



«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» _____ 2024 г.

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ
на оказание услуг технической поддержки
серверного оборудования IBM
сроком на 12 месяцев для нужд ООО «UMS»

г. Ташкент – 2024

Оглавление

1	Общие сведения.....	3
1.1	Наименование.....	3
1.2	Основание, цели и задачи, оказываемых услуг.....	3
1.3	Перечень оказываемых услуг.....	3
1.4	Порядок оказания услуг	5
2	Место и условия оказания услуг	7
3	Общие требования к участнику	7
4	Перечень Оборудования и сроки оказания услуг.....	8
5	Требования по безопасности	9
6	Порядок сдачи и приемки результатов услуг	9
7	Требования к сроку и объему предоставления гарантий качества услуг.....	9
8	Процедура передачи исключительных прав и иных документов.....	9
9	Требования по техническому обучению персонала.....	10
10	Прочие требования.....	10
11	Перечень принятых сокращений.....	10
12	Перечень приложений.....	10

1 Общие сведения

1.1 Наименование

Настоящее техническое задание определяет:

- перечень оборудования Производителя компании IBM (далее – Оборудование), установленного на технологической площадке ООО «UMS» (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

Основанием для реализации проекта являются:

- окончание срока действия постгарантийной технической поддержки на Оборудование;
- обеспечение надежности и отказоустойчивости Оборудования и ИТ-сервисов, работающих на данной платформе;
- запланированные ИТ-проекты на 2024-2025 гг. на мощностях Оборудования;
- наличие бюджетных средств ООО «UMS» направленных на техническую поддержку оборудования ИТ-инфраструктуры, план закупок ИТ на 2024 г.

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

Основные задачи проекта:

- минимизация рисков отказа оборудования и информационных систем класса ИС Business Critical;
- значительное сокращение сроков простоя Оборудования, за счет оперативного устранения неисправностей;
- устранение неисправностей в месте эксплуатации Оборудования;
- получение технических консультаций;
- проведение плановых регламентных работ по диагностике состояния компонентов Оборудования.

1.3 Перечень оказываемых услуг

Программа предоставления услуг по технической поддержке аппаратного обеспечения IBM включает в себя услуги трех видов:

1.3.1. Технические консультации по вопросам функционирования аппаратных средств производства IBM;

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

- Консультации по функциональным возможностям линейки оборудования IBM 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 серверного оборудования и встроенного в него программного обеспечения.

- Экспертиза аппаратных и программных средств Заказчика и выработка рекомендаций по оптимизации настроек, производится в случае, если производительность программно-аппаратных средств Заказчика не соответствует показателям, заявленным компанией-производителем.

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).

1.3.2. Регламентные и профилактические работы.

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

Регламентные и профилактические работы выполняются с выездом по месту расположения оборудования Заказчика;

Порядок выполнения регламентных работ:

- Мониторинг работы серверного оборудования,
- Просмотр сообщений и логов работы оборудования,
- Обновление микропрограммного обеспечения/firmware (по мере необходимости),
- Профилактические работы с оборудованием, по согласованию сторон с возможностью остановки оборудования,

- Визуальный осмотр оборудования и всех его составляющих/соединяющих узлов,

- Контроль климатических условий для работоспособности оборудования.

1.3.3. Поддержание и восстановление работоспособности оборудования.

Время оказания услуги по решению технических проблем функционирования оборудования: 24 часа в день 7 дней в неделю, включая общегосударственные праздники.

Выполняемые виды работ:

- Первичная диагностика и выявление неисправных узлов,

- Консультация при возникновении аппаратных сбоев оборудования,
- Открытие заявок на неисправное оборудование у компании-производителя IBM и дальнейшее выполнение мероприятий в соответствии с полученными рекомендациями,
- Составление акта дефектации на вышедшее из строя оборудование для дальнейшей его замены,
- Работы по ремонту и замене вышедшего из строя оборудования на месте,
- Проведение полной диагностики оборудования после замены неисправного узла,
- При необходимости проведение обновления микропрограмм оборудования.

Время оказания услуги по ремонту и замене вышедшего из строя оборудования: рабочие дни с 09:00 до 20:00.

Гарантированное время восстановления работоспособности оборудования не позднее 20:00 следующего за днем подачи заявки рабочего дня.

В стоимость услуг по поддержанию работоспособности оборудования включается стоимость необходимых для ремонта запасных частей и наличие экспресс ЗИПа, их доставка на место эксплуатации оборудования и проведения работ по ремонту/замене.

1.4 Порядок оказания услуг

1.4.1 Уполномоченные лица

Таблица 1
Уполномоченные лица Исполнителя

Должность	Контактное лицо	Контактные телефоны	Адрес электронной почты

Таблица 2
Уполномоченные лица Заказчика

Должность	Контактное лицо	Контактные телефоны/Personal phone	Адрес электронной почты
Директор по ИТ ТБ	Стеклянов А.Б.	+998974038156	asteklyanov@myums.uz
Начальник отдела эксплуатации ИТ-инфраструктуры департамента информационных технологий	Абдульваат Р.А.	+99897403012	rabdulvaat@mobi.uz
Ответственное лицо по сопровождению	Яцкевич Е.А.	+998974038016	eyatskevich@mobi.uz

договора и соблюдению SLA			
---------------------------	--	--	--

1.4.2. Исполнитель должен предоставить возможность открытия заявок следующими способами:

- Через веб-сайт компании Исполнителя;
- По бесплатному на территории Узбекистана телефону;
- По электронной почте.

1.4.3. Исполнитель обязан оказывать услуги по технической поддержке серверного оборудования IBM, в соответствии с категориями критичности проблем (приоритетами), принятыми у Заказчика:

1.4.3.1. Инцидент наивысшего/высшего приоритета (SL-1) – нештатная ситуация в программном или аппаратном обеспечении оборудования, обслуживаемого в рамках настоящего договора, которая привела:

- К остановке работы одного или нескольких ИТ-сервисов компании,
- К потере управления критически важными частями Системы и/или частью Системы, влияющие на возможность предоставления какого-либо ИТ-сервиса.

1.4.3.2. Инцидент среднего приоритета (SL-2) – событие, которое привело или с большой вероятностью может привести к ухудшению работоспособности серверного оборудования, при сохранении большинства функций (например, отказ резервного блока питания, вентилятора и т.п.).

1.4.3.3. Инцидент низкого приоритета (SL-3) – неисправность, которая не влечет за собой какого-либо ухудшения работоспособности серверного оборудования (например, отсутствие индикации).

1.4.4. Категории критичности проблемы для оборудования и программного обеспечения АПК:

- Шасси Blade-сервера – SL-1;
- Коммутаторы (LAN/SAN) шасси Blade-сервера – SL-1, SL-2;
- Blade-сервера и их компоненты – SL-1, SL-2;
- Блоки питания шасси Blade-сервера – SL-2, SL-3;
- Вентиляторы шасси Blade-сервера – SL-2, SL-3;
- Трансиверы сетей LAN и SAN - SL-2, SL-3;
- ПО управления шасси Blade-сервера – SL-1, SL-2, SL-3;
- ПО управления коммутаторов LAN/SAN Blade-сервера – SL-1, SL-2, SL-3;
- Консультационные работы – SL-3.

1.4.5. Требования по содержанию и срокам выполнения услуг по устранению неисправностей с учетом категорий критичности:

Таблица 3

№ 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
2	SL-2	240	72
3	SL-3	720	120

1.4.6. 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 предоставляемых услуг должна входить: стоимость оказания услуг по системно-техническому обслуживанию в соответствии с разделом 4 настоящего Технического задания, логистика, а также стоимость работ по настройке, анализу и разработке рекомендаций по настройке системного программного обеспечения (ОС) для оптимального функционирования оборудования и прикладного ПО.

2 Место и условия оказания услуг

Все работы проводятся как локально, по фактическому адресу Заказчика (Республика Узбекистан, Юнусабадский район, г.Ташкент, пр. Амира Темура, 24, (Центральный офис, ООО «UMS»), так 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 поддержки основывается на о 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.

Исполнитель должен иметь в наличии на складе необходимое количество запасных частей для оперативного восстановления работоспособности серверной инфраструктуры Заказчика рамках данного ТЗ.

Исполнитель должен иметь Службу Технической Поддержки, занимающуюся сервисными запросами Заказчика. Заказчику должна быть предоставлена возможность адресовать вопросы в техническую поддержку Исполнителя. Консультирование Заказчика специалистами технической поддержки должно производиться на русском языке. Помощь должна оказываться в виде консультаций по всем вопросам, касающихся технических проблем. С целью разрешения технических проблем, информация, относящаяся к функционированию, эксплуатации и конфигурации оборудования, а также к поиску и устранению в нем неисправностей, может передаваться по телефону или электронной почте. 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.

Потенциальный поставщик, признанный победителем, должен предоставить, вместе с оригиналами и/или нотариально заверенными копиями документов, предоставляемых им для процедуры сопоставления договоров и нотариально заверенные электронные копии сертификатов квалификации по данному типу оборудования, а также предоставить сертификат, что данная компания является авторизованным партнером IBM по данной линейке оборудования. По предоставлению обозначенных услуг, иметь в своем штате не менее двух сертифицированных (по линейке IBM Blade Center и IBM Server) специалистов по оказанию заявленных услуг для нужд ООО «UMS».

4 Перечень Оборудования и сроки оказания услуг

Требуемый срок предоставления технической поддержки Оборудования – 12 (двенадцать) месяцев.

Список Оборудования, для покрытия технической поддержкой:

Таблица №4

№	Инв. Номер UMS/IC	Serial Number	Наименование	Адрес месторасположения	Кол-во,шт
1	000000092642	683305	IBM 88524SC BladeCenter	г.Ташкент, проспект Амира Темура 24, ЦО ООО «UMS». 3-этаж, серверная первой категории	1
2		06FNV83	IBM 7870C5G Blade HS22		1
3		06FNV91	IBM 7870C5G Blade HS22		1
4		06EPT27	IBM 7870C5G Blade HS22		1
5		06EPT33	IBM 7870C5G Blade HS22		1
6		06FNV85	IBM 7870C5G Blade HS22		1
7		06EPT32	IBM 7870C5G Blade HS22		1
8		06FNV88	IBM 7870C5G Blade HS22		1
9		06EPT57	IBM 7870C5G Blade HS22		1
10		06EPT52	IBM 7870C5G Blade HS22		1
11		06FNV34	IBM 7870C5G Blade HS22		1
12		06EPT28	IBM 7870C5G Blade HS22		1
13		06FNV89	IBM 7870C5G Blade HS22		1
14		06FNV84	IBM 7870C5G Blade HS22		1
15		06NFW77	IBM 7870C5G Blade HS22		1
16	000000092643	KD17DDR	IBM 88524TG BladeCenter		1
17		06FNV87	IBM 7870C5G Blade HS22		1
18		06EPT40	IBM 7870C5G Blade HS22		1
19		06FNV37	IBM 7870C5G Blade HS22		1
20		06NFW20	IBM 7870C5G Blade HS22		1
21		06EPT53	IBM 7870C5G Blade HS22		1
22		06EPT51	IBM 7870C5G Blade HS22		1
23		06EPT55	IBM 7870C5G Blade HS22		1
24		06FNV33	IBM 7870C5G Blade HS22		1
25		06FNV35	IBM 7870C5G Blade HS22		1
26		06EPT56	IBM 7870C5G Blade HS22		1
27		06EPT34	IBM 7870C5G Blade HS22		1
28		06FNV44	IBM 7870C5G Blade HS22		1
29		06FNV86	IBM 7870C5G Blade HS22		1
30		06EPT45	IBM 7870C5G Blade HS22		1

5 Требования по 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.

6 Порядок сдачи и приемки результатов услуг

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 № 4 настоящего технического задания. Исполнитель загружает посредством ЭДО) 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 сроку и объему предоставления гарантий качества услуг

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

Требования не предъявляются.

9 Требования по техническому обучению персонала

Требования не предъявляются.

10 Прочие 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.

Исполнитель должен принять условие, что в течении 12 календарных дней с начала оказания услуг по технической поддержки, в случаях вывода с эксплуатации любого серверного оборудования, опубликованного в Таблице № 4 к настоящему техническому заданию, стоимость услуг пропорционального уменьшается с учетом стоимости ТП выводимого из ТП серверного оборудования. Заказчик заблаговременно, за месяц предупреждает Исполнителя о данном намерении.

Исполнитель должен соответствовать следующим критериям:

- наличие необходимых технических, финансовых, материальных, кадровых и других ресурсов для исполнения договора;
- правомочность на заключение договора;
- отсутствие задолженности по уплате налогов и других обязательных платежей;
- отсутствие введенных в отношении них процедур банкротства;
- отсутствие записи о них в Едином реестре недобросовестных исполнителей.

11 Перечень принятых сокращений

№	Сокращение	Расшифровка сокращения
1	SL	Service Level, уровень сервиса
2	ЭДО	Электронный документооборот
4	IBM	International Business Machines, Производитель, USA
5	SLA	Service Level Agreement - Соглашение об уровне услуги

12 Перечень приложений

Перечень предложений не предъявляются.

Матрица распределения ответственности при оказании Услуг

Техническое обслуживание	Исполнитель	Заказчик
Доступность системы		
Обнаружение и классификация приоритетности проблемы,	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	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 ДИТ ТБ

 А.Б. Стеклянов


Начальник отдела эксплуатации ИТ-

инфраструктуры ДИТ ТБ

 Р.А. Абдульваат

Начальник отдела

управления проектами ДУП ТБ

 Б.Х. Отабоев /Сали