



«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



«27» 09 2023 г.

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ
на оказание услуг по технической поддержке
Источников бесперебойного питания Vertiv Liebert NXC
для нужд ООО «Universal Mobile System»

город Ташкент

2023 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	6
5. Требования к безопасности.....	7
6. Требования по правилам сдачи и приёмки	7
7. Требования к объёму и/или сроку предоставления гарантий	7
8. Процедура передачи исключительных прав и иных документов на объект	8
9. Требования по техническому обучению персонала.....	8
10. Дополнительные требования	8
11. Перечень принятых сокращений.....	8
12. Перечень приложений.....	8

1. Общие сведения

1.1 Наименование оказываемых услуг

Оказание услуг по технической поддержке источников бесперебойного питания (далее – Оборудование) производителя компании VERTIV Liebert, установленного на технологической площадке 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, обслуживающих инфраструктуру ИТ, в том числе биллинговую систему, комплекс МЦПК, ИТ-систем класса Mission Critical.

Основанием для реализации проекта является:

- окончание срока действия гарантийной технической поддержки на Оборудование;
- обеспечение надежности и отказоустойчивости Оборудования и ИТ-сервисов, работающих на ИТ-оборудовании;
- наличие бюджетных средств ООО «Universal Mobile Systems», направленных на техническую поддержку оборудования ИТ-инфраструктуры;

1.3 Перечень услуг (SLA)

Срок действия сервисного контракта: **36 месяцев**, с момента подписания договора.

Уровень технической поддержки: 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	Стандартная техническая поддержка
Неограниченный доступ к технической поддержке по телефону и Интернету	В рабочее время
Срок действия	3 года
RMA	Включена
Число инцидентов	Неограниченно
Доступ к обновлениям и исправлениям ПО по мере их появления	Включена
Заведение и отслеживание состояния заявки в онлайн	Включен
Профилактический визит инженера	Включен
Перечень работ из Приложения 1	Включен

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

Исполнитель должен обеспечить выполнение:

- а) Оперативное устранение возникающих неисправностей на оборудовании ИБП.
- б) Оперативное устранение проблем с АКБ.
- в) Профилактический визит на площадку Заказчика не менее 2 раз в год.

- d) Консультации при возникновении аппаратных сбоев оборудования ИБП, в комплектации указанной в таблице № 2.
- e) Консультации по функциональным возможностям линейки оборудования ИБП.
- f) Консультации по вопросам конфигурирования, эксплуатации оборудования ИБП.
- g) Консультации по установке обновлений (upgrade), версий (update), и исправлений (patches) аппаратных и программных продуктов.
- h) Консультации по проведению превентивных мер для недопущения аварийных ситуаций оборудования ИБП.
- i) Консультации по предварительной диагностике и локализации возникающих неисправностей на оборудовании ИБП.
- j) Другие технические вопросы, связанные с функционированием оборудования ИБП и встроеного в него программного обеспечения.
- k) Консультации должны проводиться до окончательного закрытия запроса, поднятого сотрудниками Заказчика. При невозможности решить проблему с помощью консультации специалист Исполнителя, проводивший консультации, должен прибыть на площадку Заказчика для решения проблемы.
- l) Документирование сервисных заявок, дефектных актов, актов замены Оборудования и компонентов.
- m) Восстановление работоспособности оборудования ИБП и его компонентов.
- n) 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. Прибытие сервисного инженера на площадку Заказчика. 2. Проведение диагностики сервисным инженером – 2 часа. 3. Заведение кейса на портале и заказ комплектующих у производителя – в течении 2 часов после проведения диагностики. 4. Доставка и замена комплектующих – 7 календарных дней (при резервировании N+1) 5. Осуществление ремонта оборудования на площадке Заказчика.
Важность №2	<ol style="list-style-type: none"> 1. Проведение диагностики сервисным инженером – 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 сервисным инженером – 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, система бесперебойного питания работает без резерва и с аварией;
- Важность №2 – ограниченное влияние на бизнес или бизнес-риск: например, система бесперебойного питания работает без резерва;
- Важность №3 – не влияет на бизнес: например, вышел из строя один из модулей модульного источника бесперебойного питания.

Исполнитель обязан оказывать услуги по технической поддержке оборудования бесперебойного питания, 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 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 и сертифицированными 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.

2. Область применения

Место использования Услуг: локально, по фактическому адресу месторасположения Оборудования Заказчика, а именно: Республика Узбекистан, Юнусабадский район, г.Ташкент, пр. Амира Темура, 24, (Центральный офис, ООО «UMS»).

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 бесперебойного питания.

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 бесперебойного питания – 36 (тридцать шесть) месяцев, со дня подписания договора.

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

Таблица №2

№	Наименование оборудования	Ед. изм.	Кол-во	SerialNumber	Инв.номер UMS
1	ИБП Vertiv Liebert NXC 120кВА в комплекте: - ИБП Liebert NXC 120кВА - 1 шт - АКБ EXIDE XP12V3000 93А/ч - 102 шт - ВСВ кабинет – 1 шт - SNMP карта IS-UNITY-DP - 1 шт - Кабель для параллельной работы 10м - 1 шт - Датчик температурной компенсации для батарей – 1 шт	Ком-т	4	019545370003	000000500865
				019545380002	000000500863
				019545370002	000000500864
				019545380001	000000500862

5. Требования к безопасности

Исполнитель будет выполнять плановое и аварийное техническое обслуживание Оборудования с использованием персонала на месте эксплуатации, а также оказывать необходимые консультации удаленно.

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	ТО	Техническое обслуживание
2	ИБП	Источник бесперебойного питания
3	Байпас (Bypass)	Обходная цепь
4	АКБ	Аккумуляторная батарея
5	Patches, Upgrade, Update	Обновления
6	ТП	Техническая поддержка
7	BCB	Батарейный автомат
8	SNMP	Плата мониторинга
9	RMA	Компоненты которые может поменять Заказчик
10	Mission Critical	Системы не допускающие простоев в работе

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 Vertiv	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 Vertiv	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:

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

Начальник отдела управления проектами
ДУП ТБ

 Ф.Ш. Садыкбаев

№	Виды обязательных работ (4 комплекта ИБП)
1	Оперативное устранение возникающих неисправностей на оборудовании ИБП, включая оперативную замену силовых модулей ИБП вышедших из строя: - силовой модуль, - байпасный модуль, - модуль предохранителя, - модуль дисплея и мониторинга.
2	Оперативное устранение проблем с АКБ, изъятие неисправных АКБ из цепи
3	Профилактический визит на площадку Заказчика не менее 2 раз в год. Проведение калибровки датчиков (если требуется)
4	Консультации при возникновении аппаратных сбоев оборудования ИБП, в комплектации указанной в Таблице № 2
5	Консультации по функциональным возможностям линейки оборудования ИБП
6	Консультации по вопросам конфигурирования, эксплуатации оборудования ИБП
7	Консультации по установке обновлений (upgrade), версий (update), и исправлений (patches) аппаратных и программных продуктов, плат мониторинга
8	Консультации по проведению превентивных мер для недопущения аварийных ситуаций оборудования ИБП
9	Консультации по предварительной диагностике и локализации возникающих неисправностей на оборудовании ИБП
10	Другие технические вопросы, связанные с функционированием оборудования ИБП и встроенного в него программного обеспечения
11	Консультации должны проводиться до окончательного закрытия запроса, поднятого сотрудниками Заказчика. При невозможности решить проблему с помощью консультации специалист Исполнителя, проводивший консультации, должен прибыть на площадку Заказчика для решения проблемы
12	Документирование сервисных заявок, дефектных актов, актов замены Оборудования и компонентов
13	Восстановление работоспособности оборудования ИБП и его компонентов
14	Регламентные и профилактические работы на оборудовании