



«Universal Mobile Systems»
Mas'uliyati cheklangan jamiyati

Общество с ограниченной
ответственностью
«Universal Mobile Systems»

O'zbekiston, 100000
Toshkent shahri, Amir
Temur shoh ko'chasi, 24.
Tel: (+99897) 403 83 35
Faks: (+99871) 235 81 60,
e-mail: info@mobi.uz
www.mobi.uz

«УТВЕРЖДАЮ»

Заместитель Генерального директора по
технике и ИТ

ООО «UNIVERSAL MOBILE SYSTEMS»

А.Р. Абдурахманов



«10» сентября 2024 г.

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ
на оказание услуг по активации технической поддержки
сетевого оборудования Citrix NetScaler
для нужд ООО «Universal Mobile System»

город Ташкент
2024 год

Оглавление

1. Общие сведения	3
1.1 Наименование оказываемых услуг	3
1.2 Основание и цель использования оказываемых услуг	3
1.3 Перечень услуг (SLA)	3
2. Область применения	6
3. Общие требования к участнику	6
4. Сроки оказания услуг	7
5. Требования к безопасности	7
6. Требования по правилам сдачи и приёмки	8
7. Требования к объёму и/или сроку предоставления гарантий	8
8. Процедура передачи исключительных прав и иных документов на объект	8
9. Требования по техническому обучению персонала	8
10. Дополнительные требования	9
11. Перечень принятых сокращений	9
12. Перечень приложений	9

1. Общие сведения

1.1 Наименование оказываемых услуг

Оказание услуг по технической поддержке сетевого оборудования балансировщиков нагрузки (далее – Оборудование) производителя компании Citrix NetScaler, установленного на технологических площадках ООО «Universal Mobile Systems» (далее – Заказчик), включая управление услугами по ремонту, замене и предоставлению запасных частей.

1.2 Основание и цель использования оказываемых услуг

Целью активации технической поддержки Оборудования на непрерывной основе является поддержание систем, обрабатывающих данные абонентов компании и их сервисов, систем биллинга, систем мобильной радио связи, систем финансово-экономического анализа и маркетинга и сокращение издержек, связанных с отказами оборудования и информационных систем Заказчика.

Основанием для реализации проекта является:

- окончание срока действия гарантийной технической поддержки на Оборудование;
- обеспечение надежности и отказоустойчивости Оборудования и ИТ-сервисов, работающих на данной платформе;
- наличие бюджетных средств ООО «Universal Mobile Systems», направленных на техническую поддержку оборудования ИТ-инфраструктуры;
- план закупок по ИТ на 2024г.

1.3 Перечень услуг (SLA)

Действующий сервисный контракт на сетевое оборудование: **Service Agreement Order Number – 0002508918, Company ID: 51013224.**

Срок действия текущего сервисного контракта: **до 30.09.2024г.**

Уровень технической поддержки: **Citrix Silver Support** – обслуживание с выездом специалиста на место на следующий рабочий день, с круглосуточным приемом заявок на обслуживание от Заказчика.

В рамках данного уровня сервиса предусматриваются следующие опции:

Функционал	Silver Support
Неограниченный доступ к технической поддержке по телефону и Интернету	В рабочее время
Срок действия	1 год
RMA	Включена
Число инцидентов	Неограниченно
Доступ к обновлениям и исправлениям ПО по мере их появления	Включена
Заведение и отслеживание состояния заявки в онлайн	Включен

Прием заявок и взаимодействие с Исполнителем осуществляется как по телефону, так и по электронной почте.

Исполнитель должен обеспечить выполнение:

- a) Консультации при возникновении аппаратных сбоев Оборудования, в комплектации указанной в таблице № 2.
- b) Консультации по функциональным возможностям линейки Оборудования.
- c) Консультации по вопросам конфигурирования, эксплуатации Оборудования.
- d) Консультации по установке обновлений (upgrade), версий (update), и исправлений (patches) аппаратных и программных продуктов.
- e) Консультации по проведению превентивных мер для недопущения аварийных ситуаций Оборудования.
- f) Консультации по предварительной диагностике и локализации возникающих неисправностей на оборудовании и программном обеспечении.
- g) Консультации по вопросам расширения и модернизации Оборудования.
- h) Другие технические вопросы, связанные с функционированием Оборудования и встроеного в него программного обеспечения.
- i) 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).
- j) Документирование сервисных заявок, дефектных актов, актов замены Оборудования и компонентов.
- k) Восстановление работоспособности Оборудования и компонентов.
- l) Регламентные и профилактические работы на оборудовании.

Регламентные и профилактические работы проводятся на основании утвержденного документа, описывающего объем и содержание регламентных и профилактических работ, а также графика выполнения работ с периодичность их выполнения и требований к порядку выполнения профилактических работ.

Заявка на поддержку (сервисная заявка) определяется согласно следующих Уровней:

Таблица № 1

Уровень	Требование
Важность №1	<ol style="list-style-type: none"> 1. Проведение диагностики – 2 часа. 2. Заведение кейса на портале и заказ комплектующих у производителя – в течении 2 часов после проведения диагностики. 3. Доставка и замена комплектующих – 7 календарных дней.
Важность №2	<ol style="list-style-type: none"> 1. Проведение диагностики – 1 день. 2. Заведение кейса на портале и заказ комплектующих у производителя – в течении 8 часов после проведения диагностики. 3. Доставка и замена комплектующих – 15 календарных дней.
Важность №3	<ol style="list-style-type: none"> 1. Проведение диагностики – 2 дня. 2. Заведение кейса на портале и заказ комплектующих у производителя в течении рабочего дня после проведения диагностики.

	3. Доставка и замена комплектующих – 40 календарных дней.
Прочие требования:	
<ul style="list-style-type: none"> • Проведение работ по замене комплектующих. Подготовка отчета о проведенных работах, актах дефектации – 1 рабочий день • Предоставление ответов – в течении 4 рабочих дней, на запрос за консультацией. 	

Уровни важности инцидента определяются следующим образом:

- Важность №1 – критическое или серьезное влияние на бизнес: например, ухудшение производственной среды, отказ производственной системы или производственного приложения / серьезный риск, повреждение/потеря данных или риск снижения уровня безопасности;
- Важность №2 – ограниченное влияние на бизнес или бизнес-риск: например, критическая непроизводственная среда или системная проблема, производственная среда доступна, но некоторые функции ограничены или ухудшены, строго ограниченное использование;
- Важность №3 – не влияет на бизнес: например, непроизводственная система (например, тестовая система) или некритическая проблема, которую возможно обойти на месте, установки, прочие консультационные вопросы.

Исполнитель обязан оказывать услуги по технической поддержке Оборудования, в соответствии с категориями критичности проблем (приоритетами), принятыми у Заказчика.

При обращении в Техническую поддержку Исполнителя специалисты Заказчика сами определяют Уровень критичности запроса на обслуживание, который может быть понижен в случае предоставления обходного решения. Услуга оказывается до момента устранения проблемы или до момента, когда Заказчик решит, что необходимость в консультативной помощи исчерпана.

Исполнитель обеспечивает Заказчика всей информацией и документацией, необходимой для оказания Услуг.

Исполнитель должен зарегистрировать в системе службы технической поддержки программное обеспечение и оборудование Заказчика, относящиеся к данному ТЗ, в существующей учетной записи Заказчика.

Исполнитель обязуется оказать Услуги в полном объеме, качественно и в сроки. Замена комплектующих частей оборудования осуществляется в порядке, согласно выше указанной таблице №1.

По мере оказания Услуг Исполнитель должен предоставить Заказчику надлежаще оформленные документы: акт сдачи-приемки оказанных Услуг, счет-фактуру. Услуги считаются оказанными после подписания обеими сторонами актов сдачи-приемки оказанных Услуг.

Качество Услуг должно соответствовать требованиям, предъявляемым к ним Заказчиком, а также оно должно соответствовать качеству, обычно предъявляемому к Услугам такого рода.

Услуги должны быть оказаны квалифицированными специалистами.

В случае некачественного оказания Услуг, Исполнитель за свой счет обязан исправить выявленные нарушения в согласованные с Заказчиком сроки.

Каждая Сторона гарантирует наличие у нее всех лицензионных и иных разрешительных документов, требуемых для выполнения ей обязательств в соответствии с применимым законодательством РУз.

Для осуществления технической поддержки должно быть назначено уполномоченное лицо с соответствующей квалификацией, со знанием английского и русского языков.

Уполномоченное лицо (супервизор/менеджер) будет служить основным контактным лицом с Исполнителем услуг и лично осуществлять персональный контроль всех оказываемых услуг, проводимых в рамках заявленного Заказчиком перечня услуг.

Заказчик предоставляет персоналу Исполнителя круглосуточный физический и удаленный доступ к Оборудованию на период действия сервисного контракта. Условия удаленного подключения Исполнителя к оборудованию дополнительно оговариваются с представителем Заказчика.

2. Область применения

Место использования Услуг: локально, по фактическому адресу Заказчика, а именно: Республика Узбекистан, Юнусабадский район, г.Ташкент, пр. Амира Темура, 24, (Центральный офис, ООО «UMS») и удаленно. при этом используются стандартные каналы связи с возможностью шифрования данных, в соответствии с согласованными регламентами проведения подобных работ между Заказчиком и Исполнителем.

3. Общие требования к участнику

Стратегия технической поддержки, в рамках сервисного контракта, основывается на том, что единственным способом достижения высокого качества услуг являются непрерывные, совместные с Исполнителем, целенаправленные действия по обеспечению отказоустойчивой работы Оборудования.

Исполнителем услуг технической поддержки может выступать участник с наличием партнерского статуса, дилерским соглашением или иным документом, дающим право на представление технической поддержки для Оборудования, в соответствии с установленными Производителем Оборудования стандартами.

Обязательное наличие на складе Исполнителя необходимого количества запасных частей для оперативного восстановления работоспособности Оборудования Заказчика.

Исполнитель должен иметь Авторизованную Компанией Производителем Службу Технической Поддержки, занимающуюся сервисными запросами Заказчика. Заказчику должна быть предоставлена возможность адресовать вопросы в техническую поддержку Исполнителя.

Исполнитель должен иметь подтвержденный рекомендательными письмами опыт работы по предоставлению обозначенных услуг, иметь в своем штате не менее двух сертифицированных специалистов по оказанию заявленных услуг.

4. Сроки оказания Услуг

Требуемый срок предоставления технической поддержки Оборудования – 12 (двенадцать) месяцев, со срока окончания технической поддержки, зафиксированной в существующей у Производителя учетной записи Заказчика, с 30.09.2024 г. – 29.09.2025 г.

Список оборудования, установленного на объектах ООО «UMS», для покрытия технической поддержкой:

Таблица №2

#	Инв.номер UMS на 01.04.2021 г.	Наименование оборудования	SerialNumber	SAPSalesOrderNumber/ LineItemNumber	Кол- во
1	00000164154	Citrix ADC MPX 5905 Advanced Edition (2x10G SFP+) + 10GE SFP+ and 1GE CU Sold separately Appliance	E923GCXX6G	0002508918/00000200010001	1
2		Citrix ADC MPX 5905 Advanced Edition (2x10G SFP+) + 10GE SFP+ and 1GE CU Sold separately Appliance	EA67GCXXC0	0002508918/00000200020001	1
3		Citrix ADC MPX 5905 Advanced Edition License	LA-0002508918-03520	0002508918/0000030001	1
4		Citrix Access Gateway Platform License	LA-0002508918-03520	0002508918/0000040001	1
5		Citrix ADC MPX 5905 Advanced Edition License	LA-0002508918-03520	0002508918/0000030002	1
6		Citrix Access Gateway Platform License	LA-0002508918-03520	0002508918/0000040002	1

5. Требования к безопасности

Исполнитель будет выполнять плановую и аварийную диагностику Оборудования с использованием персонала на месте эксплуатации или методом удаленного доступа к Оборудованию.

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

В процессе проведения периодического технического обслуживания Исполнителем должны проводиться внешний и внутренний осмотр и чистка технических средств, проверка контактных соединений, проверка параметров настроек работоспособности технических средств и тестирование их взаимодействия.

Восстановление работоспособности технических средств должно проводиться Исполнителем в соответствии с инструкциями и документами по восстановлению работоспособности технических средств Оборудования и завершаться проведением их тестирования.

6. Требования по правилам сдачи и приёмки

Сдача-приемка услуг за период поддержки должна осуществляться на ежемесячной основе на основании счета фактуры и Акта сдачи-приемки оказанных услуг за соответствующий период.

Ежемесячно по факту оказания услуг, с момента получения предоплаты Исполнитель оказывает ежемесячную услугу по технической поддержке оборудования, согласно объемам и перечню указанных в Таблице № 2 настоящего технического задания. Исполнитель предоставляет Заказчику счет-фактуру и Акт сдачи-приемки оказанных услуг за месяц в срок не позднее седьмого числа следующего месяца за отчетным.

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. 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.

Выявленные при приемке Услуг недостатки и отступления от условий заключенного Договора устраняются Исполнителем за свой счет в течение 10 (десяти) рабочих дней.

7. Требования к объёму и/или сроку предоставления гарантий

Исполнитель производит отправку/ремонт и/или замену неисправного оборудования/детали.

Заказчик связывается по Горячей Линии (телефон, факс, e-mail), либо иным доступным способом с Исполнителем. Дальнейшие действия по демонтажу и логистике компонентов оборудования Исполнитель берет на себя.

Гарантийный срок на замененное оборудование в ходе технической поддержки не менее 12 месяцев с момента ввода в эксплуатацию.

Исполнитель организует поставку отремонтированных или замененных компонентов Оборудования согласно установленным срокам в пункте 1.3.

Исполнитель может по своему усмотрению отремонтировать или заменить любой неисправный компонент на ранее отремонтированный в фабричных условиях компонент.

Исполнитель несет ответственность за поддержание в месте установки достаточного количества запасных частей и расходных материалов.

8. Процедура передачи исключительных прав и иных документов на объект

Требования не предъявляются.

9. Требования по техническому обучению персонала

Требования не предъявляются.

10. Дополнительные требования

Обязательным условием оказания услуг по ТП является соблюдение правил действующего внутреннего распорядка Заказчика, контрольно-пропускного режима, внутренних положений, инструкций и требований, о которых Заказчик уведомит Исполнителя. Заказчик предоставляет Исполнителю список и контактные данные персонала, уполномоченного им на контакты с Исполнителем по решению заявленных проблем. При изменении контактных данных Службы Сервиса, Исполнитель обязан отправить соответствующее уведомление Заказчику минимум за 3 (три) дня до таких изменений

11. Перечень принятых сокращений

№ п/п	Сокращение	Расшифровка сокращения
1	RMA	Замена товара по разрешению на возврат материалов
2	ПО	Программное обеспечение
3	SLA	Service Level Agreement - Соглашение об уровне услуги
4	Patches (патч)	Автоматизированное отдельно поставляемое программное средство, используемое для устранения проблем в программном обеспечении

12. Перечень приложений

Перечень приложений не предъявляется.

Матрица распределения ответственности при оказании Услуг

Техническое обслуживание	Исполнитель	Заказчик
Доступность системы		
Обнаружение и классификация приоритетности проблемы, открытие запроса для решения в Citrix NetScaler	A	R
Доставка запчастей, включая таможенную очистку и логистику	R	-
Установка запасных частей	R	A
Производить настройку оборудования заказчика по запросу	A	R
Предоставлять статистику решения проблем за отчетный период	R	A
Регистрировать все оборудование на портале Citrix NetScaler	R	A
Обновления, исправления, корректировки программного обеспечения		
Предоставить метод процедуры	R	A
Определить время установки	A	R
Установить Программное обеспечения	R	A
Проверить работу установленного программного обеспечения, решить оставаться ли на новом программном обеспечении или откатиться на старое программное обеспечение	A	R

Сервисы для реконфигурации системы и рекомендации		
Предоставить технические требования	R	R
Внедрение технических требований	R	A
Предоставить технические рекомендации	R	I

R (от англ. Responsible) – непосредственный исполнитель;

A (от англ. Accountable) – ответственное лицо, которое руководит работой исполнителя;

C (от англ. Consulted) – консультант (специалист либо эксперт в предметной области, к чьей помощи прибегает ответственное лицо до принятия конкретных решений);


I (от англ. Informed) – наблюдатель, информируемое лицо (лицо, которое надлежит уведомлять о ходе (либо результатах) выполнения задачи)

Разработано:

 Е.А. Яцкевич

Согласовано:


Директор по ИТ

 А.Б. Стеклянов

Начальник отдела ЭИТИ ДИТ ТБ

 Р.А. Абдульваат

Начальник отдела
управления проектами ДУП ТБ

 Б.Х. Отабоев