)	1DFF9Z2	1	Основной
36	Dell S5224F-ON (DC2)	1DLF9Z2	1	Основной
37	Dell S5224F-ON (DC2)	1DDF9Z2		Основной
38	Aruba 7210 Wireless LAN Controller	CV0030888	1	Основной
39	Aruba 7210 Wireless LAN Controller	CV0030866	1	Основной

Список оборудования, для покрытия только технической поддержкой:

Таблица №5

№	Модель сервера	Серийный номер	Количество	Расположение
1	Dell PowerEdge R860	97L8G74	1	Основной
2	Dell PowerEdge R860	G7L8G74	1	Основной
3	Dell PowerEdge R860	H5L8G74	1	Основной
4	Dell PowerEdge R860	C7L8G74	1	Основной

5	Dell PowerEdge R660xs	B1P8G74	1	Основной
6	Dell PowerEdge R660xs	J1P8G74	1	Основной
7	Dell PowerEdge R760xs	4HP4G74	1	Основной
8	Dell PowerEdge R660	JD3TB74	1	Основной
9	Dell PowerEdge R660	CD3TB74	1	Основной
10	45.Dell PowerEdge R660	FC3TB74	1	Основной
11	Dell UNITY XT 480F	4VC5V44	1	Основной
12	Dell PowerEdge R860	67L8G74	1	Резервный
13	Dell PowerEdge R860	47L8G74	1	Резервный
14	Dell PowerEdge R860	D7L8G74	1	Резервный
15	Dell PowerEdge R860	D6L8G74	1	Резервный
16	Dell PowerEdge R660xs	80P8G74	1	Резервный
17	Dell PowerEdge R660xs	31P8G74	1	Резервный
18	Dell PowerEdge R760xs	GGP4G74	1	Резервный
19	Dell PowerEdge R660	JC3TB74	1	Резервный
20	Dell PowerEdge R660	FD3TB74	1	Резервный
21	Dell PowerEdge R660	4C3TB74	1	Резервный
22	Dell UNITY XT 480F	3VC5V44	1	Резервный

Адрес месторасположения оборудования:

г. Ташкент, Шайхантахурский р-н, ул. Навои, д. 18А серверная комната

согласные: Z.Orifxo‘jayev

<https://hujjat.brb.uz/?pin=tM84tL66&id=65e484ee-0449-4c6c-b140-7b898e08fdca>