

«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 «УМС»

А.Р. Абдурахманов

«22» сентября 2026 г.



ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ
на приобретение услуги по технической поддержке
системы “Виртуальный консультант”
для нужд ООО «UNIVERSAL MOBILE SYSTEMS»
(Общество с ограниченной ответственностью «Universal Mobile Systems»)

город Ташкент

2026 год

Оглавление

1. Общие сведения.....	3
1.1 Наименование оказываемых услуг.....	3
1.2 Основание и цель использования оказываемых услуг.....	3
1.3 Перечень и объём оказываемых услуг.....	3
2. Область применения.....	4
3. Требование к Исполнителю.....	4
4. Сроки оказания услуг.....	5
5. Требования к качеству, надежности и безопасности услуг.....	5
6. Порядок сдачи и приемки результатов услуг.....	5
7. Требования к объёму и/или сроку предоставления гарантий.....	6
8. Требования к условиям эксплуатации.....	6
9. Процедура передачи исключительных прав и иных документов на объект.....	6
10. Требования по техническому обучению персонала.....	6
11. Дополнительные требования.....	6
12. Перечень приложений.....	6
13. Матрица распределения ответственности при оказании Услуг.....	6

1. Общие сведения

1.1 Наименование оказываемых услуг

Приобретение услуги постгарантийной технической поддержки программного обеспечения Omilia, SBC AudioCodes в составе системы “Виртуальный консультант”. (далее – Система) и порядок их предоставления.

Правообладателем ПО SBC AudioCodes является AudioCodes Ltd., Израиль

Правообладателем ПО Omilia является Omilia (Omilia Natural Language Solutions), Кипр.

Единственным авторизованным партнёром на территории Республики Узбекистан, компаний AudioCodes Ltd. и Omilia, является компания ООО «Белам-Рига» (SIA «Belam-Riga»). Ул. Гертрудес 94, Рига, LV-1009, Латвия, Рег. 40003171311, Банковские реквизиты:

Luminor Bank AS (филиал в Латвии) Адрес: ул. Сканстес 12, Рига, LV-1013, Латвия SWIFT: RIKOLV2X № счёта (USD): LV42RIKO0002030017095

Право использования ПО Системы приобретено ООО «UMS» по договору № L5260 от 1 июля 2024 г. заключенному с ООО «Белам-Рига»

В 2025 г., ООО «Белам-Рига» (далее – Исполнитель), в рамках функционального расширения ПО Центра обработки вызовов, успешно внедрил систему “Виртуальный консультант” в ООО «UMS».

1.2 Основание и цель использования оказываемых услуг

Цель использования услуг является:

- обеспечение технической поддержкой и сопровождением на 12 (двенадцать) календарных месяцев Системы класса Business Critical для минимизации рисков, связанных с отказами программного обеспечения Системы.
- обеспечение работоспособности Системы, в целом.

Основанием для реализации проекта является:

- наличие бюджетных средств ООО «UMS», направленных на развитие сети;
- план закупок по технике и ИТ на 2026 г.

1.3 Перечень и объём оказываемых услуг

Таблица № 1 Спецификация услуг

№	Наименование	Срок оказания услуг	Начало предоставления услуг по технической поддержки	Кол-во копий ПО
1	Услуга по технической поддержке Системы (ПО Omilia, SBC AudioCodes ¹)	12 месяцев	29 мая 2026 г ²	Согласно Таблицы №2

¹ Код по IC = 000000080

² Действующая гарантийная ТП заканчивается 28 мая 2026 г.

Таблица № 2 Спецификация Лицензий

Описание	Кол-во
Лицензии, в составе:	
1. Программное обеспечение Omilia:	
Omilia DiaManT® Base License	60
Omilia DiaManT® Base License - High availability	60
Omilia DiaManT® Xpert Pack Telecoms/Banking	60
Omilia DiaManT® Xpert Pack Telecoms/Banking - High Availability	60
Omilia deepASR®	50
Omilia deepASR® - High availability	50
Omilia Digital Channel Enablement (for ALL DiaManT® PORTS)	10
Omilia Digital Channel Enablement (for ALL DiaManT® PORTS) - High Availability	10
Omilia DiaManT® IVR server	50
Omilia DiaManT® IVR server - High availability	50
2. Программное обеспечение SBC AudioCodes:	
HA-pair of Mediant SE/VE high-capacity Session Border Controllers (SBC)	1
SBC session license upgrade for an HA Active-Redundant SBC pair, when ordering within the 610-990 sessions (61 to 99 units)	700
SBC transcoding session license transcoding sessions for an HA Active-Redundant SBC pair, when ordering within the 10-250 transcoding session range (1 to 25 units)	100

Соглашение об уровне сервиса (SLA) технической поддержки системы приведен в приложении №1 к настоящему ТЗ.

2. Область применения

Место оказания Услуг: Республика Узбекистан, Юнусабадский район, г.Ташкент, пр. Амира Темура, 24, (Центральный офис, ООО «UMS»)

Услуги оказываются, с использованием удаленного доступа с применением канала передачи данных в сети Internet, при этом используются стандартные каналы связи с возможностью шифрования данных, в соответствии с согласованными регламентами проведения подобных работ между Заказчиком и Исполнителем. В случае необходимости возможен приезд специалистов Исполнителя по месту эксплуатации Системы: Республика Узбекистан, г. Ташкент, проспект Амира Темура, д.24, на срок не более двух месяцев.

3. Требование к Исполнителю

Стратегия технической поддержки основывается на о том, что единственным способом достижения высокого качества услуг являются непрерывные, совместные с Исполнителем, целенаправленные действия по обеспечению отказоустойчивой работы ПО. Исполнитель должен обеспечить высокое качество оказанных услуг, их результата и соответствие нормам и стандартам действующим в Республике Узбекистан.

Техническая поддержка программных продуктов должна строго соответствовать «Политике жизненного цикла технической поддержки» и предусматривать непрерывный характер оказания услуг технической поддержки.

В случае выявления недостатка результата оказываемых услуг в течение 12 (двенадцать) календарных месяцев Исполнитель обязан устранить недостаток и сдать Заказчику свободный от недостатков результат оказанных услуг в срок не более 2 (двух) рабочих дней с момента подачи Заказчиком уведомления о недостатке (иной срок может быть установлен в отдельном письменном соглашении Сторон).

Все расходы по устранению недостатков результата оказанных услуг по настоящему пункту несёт Исполнитель. Заказчик не несёт никаких расходов, связанных с устранением недостатков оказанных Услуг. Обязательства Исполнителя по настоящему пункту считаются исполненными с момента подписания Заказчиком Акта свободного от недостатков результата оказанных Услуг.

Исполнитель должен гарантировать, что исполнение требований данного технического задания не нарушает законных прав третьих лиц и/или требований действующего законодательства, и обязуется за свой счет защищать Заказчика и/или урегулировать любые претензии и/или иски против Заказчика в той степени, в какой они основаны на утверждении, что какое-либо предоставленное право на обновление ПО непосредственно нарушает авторские права или иные исключительные права на объекты интеллектуальной собственности третьих лиц..

Исполнитель должен гарантировать Заказчику, что Исполнитель имеет право оказывать услуги, описанные требованиями данного технического задания, и предоставлять право доступа к ТП ПО в объёме, достаточном для предоставления услуг в полном соответствии с требованиями технического задания.

4. Сроки оказания услуг

Срок начала предоставления услуг - в течение 5-ти дней со дня получения Исполнителем от Заказчика авансового платежа. Срок начала технической поддержки с даты подписания Акта активации ТП на ПО Системы.

5. Требования к качеству, надежности и безопасности услуг

Услуги должны соответствовать правилам безопасности, нормам производства и реализации, установленным законодательством Республики Узбекистан. Новые версии программного обеспечения, получаемые по программе годичной технической поддержке, должны быть лицензионно чистыми, не содержать деструктивного, шпионского или следающего кода.

6. Порядок сдачи и приемки результатов услуг

Отчетный период – один календарный месяц.

Сдача приемка услуг производится сторонами по каждому отчетному периоду. Акты сдачи-приемки оказанных услуг оформляются Исполнителем в течение 5 (пять) рабочих дней по окончании отчетного периода.

В течение 5 (пять) рабочих дней с даты окончания соответствующего отчетного периода, Исполнитель представляет Заказчику Акт сдачи-приемки оказанных услуг. Заказчик обязан вернуть подписанный Акт сдачи-приемки оказанных услуг в течение 5 (пять) рабочих дней с момента получения Акта сдачи-приемки оказанных Услуг или, если есть претензии по качеству и/или объему оказанных Услуг и достоверности предоставленной в

документах информации, направить Исполнителю мотивированный отказ от подписания Акта сдачи-приемки оказанных Услуг.

В случае направления Заказчиком Исполнителю мотивированного отказа от подписания Акта сдачи-приемки оказанных услуг в установленные сроки, Исполнитель в течение 5 (пяти) рабочих дней должен устранить замечания к представленным документам, препятствующие приемке услуг Заказчиком, и письменно известить Заказчика об устранении замечаний.

7. Требования к объёму и/или сроку предоставления гарантий

Исполнитель гарантирует отсутствие дефектов, исправную и безопасную работу Системы в течение 12 (двенадцать) календарных месяцев с момента начала предоставления технической поддержки

8. Требования к условиям эксплуатации

Лицензионное программное обеспечение Системы эксплуатируется на технических средствах Заказчика.

9. Процедура передачи исключительных прав и иных документов на объект

Требования не предъявляются.

10. Требования по техническому обучению персонала

Требования не предъявляются.

11. Дополнительные требования

Исполнитель должен соответствовать следующим критериям:

- правомочность на заключение договора;
- отсутствие задолженности по уплате налогов и других обязательных платежей;
- отсутствие введенных в отношении него процедур банкротства;
- отсутствие записи о нем в Едином реестре недобросовестных исполнителей.

12. Перечень приложений

Соглашение об уровне сервиса (SLA) технической поддержки системы

13 Матрица распределения ответственности при оказании Услуг

Техническое обслуживание	Исполнитель	Заказчик
Доступность системы		
Обнаружение и классификация приоритетности проблемы, открытие запроса для решения у Правообладателя	A	R
Производить настройку ПО заказчика по запросу	A	R
Предоставлять статистику решения проблем за отчетный период	R	A
Регистрировать все запросы на портале Правообладателя	R	A
Обновления, исправления, корректировки программного обеспечения		

Предоставить метод процедуры	R	A
Определить время установки	A	R
Установить Программное обеспечение (обновление)	R	A
Проверить работу установленного программного обеспечения, решить оставаться ли на новом программном обеспечении или откатиться на старое программное обеспечение	A	R
Сервисы 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

 У.А. Мавлянов


Директор ДАО

 О.Ф. Ким

Начальник отдела ЭИТИ ДИТ ТБ

 Н.Ф. Садыков

Руководитель группы сетевого администрирования
ЭОИТИ ДИТ ТБ

 А.С.Коротеев

Условия постгарантийной технической поддержки

ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Приоритет «Критический» означает полную неработоспособность Системы или неработоспособность бизнес критичной функциональности, отвечающей за принятие и обработку входящих обращений.

Приоритет «Высокий» означает серьезные ограничения функциональности, связанные с полной неработоспособностью каких-либо элементов системы IVR, NLU, SBC, ASR и системы управления и мониторинга.

Приоритет «Низкий» означает незначительные проблемы, не относящиеся к инцидентам с приоритетами «Критический», «Высокий», например, частичная неработоспособность каких-то функциональностей, а также некорректная настройка Системы в рамках поставленной задачи и конфигурации.

Приоритет «Запрос на информацию» не связан с наличием технических проблем или отсутствием работоспособности Системы, а означает желание получение консультативной помощи со стороны Исполнителя по улучшению функционирования Системы.

Режим обслуживания – расписание работы технической поддержки Исполнителя, в течение которого они выполняют запрошенное Заказчиком техническое обслуживание.

Время реакции – максимальный период времени с момента уведомления о возникшей проблеме Заказчиком, технической поддержки Исполнителя, в течение которого инженеры Исполнителя должны приступить к процедуре выявления неисправности.

Время восстановления – промежуток времени с момента уведомления о возникшей проблеме Заказчиком технической поддержки Исполнителя, до момента восстановления полноценного функционирования Системы, или поиска обходного решения, позволяющего снизить влияние возникшей проблемы на системы Заказчика.

Время решения - означает промежуток времени с момента уведомления Заказчиком технической поддержки Исполнителя, до момента предоставления Заказчику решения по устранению проблемы.

1. ПЕРЕЧЕНЬ-УКАЗАТЕЛЬ СЕРВИСОВ

1.1. «Сервис Оперативного приема и фиксирования запросов» предназначенный для фиксирования обнаруженных неисправностей в Системе и слежения за их устранением.

1.2. «Сервис Консультирования и диагностирования» оказание квалифицированной помощи Заказчику по вопросам, связанным с параметрами управления Системой Заказчика и конфигурирования Программного обеспечения Системы Заказчика, предоставление ему ссылок на доступную документацию

производителя оборудования и программного обеспечения. Проведение первичной удаленной диагностики проблемы.

1.3. «Сервис восстановления нормального состояния Системы» устранение Состояний неисправности ПО и приведение их функционирования к нормам, указанным в документации.

1.4. «Мониторинг работоспособности Системы» осуществление постоянного наблюдения за функционированием и производительностью Системы в целях предупреждения Состояний неисправности, улучшения работы Системы.

1.5. «Предоставление выделенного сервисного инженера» закрепление за Заказчиком отдельного сотрудника Исполнителя, владеющего знаниями специфики архитектуры Системы Заказчика.

1.6. «Услуга Обновления Программного обеспечения» предоставление Заказчику новых версий ПО и патчей для ПО Системы в течение периода действия SLA. При выходе новой минорной версии ПО, Исполнитель размещает обновление на своем Интернет-ресурсе и уведомляет Заказчика отправкой сообщения его Ответственному контактному лицу. Обновление сопровождается предоставлением документации в виде описания внесенных в ПО изменений, инструкции по установке обновления, и других документов по усмотрению Исполнителя.

1.6.1. Минорная версия ПО – версия, которая выпускается производителем при:

- изменении в схеме функционирования продукта (прежде всего — с точки зрения пользователя заказчика);
- незначительных изменениях (расширения, добавления новой) функциональности.

1.6.2. Патч для ПО - исправление ошибок, не вносящие изменений в схему функционирования продукта и не влекущих несовместимость на уровне данных (для обновления программного обеспечения не требуется специальных процедур конвертации/преобразования данных).

2 Параметры предоставления технической поддержки. Сроки. Приоритеты

Заявка		Критический	Высокий	Низкий	Запрос на информации
Техническое сопровождение	Режим обслуживания	24x7	24x7	8x5	8x5
	Время реакции (не более)	30 мин.	60 мин.	60 мин.	60 мин.
	Время восстановления	2 часа	4 часов	24 часа	48 часов
	Время решения*	4 часа	12 часов	2 РД	7 КД

Обозначения:

РЧ – рабочие часы

РД – рабочий день

КД – календарный день

2.1. Приоритет Обращения устанавливается Ответственным контактным лицом Заказчика при регистрации Обращения. При принятии Обращения Приоритет может быть изменен Исполнителем при наличии к тому достаточных оснований.

2.2. Приоритет Обращения подразумевает критичность описанной в Обращении проблемы на текущий момент времени. Таким образом, в случае появления Обращения с

Приоритетом 1 или Приоритетом 2 после предоставления временного решения проблемы или принятия других мер по минимизации её критичности, приоритет может быть изменен на Приоритет 3 или Приоритет 4.

2.3. Приоритет 1 может быть понижен при отсутствии ответов Заказчика на запросы от службы технической поддержки в течение 8-ми часов.

2.4. Изменение уровня Приоритета производится по согласованию Сторон в установленный Срок реагирования на запрос при его поступлении и далее по мере снижения критичности неисправности Системы согласно нижеследующей таблице, устанавливающей классификацию Обращений

Уровень	Значимость	Описание
Приоритет 1	Критическая	Критический отказ с ущербом для обслуживания, который приводит к прекращению функционирования Системы или значительному ухудшению качества услуг, оказываемых клиентам
Приоритет 2	Высокая	Значительная неисправность, приводящая к снижению заявленных возможностей Системы, уровня ее безопасности или устойчивости, ухудшению качества обслуживания, заявленной функциональности или нарушению управляемости Системой
Приоритет 3	Низкая	Неисправность, не затрагивающая качество услуг, набор выполняемых функций или нормальное функционирование Системы.
Приоритет 4	Запрос информации	Все остальные

3. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

3.1. Способы обращения в службу поддержки: система HelpDesk Belam, телефонная линия, e-mail.

Для обращения на HelpDesk Belam использовать адрес <https://support.belam.lv/> Для доступа к системе необходимо использовать предоставленный логин/пароль.

Для обращения к Исполнителю посредством e-mail Заказчику следует направлять запросы на электронный ящик: support@belam.lv

Для обращения к Исполнителю посредством телефонной линии Заказчику следует звонить по номеру: +371 67013456.

3.2. Заказчик, уполномоченные лица:

Должность	Контактное лицо	Контактные телефоны	Адрес электронной почты
Директор по ИТ ТБ	Мавлянов У.А.	+99897 4038156	umavliyanov@mobi.uz
Директор ДАО	Ким О.Ф.	+998974909093	ofkim@mobi.uz
Начальник отдела эксплуатации ИТ-инфраструктуры департамента информационных технологий	Садиков Н.Ф.	+998977070037	nsadykov@mobi.uz
Руководитель группы администрирования сетевой инфраструктуры отдела эксплуатации ИТ-инфраструктуры департамента информационных технологий	Коротеев А.С.	+99897 4038040	akoroteev@mobi.uz
Ответственное лицо по сопровождению договора	Яцкевич Е.А.	+99897 4038016	evatskevich@mobi.uz

4. ПРОЦЕДУРА ОБРАЩЕНИЯ В СЛУЖБУ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

4.1. Исполнитель обязуется принимать по телефону, электронной почте, факсу сообщения заказчика о состоянии неисправности в системе и/или запросы на оказание консультаций по поводу использования системы, с фиксацией таких обращений.

4.2. Исполнитель обязуется производить обновления записей о состоянии неисправности на всем протяжении времени решения состояния неисправности до момента возврата системы к нормальному состоянию. Сервис оперативного приема и фиксирования запросов доступен заказчику круглосуточно, семь дней в неделю.

4.3. Настоящее Приложение устанавливает следующую процедуру для получения и фиксирования Обращений Заказчика:

4.3.1. При возникновении Состояния неисправности в Системе или необходимости в получении консультации уполномоченный представитель персонала Заказчика из числа лиц, указанных в пункте 3.2 настоящего Приложения, должен зарегистрировать инцидент в системе поддержки своих клиентов Исполнителя.

4.3.2. При обращении Заказчик должен предоставить следующую информацию:

- номер Договора, по которому Исполнитель оказывает Заказчику услуги технической поддержки;
- наименование компании Заказчика;
- Ф.И.О. контактного лица Заказчика, направляющего обращение, его телефонный номер;
- телефонный номер, фамилию и имя контактного лица Заказчика, непосредственно работающего с проблемой.
- уровень Приоритета, предварительно присвоенный обращению Заказчиком согласно пункту 2 настоящего Приложения.
- подробное описание проблемы.

4.3.3. Исполнитель имеет право отказать в приеме обращения в случаях:

- - если контактное лицо Заказчика не предоставило полные сведения, указанные в пункте 4.3.2 настоящего Приложения;

- если Обращение по указанной проблеме, полученное от другого Ответственного контактного Лица Заказчика, уже было зарегистрировано.

4.3.4. Исполнитель фиксирует сообщение Заказчика, утверждает уровень приоритета и присваивает ему номер («№ Обращения»), который сообщается Заказчику немедленно. Все последующие Обращения Заказчика в Службу оперативного приема запросов Исполнителя по вопросам данной конкретной проблемы должны сопровождаться указанием присвоенного Обращению номера. Исполнитель имеет право игнорировать все последующие обращения и запросы Заказчика, если в них не указан присвоенный номер.

4.3.5. При изменении статуса Обращения, приоритета Обращения и закрытии инициированного Обращения Ответственное контактное лицо Заказчика получает соответствующие уведомления.

4.3.6. По завершении работ по Обращению Ответственному контактному лицу Заказчика направляется соответствующее сообщение. Ответственное контактное лицо Заказчика подтверждает факт решения проблемы, после чего Обращение закрывается. При отсутствии каких-либо сообщений от Заказчика в течение двух календарных недель с момента отправки уведомления Обращение закрывается без дополнительного подтверждения со стороны Заказчика.