

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ
в рамках проведения RFI
на оказание услуг по технической поддержке
серверного оборудования Oracle Sparc S7-2
для нужд ООО “UMS”
(Общество с ограниченной ответственностью «Universal Mobile Systems»)

город Ташкент

2025 год

Оглавление

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

1. Общие сведения

1.1 Наименование оказываемых услуг

Оказание услуг по технической поддержке серверного оборудования (далее – Оборудование) производителя компании Oracle, 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.

1.3 Перечень услуг (SLA)

Действующий сервисный контракт на серверное оборудование: **Support Identifier: 26142925**

Срок действия текущего сервисного контракта: **до 11.12.2025.**

Уровень технической поддержки: «**Oracle Premier Support**» по программе «On-site 7x24».

Программа предоставления услуг по технической поддержке аппаратного обеспечения Oracle (<http://www.oracle.com/us/support/library/hardware-systems-support-policies-069182.pdf>) которая включает в себя услуги:

1. Техническая поддержка оборудования, указанного в Приложении № 1 (далее – Оборудование), с уровнем поддержки «Oracle Premier Support» по программе «On-site 7x24», в т.ч. предоставление новых версий обслуживаемого ПО и кодов программных коррекций (patches) по мере их выпуска компаниями-производителями.
2. «Горячая линия» неограниченные консультации без выходных, круглосуточно, по телефону, факсу или электронной почте по вопросам настройки, базового администрирования оборудования и ПО, диагностики неисправностей и проведения восстановительных работ.

Время осуществления консультаций круглосуточно (24x7), включая выходные и праздничные дни. Реакция предполагает обратный звонок специалиста сервисного центра для определения технических подробностей проблемы, консультацию и при необходимости инициацию работ. Время реакции специалиста сервисного центра- в течение 2 часов после размещения запроса на обслуживание. Визит специалиста Сервисного центра на площадку Заказчика для проведения диагностики и ремонтно-восстановительных работ. Время осуществления визитов – круглосуточно (24x7) включая выходные и праздничные дни.

Виды консультаций:

- Консультация при возникновении аппаратных сбоев Оборудования и ПО, в комплектации указанной в Таблице №3.
- Консультации по функциональным возможностям линейки оборудования
- Консультации по вопросам конфигурирования, эксплуатации оборудования
- Консультации по установке обновлений, версий, и исправлений (patches) аппаратных и программных продуктов
- Консультации по проведению превентивных мер для недопущения аварийных ситуаций оборудования.
- Консультации по предварительной диагностике и локализации возникающих неисправностей на оборудовании и программном обеспечении.

- Консультации по вопросам расширения и модернизации оборудования.
- Другие технические вопросы, связанные с функционированием оборудования и встроеного в него программного обеспечения.

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).

Исполнитель должен предоставить возможность открытия заявок следующими способами:

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

3. Документирование: Составление дефектных актов на вышедшее из строя Оборудование, компоненты для дальнейшей его замены.

4. Регламентные и профилактические работы:

4.1.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.

4.2.Регламентные и профилактические работы выполняются с выездом по месту расположения оборудования. Профилактические визиты осуществляются ежемесячно по согласованному план- графику. Продолжительность визита определяется объемом работ на площадке.

График профилактических и регламентных работ

| Квартал | Период проведения работ в рабочих днях(*) | Вид работ, количество |
|---------|---|--------------------------|
| 1 | | Профилактические, 3 раза |
| | 3-5 | Регламентные, 1 раз |
| 2 | 1 | Профилактические, 3 раза |
| | 3-5 | Регламентные, 1 раз |
| 3 | 1 | Профилактические, 3 раза |
| | 3-5 | Регламентные, 1 раз |
| 4 | 1 | Профилактические, 3 раза |
| | 3-5 | Регламентные, 1 раз |

*- Продолжительность визита определяется объемом работ на площадке.

4.3.Порядок выполнения регламентных работ:

- Мониторинг работы Оборудования;
- Просмотр сообщений и логов работы Оборудования;

- Профилактические работы с оборудованием, по согласованию сторон с возможностью остановки оборудования;
- Визуальный осмотр оборудования и всех его составляющих/соединяющих компонентов;
- Контроль климатических условий для работоспособности оборудования;
- Предоставления отчетов и рекомендаций.

5. Поддержание и восстановление работоспособности оборудования и ПО.

5.1. Первичная диагностика и выявление неисправных узлов.

5.2. Замена или ремонт неисправных компонентов оборудования. В случае выхода из строя обслуживаемого оборудования обеспечивается диагностика, замена, ремонт или предоставление эквивалентных аналог неисправных компонентов. Доставка необходимого оборудования и компонентов осуществляется специалистами Исполнителя/сервисного центра. Стоимость замены, ремонта и диагностики входит в стоимость услуг по технической поддержке.

Замена вышедшего из строя оборудования (компонента) осуществляется в течение 1 (одного) следующего рабочего дня при наличии на локальном складе. В случае отсутствия на складе – замена осуществляется в течение 7 (семи) рабочих дней.

5.3. Проведение полной диагностики оборудования после замены неисправного узла.

Работы специалиста Исполнителя/сервисного центра осуществляются до полного восстановления функционирования системы Заказчика.

Срок восстановления работоспособности обслуживаемого оборудования - не позднее двух календарных дней. Закрытие заявки при стабильной работе оборудования в целом и отсутствия сбоев.

6. Время реакции.

Поддержка на месте: работы на месте эксплуатации оборудования по восстановлению работоспособности оборудования в течение 24 часов в день, 7 дней в неделю, включая нерабочие дни - для заявок с приоритетом «СРОЧНАЯ» и «СЕРЬЕЗНАЯ». И с 9:00 до 18:00 в рабочие дни, исключая праздничные и выходные - для заявок с приоритетом «НЕКРИТИЧНАЯ».

При подаче заявки на обслуживание Заказчик определяет ее срочность: СРОЧНАЯ, СЕРЬЕЗНАЯ И НЕКРИТИЧНАЯ:

- **СРОЧНАЯ** (Оборудование выведено из строя, падение производительности. Риск потери или повреждения данных. Не прохождение важных операций обслуживания (резервного копирования, синхронизации данных и т.п.). Остановка обслуживаемого оборудования и ПО из-за аппаратного или программного сбоя. Потеряны или повреждены данные – Исполнитель приложит разумные усилия, чтобы перезвонить Заказчику в течение тридцати (30) минут после получения заявки на обслуживание и прибыть на место установки Оборудования для оказания поддержки в отношении аппаратных средств и ПО, в течение одного (1) часа (в пределах г.Ташкента).
- **СЕРЬЕЗНАЯ** (наличие серьезных неполадок в системе при сохранении частичной работоспособности) – Исполнитель приложит разумные усилия, чтобы перезвонить Заказчику в течение одного (1) часа после получения заявки на обслуживание и прибыть на место установки оборудования для оказания поддержки в отношении аппаратных средств в течение трех (3) часов (г.Ташкент).
- **НЕКРИТИЧНАЯ** (система функционирует нормально с незначительными сбоями, не влияющими на производительность и функциональность) – Исполнитель приложит разумные усилия, чтобы перезвонить Заказчику в течение четырех (4) часов после получения заявки на обслуживание и прибыть на место нахождения Оборудования для оказания поддержки в отношении аппаратных средств и ПО, во взаимно согласованные сроки.

2. Область применения

Место использования Услуг: локально, по фактическому адресу Заказчика, а именно: Республика Узбекистан, Юнусабдский 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. 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 **11.12.2025 г. по 10.12.2026 г. (включительно)**.

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

Таблица №3

| № | S/n | Наименование Товара и Услуг | Ед. изм. | Кол-во |
|---|--|---|----------|--------|
| 1 | 2246NM301J 2246NM301L 2246NM301K | <p>Сервер SPARC S7-2 server в комплекте: (SPARC S7-2 server: model family)*3 (p/n 7112913); (PCIe filler panel (for factory installation))*8 (p/n 7102748); (Power cord: Sun Rack jumper, straight, 2 meters, C14 plug, C13 connector, 15 A (for factory installation))*6 (p/n333V-20-15-C14); (SPARC S7-2 server: base with 2 SPARC S7 8-core 4.27 GHz processors (for factory installation))*8 (p/n 7112869); (One 1.2 TB 10000 rpm 2.5-inch SAS-3 HDD with marlin bracket (for factory installation))*12 (p/n 7111107); (2.5-inch HDD filler panel (for factory installation))*12 (p/n6331A-N); (Oracle Storage Dual Port 16 Gb or 32 Gb Fibre Channel PCIe HBA with 2 transceivers, Qlogic (for factory installation))*3 (p/n 7115460); (Oracle Dual Port 25 Gb Ethernet Adapter, Broadcom (for factory installation))*3 (p/n 7118015); (Oracle Storage 12 Gb SAS PCIe HBA, internal (for factory installation))*3 (p/n 7113249); (Dual rate transceiver: SFP+ SR. Support 1 Gb/sec and 10 Gb/sec dual rate (for factory installation))*6 (p/n2129A); (One 32 GB DDR4-2400 DIMM (for factory installation))*24 (p/n 7112909); (Oracle Solaris with fallback-boot image and Oracle VM Server for SPARC preinstall (for factory installation))*3 (p/n 7114240); (Cable management assembly (for factory installation))*3 (p/n 7114234); (Oracle Premier Support for Systems - Field Delivery Partner)*1 (B58653); (Hardware Freight Fee)*1 (p/n B59411); (Dual rate transceiver: SFP+ SR. Support 1 Gb/sec and 10 Gb/sec dual rate)*2 (p/n X2129A-N); (Hardware Freight Fee)*1 (p/n B59411);ЗИП:(One 1.2 TB 10000 rpm 2.5-inch SAS-3 HDD with marlin bracket Жесткий диск (HDD) емкостью 1,2Tb)*2 (p/n 7111108); (One 32 GB DDR4-2400 DIMM Модуль оперативной памяти)*2 (p/n 7112926); (Oracle Dual Port 25 Gb Ethernet Adapter, Broadcom Ethernet карта 10G/25G с трансиверами)*1 (7118016); (Oracle Storage Dual Port 16 Gb or 32 Gb Fibre Channel PCIe HBA with 2 transceivers, Qlogic Fibre Channel (FC) карта 16/32G с трансиверами)*1 (p/n 7115462); (Delta A266 800/1200-Watt Power Supply Блок питания сервера)*1 (p/n 7358600)</p> | Ком-т | 3 |

4. 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 Производителя по восстановлению работоспособности технических средств Оборудования и завершаться проведением их тестирования.

5. 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 № 3 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.

6. 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.

7. Процедура передачи исключительных прав и иных документов на объект

Требования не предъявляются.

8. Требования по техническому обучению персонала

Требования не предъявляются.