



«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

[Signature] 2024 г.

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

на оказание услуг по технической поддержке
серверного оборудования DELL EMC
для нужд ООО «Universal Mobile System»

город Ташкент

2024 год

1. Общие сведения

1.1 Наименование оказываемых услуг

Оказание услуг по технической поддержке серверного оборудования (далее – Оборудование) производителя компании DELL EMC, 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, предбиллинговых платформ, VAS-платформ 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 данном оборудовании;
- наличие бюджетных средств ООО «Universal Mobile Systems», направленных на техническую поддержку оборудования ИТ-инфраструктуры;
- план закупок по ИТ на 2024 г.

1.3 Перечень услуг (SLA)

Идентификатор площадки: **Site ID: 1003874750.**

Срок действия текущего сервисного контракта: **до 30.07.2024.**

Уровень текущей технической поддержки: **EC-EMEA Advanced Distributers Support.**

В рамках данного уровня сервиса предусматриваются следующие опции:

Функционал	Стандартная техническая поддержка
Неограниченный доступ к технической поддержке по телефону и Интернету	В рабочее время
Срок действия	1 год
RMA	Включена
Число инцидентов	Неограниченно
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:

- а) Консультации при возникновении аппаратных сбоев Оборудования, в комплектации указанной в таблице № 2.
- б) Консультации по функциональным возможностям линейки Оборудования.
- в) Консультации по вопросам конфигурирования, эксплуатации Оборудования.

- d) Консультации по проведению превентивных мер для недопущения аварийных ситуаций Оборудования.
- e) Консультации по предварительной диагностике и локализации возникающих неисправностей на оборудовании и программном обеспечении.
- f) Консультации по вопросам расширения и модернизации Оборудования.
- g) Другие технические вопросы, связанные с функционированием Оборудования и встроеного в него программного обеспечения.
- h) Консультации должны проводиться до окончательного закрытия запроса, поднятого сотрудниками Заказчика.
- i) Документирование сервисных заявок, дефектных актов, актов замены Оборудования и компонентов.
- j) Восстановление работоспособности Оборудования и компонентов.
- k) 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:

- «Критичный» – потеря работоспособности одного или нескольких компонентов Оборудования, оказывающая или имеющая возможность оказать серьёзное влияние на бизнес Заказчика, включая (но не ограничиваясь) следующее: невозможность предоставления или ухудшение качества предоставляемых коммерческих сервисов, отказ производственных систем и/или приложений, риск потери данных, риск снижения уровня безопасности;

- «Высокий» – частичная потеря работоспособности или некорректная работа одного или нескольких компонентов Оборудования, при которых нарушение предоставления коммерческих сервисов не наблюдается, но есть риск такого нарушения. К данной категории также относятся ситуации потери управления Оборудованием, отказа резервирования, потеря статистических данных;

- «Средний» – ухудшение или потеря функциональности одного или нескольких компонентов Оборудования, не влияющее на предоставление коммерческих сервисов и не требующее привлечения дополнительных ресурсов для поддержания работоспособности Оборудования;

- «Низкий» – наличие проблем на одном или нескольких компонентах Оборудования, не подпадающих под описание более высоких приоритетов;

- «Консультация» – запрос информационной помощи со стороны Исполнителя, например: предоставление разъяснений по документации, помощь по вопросам конфигурирования Оборудования, предоставление информации по уже известным несоответствиям в работе Оборудования и т.п.

Требования к времени обработки заявок на поддержку в соответствии с указанными уровнями представлены в таблице № 1.

Таблица № 1

Уровень	Время реагирования <i>время между моментом получения запроса от Заказчика и моментом приема данного запроса в работу</i>	Временное решение <i>предварительное решение запроса, обеспечивающее функционирование Оборудования без признаков ситуации, вызвавшей запрос, но не гарантирующее выявления причин ее возникновения (включая, но не ограничиваясь, проведение диагностики, а также заказ и замену комплектующих при наличии такой необходимости)</i>	Постоянное решение <i>окончательное решение запроса, устраняющее причины возникновения запроса, согласованное и принятое Заказчиком</i>
Критичный	20 минут	1 календарный день	20 календарных дней
Высокий	20 минут	2 рабочих дня	25 календарных дней
Средний	1 час	5 рабочих дней	30 календарных дней
Низкий	1 рабочий день	15 рабочих дней	30 календарных дней
Консультация	1 рабочий день	4 рабочих дня	30 календарных дней

Время на подготовку и передачу Исполнителем Заказчику отчёта о проведенных работах и дефектных актов и т.п. для любого уровня заявки на поддержку – 1 рабочий день с момента завершения работ.

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 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 оказания Услуг:

- Республика Узбекистан, г. Ташкент, Юнусабадский район, пр. Амира Темура, 24, (Центральный офис, ООО «UMS»);

- Республика Узбекистан, г. Ташкент, Юнусабадский район, ул. Кичик халка йули, 2 (АТС № 234/235, арендуемая серверная ООО «UMS»);

- 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 соответствующего инженерного состава и необходимой квалификации.

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

Исполнитель должен иметь в своем составе службу, 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, с момента подписания двора.

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

Таблица №2

№	Наименование оборудования	Ед. изм.	Кол-во	Serial Number	Инв.номер UMS
1	Коммутатор EMC Brocade 6520 solution	Ком-т	1	CHQ1949P00K	000000456002
2	Коммутатор EMC Brocade 6520 solution	Ком-т	1	CHQ1949P00P	000000456003
3	Коммутатор EMC Brocade 6520 solution	Ком-т	1	CHQ1949P00D	000000456004
4	Коммутатор EMC Brocade 6520 solution	Ком-т	1	CHQ1949P00C	000000456005
5	Сервер PowerEdge R740 Server	Ком-т	1	6RBVFX2	000000455995
6	Сервер PowerEdge R740 Server	Ком-т	1	5RBVFX2	000000455996
7	Сервер PowerEdge R740 Server	Ком-т	1	4RBVFX2	000000455997
8	Сервер PowerEdge R740 Server/2PS/FAN/AddHDD/AddSFP	Ком-т	1	3RBVFX2	000000455994
9	Сервер PowerEdge R740XD Server	Ком-т	1	2TXWGX2	000000455998
10	Сервер PowerEdge R740XD Server	Ком-т	1	3TXWGX2	000000455999
11	Сервер PowerEdge R740XD Server	Ком-т	1	4TXWGX2	000000456000
12	Сервер PowerEdge R740XD Server	Ком-т	1	5TXWGX2	000000456001
13	Blade Server DELL M1000e_Foris	Ком-т	1	D17BJX2	000000455992
	<i>MXL 10/40GbE</i>	<i>Шт.</i>	<i>1</i>	<i>617BJX2</i>	
	<i>MXL 10/40GbE</i>	<i>Шт.</i>	<i>1</i>	<i>517BJX2</i>	
	<i>Brocade M6505</i>	<i>Шт.</i>	<i>1</i>	<i>C17BJX2</i>	
	<i>Brocade M6505</i>	<i>Шт.</i>	<i>1</i>	<i>B17BJX2</i>	
	<i>Blade1</i>	<i>Шт.</i>	<i>1</i>	<i>6XFQLX2</i>	
	<i>Blade2</i>	<i>Шт.</i>	<i>1</i>	<i>DWFQLX2</i>	
	<i>Blade3</i>	<i>Шт.</i>	<i>1</i>	<i>5XFQLX2</i>	
	<i>Blade4</i>	<i>Шт.</i>	<i>1</i>	<i>D07BJX2</i>	

	Blade5	IIIм.	1	B07BJX2	
	Blade6	IIIм.	1	3XFQLX2	
	Blade7	IIIм.	1	F07BJX2	
	Blade8	IIIм.	1	807BJX2	
	Blade9	IIIм.	1	C07BJX2	
	Blade10	IIIм.	1	4XFQLX2	
	Blade11	IIIм.	1	GWFQLX2	
	Blade12	IIIм.	1	HWFQLX2	
	Blade13	IIIм.	1	907BJX2	
	Blade14	IIIм.	1	H07BJX2	
	Blade15	IIIм.	1	G07BJX2	
	Blade16	IIIм.	1	2XFQLX2	
14	Blade Server DELL M1000e_MSCP	KOM-T	1	CWFQLX2	000000455993
	MXL 10/40GbE	IIIм.	1	DXFQLX2	
	MXL 10/40GbE	IIIм.	1	FXFQLX2	
	Brocade M6505	IIIм.	1	BWFQLX2	
	Brocade M6505	IIIм.	1	9WFQLX2	
	Blade1	IIIм.	1	BXFQLX2	
	Blade2	IIIм.	1	1XFQLX2	
	Blade3	IIIм.	1	FWFQLX2	
	Blade4	IIIм.	1	7XFQLX2	
	Blade5	IIIм.	1	CXFQLX2	
	Blade6	IIIм.	1	9XFQLX2	
	Blade7	IIIм.	1	JWFQLX2	
	Blade8	IIIм.	1	8XFQLX2	
	Blade9	IIIм.	1	217BJX2	
	Blade10	IIIм.	1	117BJX2	
	Blade11	IIIм.	1	417BJX2	
	Blade12	IIIм.	1	317BJX2	
	Blade13	IIIм.	1	J07BJX2	
	Blade14	IIIм.	1	817BJX2	
	Blade15	IIIм.	1	917BJX2	
	Blade16	IIIм.	1	717BJX2	
15	Сервер PowerEdge R740	IIIт.	1	9PTJ2W2	00000165738
16	Сервер PowerEdge R740	IIIт.	1	7PTJ2W2	00000165738
17	Сервер PowerEdge R740	IIIт.	1	5PTJ2W2	00000165738
18	Сервер PowerEdge R740	IIIт.	1	8PTJ2W2	00000165738
19	Сервер PowerEdge R740	IIIт.	1	BPTJ2W2	00000165738
20	Сервер PowerEdge R740	IIIт.	1	6PTJ2W2	00000165738
21	Сервер PowerEdge R740	IIIт.	1	CRFJ2W2	00000165740
22	Сервер PowerEdge R640	IIIт.	1	13R32W2	00000165737
23	Сервер PowerEdge R640	IIIт.	1	J2R32W2	00000165737

24	Сервер PowerEdge R640	Шт.	1	23R32W2	00000165739
25	Сервер PowerEdge R640	Ком-т	1	7GV6JX2	000000480643
26	Сервер PowerEdge R640	Ком-т	1	6GV6JX2	000000451184
27	Сервер PowerEdge R640	Ком-т	1	3GV6JX2	000000480640
28	Сервер PowerEdge R640	Ком-т	1	CGV6JX2	000000480641
29	Сервер PowerEdge R640	Ком-т	1	BGV6JX2	000000480642
30	Сервер PowerEdge R640	Ком-т	1	4GV6JX2	000000451573
31	Сервер PowerEdge R640	Ком-т	1	9GV6JX2	000000451183
32	Сервер PowerEdge R640	Ком-т	1	8GV6JX2	000000451185
33	Коммутатор PowerSwitch S3048-ON	Ком-т	1	HPMZZP2	000000480633
34	Коммутатор PowerSwitch S3048-ON	Ком-т	1	HPN00Q2	000000451180
35	Коммутатор PowerSwitch S4148F-ON	Ком-т	1	DFKWNK2	000000451568
36	Коммутатор PowerSwitch S4148F-ON	Ком-т	1	HHKWNK2	000000451179
37	Коммутатор PowerSwitch S4148F-ON	Ком-т	1	2HKWNK2	000000480631
38	Коммутатор PowerSwitch S4148F-ON	Ком-т	1	3GKWNK2	000000480632
39	СХД Dell EMC Unity 450F	Ком-т	1	CKM00192200775	000000451187
40	СХД Dell EMC Unity 450F	Ком-т	1	CKM00192200776	000000480645
41	Коммутатор Connectrix DS-6610B	Ком-т	1	BRCEZL4047P02C	000000451569
42	Коммутатор Connectrix DS-6610B	Ком-т	1	BRCEZL4047P02P	000000451181
43	Коммутатор Connectrix DS-6610B	Ком-т	1	BRCEZL4047P02G	000000480634
44	Коммутатор Connectrix DS-6610B	Ком-т	1	BRCEZL4047P02E	000000480635

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 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 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
5	Firmware (микрокод)	Прошивка, микрокод

12. Перечень приложений

Перечень приложений не предъявляется.

13. Матрица распределения ответственности при оказании Услуг

Техническое обслуживание	Исполнитель	Заказчик
Доступность системы		
Обнаружение и классификация приоритетности проблемы, открытие запроса для решения в DELL и EMC	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
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 отказаться 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;

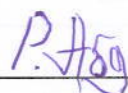
A (от англ. Accountable) – ответственное лицо, которое руководит работой исполнителя;

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:

Начальник отдела эксплуатации
ИТ-инфраструктуры ДИТ ТБ

 Р.А. Абдульваат

Согласовано:


Директор по ИТ ДИТ ТБ

 А.Б. Стеклянов


Ведущий специалист ДИТ ТБ

 Е.А. Яцкевич

Директор департамента эксплуатации сети

 Б. Х. Усманов

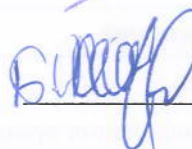
Эксперт отдела эксплуатации пакетного ядра и
VAS / ДЭС / ТБ

 Е. В. Тарасенко

Начальник отдела эксплуатации пакетного ядра
и VAS / ДЭС / ТБ

 А. Б. Бафоев

Начальник отдела управления проектами
ДУП ТБ

 Б. Х. Отабоев