

«УТВЕРЖДАЮ»

Председатель

Правления

АО «Roxtaxt Bank»

Азимов Ф.И.

« 10 » сентября 2026 г.

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

Приобретение годовой лицензии на программное обеспечение Check Point
Firewall и услуги технической поддержки

Заказчик: АО «Roxtaxt Bank»

Адрес: г. Ташкент, Чиланзарский район, ул. Ислама Каримова, д. 55

Место реализации проекта: г. Ташкент

Срок реализации: 2026 г.

Разработчик: Департамент информационной и кибербезопасности

Ташкент – 2026 г.

Общие сведения

Настоящее техническое задание определяет требования к обеспечению сервисного покрытия и программных подписок производителя Check Point Software Technologies Ltd. для оборудования и программных компонентов, указанных в Приложении №1, а также к техническому сопровождению, выполняемому специалистами Исполнителя (Поставщика). Указанные компоненты являются взаимосвязанными и приобретаются в рамках единого предмета закупки.

Длительность оказания услуг: 12 месяцев с даты фактической активации сервисного покрытия и программных подписок производителя.

1. Цели и задачи

1.1. Цель: Сокращение издержек, связанных с отказами оборудования и инфокоммуникационных систем Check Point.

1.2. Задачи:

- обеспечение действующего сервисного покрытия производителя и действующих программных подписок, предусмотренных для обслуживаемого оборудования и программных компонентов;
- организация сервиса замены/ремонта вышедшего из строя оборудования в соответствии с условиями приобретенного сервисного покрытия производителя;
- организация возможности получения и установки поддерживаемых обновлений программного обеспечения оборудования;
- сокращение сроков простоя телекоммуникационного оборудования, за счет оперативного устранения неисправностей;
- сокращение времени простоя оборудования и восстановление работоспособности при инцидентах;
- получение технических консультаций по эксплуатации и диагностике оборудования;
- выполнение изменений конфигурации по согласованным запросам Заказчика;
- предоставление выездной инженерной поддержки в месте эксплуатации оборудования;
- выполнение плановых обновлений программного обеспечения и регламентного технического обслуживания.

2. Требования к обеспечению сервисного покрытия, программных подписок и техническому сопровождению оборудования Check Point.

- 2.1. На оборудование и программные компоненты из Приложения №1 должны распространяться следующие взаимосвязанные компоненты:

Таблица №1: Список предоставляемых сервисов

№	Компонент	Ответственная сторона	Назначение
1	Сервисное покрытие и программные подписки производителя	Check Point / Через Исполнителя	ТАС производителя, обновления и исправления ПО, аппаратная поддержка/RMA, а также действующие Security Subscription и Software Subscription соглашений (entitlements) в объеме приобретенных сервисных и программных подписок.
2	Техническое сопровождение Исполнителя	Исполнитель (Поставщик)	Инцидентная и консультативная поддержка, изменение конфигурации, on-site работы, плановые обновления ПО и регламентное обслуживание.

- 2.2. Оборудование и программные компоненты, требуемые к обеспечению сервисным покрытием и программными подписками производителя Check Point, перечислены в Приложении №1 к данному документу.
- 2.2.1. Исполнитель должен предоставить доступ к сервисному сопровождению производителя и обеспечить активацию соответствующих программных подписок не позднее 10 (десяти) календарных дней с даты осуществления Заказчиком предусмотренной договором предварительной оплаты, с предоставлением документов, подтверждающих приобретение и активацию соответствующих сервисных и программных соглашений (entitlements) по серийным номерам оборудования Заказчика.
- 2.2.2. Сервисное покрытие производителя и соответствующие программные подписки предоставляются в течение 12 (двенадцати) месяцев с даты их фактической активации и регистрации за оборудованием Заказчика.
- 2.2.3. Перечень условий предоставления сервисного покрытия и программных подписок производителя перечислен в разделе 3.
- 2.3. Оборудование и программные компоненты, требуемые к техническому сопровождению Исполнителем, перечислены в Приложении №2 к данному документу.
- 2.3.1. Техническое сопровождение Исполнителя оказывается в течение 12 (двенадцати) месяцев с даты фактической активации сервисного покрытия и программных подписок производителя.
- 2.3.2. Перечень условий предоставления технического сопровождения оборудования и программных компонентов перечислен в разделе 4.

3. Условия предоставления сервисного покрытия и программных подписок производителя Check Point

- 3.1. Уровень поддержки производителя, а также конкретные сервисные и программные SKU Check Point (CPES/CPCES, CPSB либо иные действующие артикулы производителя) указываются в коммерческом предложении и должны соответствовать требованиям настоящего технического задания. Рекомендуемые SKU приведены в Приложении №1.

- 3.2. Сервисное покрытие производителя и соответствующие программные подписки должны обеспечивать, в пределах приобретенных соглашений (entitlements):
- доступ к Check Point Technical Assistance Center (TAC) и регистрацию Service Request;
 - доступ к официальной базе знаний, документации и сервисным ресурсам производителя;
 - получение актуальных Hot Fixes, Service Packs, исправлений и поддерживаемых обновлений программного обеспечения;
 - право перехода на новые версии программного обеспечения в пределах условий действующего сервисного контракта;
 - диагностику аппаратных неисправностей и открытие процедуры RMA при подтвержденном аппаратном отказе;
 - замену неисправных аппаратных компонентов/устройства в соответствии с приобретенным уровнем аппаратного сервиса;
 - сохранение/продление права использования функциональности, предоставляемой соответствующими Security Subscription и Software Subscription entitlements, в соответствии с функциональным составом конкретного закупленного пакета и сроком его действия.
- 3.3. По запросу Заказчика Исполнитель предоставляет подтверждение действующего сервисного покрытия по серийным номерам оборудования, а также сведения о сроке действия соответствующих сервисных контрактов и программных соглашений (entitlements).
- 3.4. В рамках действующего сервисного покрытия производителя Заказчику предоставляется доступ к технической поддержке производителя Check Point как напрямую, так и посредством привлечения Исполнителя к взаимодействию с технической поддержкой производителя.

4. Условия оказания технического сопровождения.

- 4.1. Техническая поддержка Исполнителя (Поставщика) должна включать в себя следующий перечень услуг:

Таблица №2 Таблица услуг Исполнителя

№	Наименование услуги	Режим обслуживания	Содержание
1	Инцидентная поддержка	24×7	Прием, регистрация, удаленная диагностика и устранение неисправностей оборудования и ПО; поиск обходного решения; взаимодействие и эскалация в TAC Check Point при необходимости.
2	Технические консультации	24×7	Консультации по эксплуатации, диагностике, штатному функционированию, анализу событий и неисправностей обслуживаемого оборудования.

№	Наименование услуги	Режим обслуживания	Содержание
3	Изменение конфигурации	8×5	Подготовка, проверка и выполнение согласованных изменений конфигурации оборудования. Работы выполняются по заявке и после согласования плана изменений с Заказчиком.
4	Выездное обслуживание	8×5	Выезд инженера в место эксплуатации, если удаленная диагностика/устранение недостаточны либо требуется физическое выполнение работ. Прибытие — не позднее следующего рабочего дня после согласования необходимости выезда.
5	Плановое обновление ПО, регламентное техобслуживание	8×5	Подготовка и проведение согласованных обновлений ПО/Hot Fixes, проверка состояния оборудования, резервирование конфигурации, контроль работоспособности после работ и подготовка краткого отчета.

- 4.2. Исполнитель должен предоставить Заказчику возможность регистрации обращений через сервисную службу/Service Desk не менее чем по электронной почте и телефону; наличие веб-портала допускается и является предпочтительным.
- 4.3. Каждому обращению присваивается уникальный идентификатор. Исполнитель фиксирует ход диагностики, выполненные действия, обращения в ТАС производителя и итоговый результат.
- 4.4. При необходимости обращения в ТАС Check Point Исполнитель предоставляет Заказчику номер Service Request и по запросу — актуальный статус эскалации.
- 4.5. Исполнитель должен осуществлять Сервисную поддержку с классификацией инцидентов не менее чем по четырём приоритетам, в соответствии с таблицей приоритетов ниже:

Таблица №3. Таблица приоритетов

Приоритет	Наименование	Описание
Приоритет 1	Критический	Оборудование и/или ПО целиком неработоспособно и это критически влияет на работу всей инфокоммуникационной системы Заказчика. Минимальный SLA: первичная реакция — не более 15 минут; начало диагностики — не более 30 минут; при невозможности устранения средствами Исполнителя — эскалация в ТАС Check Point не позднее 60 минут с момента регистрации обращения.

Приоритет	Наименование	Описание
Приоритет 2	Сильное влияние	Работоспособность оборудования и/или ПО серьезно ухудшилась или оборудование работает с периодическими сбоями, и это влияет на работоспособность инфокоммуникационной системы Заказчика. Минимальный SLA: первичная реакция — не более 30 минут; начало диагностики — не более 60 минут; при необходимости эскалация в TAC Check Point — не позднее 2 часов с момента регистрации обращения.
Приоритет 3	Слабое влияние	Работоспособность оборудования и/или ПО незначительно ухудшилась, но основные процессы работают в штатном режиме. Минимальный SLA: первичная реакция — не более 4 рабочих часов; план дальнейших действий предоставляется не позднее 1 рабочего дня.
Приоритет 4	Запрос на информацию	Необходима информация или консультация специалиста по вопросам эксплуатации оборудования. Негативное воздействие на оборудование отсутствует. Минимальный SLA: первичная реакция — не позднее 1 рабочего дня.

- 4.6. Плановые работы и изменения конфигурации выполняются по предварительно зарегистрированной и согласованной заявке.
 - 4.6.1. до начала работ Исполнитель предоставляет план действий и, при необходимости, план возврата (rollback);
 - 4.6.2. перед изменениями выполняется резервное копирование конфигурации, если это технически применимо;
 - 4.6.3. время проведения работ согласовывается с Заказчиком;
 - 4.6.4. после завершения выполняется проверка работоспособности затронутых функций;
- 4.7. Выездное обслуживание предоставляется в режиме 8×5. Решение о необходимости выезда принимается по результатам диагностики либо по согласованию с Заказчиком.
 - 4.7.1. В рамках выезда могут выполняться диагностика, замена компонентов/RMA-оборудования, подключение и проверка оборудования, восстановление конфигурации, а также иные согласованные работы в пределах предмета договора.

Место оказания выездных (on-site) услуг: основной ЦОД — г. Ташкент, Чиланзарский район, ул. Ислама Каримова, д. 55; резервный ЦОД — Ташкентская область, Зангиатинский район, поселок Куёшли, Эркин, СГМ Курилиш, дом 290.

5. Требования к потенциальному Исполнителю

- 5.1. Наличие действующего партнерского статуса Check Point, позволяющего поставлять требуемые сервисные контракты и взаимодействовать с производителем по обращениям Заказчика;
- 5.2. наличие специалистов, обладающих действующими сертификатами Check Point, достаточными для диагностики и сопровождения оборудования данного класса;

- 5.3. Наличие службы технической поддержки, способной принимать обращения 24×7;
- 5.4. Обеспечение конфиденциальности полученной от Заказчика технической информации, конфигураций, диагностических данных, сведений, составляющих банковскую тайну, персональных данных и иной информации ограниченного доступа. Полученная информация используется исключительно для исполнения договора, не копируется и не передается третьим лицам без предварительного письменного согласия Заказчика, за исключением согласованной эскалации в техническую поддержку производителя.
- 5.5. Потенциальный поставщик в составе технического предложения должен предоставить копии действующих сертификатов специалистов Check Point, сведения о специалистах, планируемых к привлечению к оказанию услуг, а по требованию Заказчика — оригиналы документов либо электронные документы, подлинность которых может быть проверена у производителя.
- не менее 2 (двух) сертифицированных специалистов уровня CCSA либо эквивалентного или более высокого действующего уровня сертификации Check Point.
- 5.6. Потенциальный поставщик должен подтвердить возможность оказания технической поддержки на территории Республики Узбекистан и наличие сервисного центра в г. Ташкенте — собственного либо привлеченного на договорной основе. В подтверждение представляются сведения о сервисном центре (наименование, адрес, телефон, e-mail) и, при привлечении третьего лица, копия соответствующего договора или иного документа, подтверждающего полномочия.
- 5.7. Привлечение субподрядчиков или иных третьих лиц для выполнения работ, предполагающих доступ к информационным системам, сетевой инфраструктуре, конфигурациям или данным Заказчика, допускается только с предварительного письменного согласия Заказчика. Исполнитель несет полную ответственность за действия таких лиц как за свои собственные действия.
- 5.8. Доступ специалистов Исполнителя к инфраструктуре Заказчика предоставляется только на основании согласованной заявки, в минимально необходимом объеме и на ограниченный срок. Несогласованные изменения конфигурации, установка стороннего программного обеспечения, копирование конфигураций и вынос данных за пределы инфраструктуры Заказчика запрещаются.
- 5.9. При приемке Исполнитель обязан предоставить подтверждение производителя либо иные проверяемые документы, позволяющие Заказчику удостовериться в подлинности лицензий, регистрации сервисного покрытия и подписок по соответствующим серийным номерам, а также в датах начала и окончания 12-месячного периода. До получения такого подтверждения обязательство по активации считается неисполненным.

Приложение №1. Перечень оборудования и программных компонентов, требуемых к обеспечению сервисным покрытием и программными подписками Производителя (Check Point)

№	Product SKU	Наименование	Кол-во	Серийный номер	Рекомендуемые Service / Subscription SKU
1	CPAP-SG9100-PLUS-SNBT	Check Point Quantum Force 9100 Plus, SNBT package	3	2411BA8328 2415BA1059 2415BA1020	Service : CPES-SS-STANDARD-ADD Subscription : CPSB-SNBT-9100-PLUS-1Y
2	CPAP-SG1800-SNBT	Check Point Quantum 1800, SNBT package	1	BA24107051	Service : CPES-SS-PREMIUM-1800-ADD Subscription : CPSB-SNBT-1800-1Y
3	CPSM-NGSM5	Next Generation Security Management Software for 5 gateways	1	N/A	Service : CPES-SS-STANDARD Subscription : CPSB-EVS-COMP-5-1Y

Примечание: указанные артикулы являются референсными SKU требуемых сервисных и программных соглашений (entitlements). Допускается поставка актуальных эквивалентных SKU производителя Check Point при условии полного соответствия требованиям настоящего ТЗ и обеспечения требуемого функционала, уровня поддержки и срока действия.

Приложение №2. Перечень оборудования, обслуживаемого в рамках услуги технического сопровождения от Исполнителя

№	Наименование	Кол-во	Срок
1	Check Point Quantum Force 9100 Plus, SNBT package	3	12 мес.
2	Check Point Quantum 1800, SNBT package	1	12 мес.
3	Next Generation Security Management Software for 5 gateways	1	12 мес.