

«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



«29» 07 2024 г.

## ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

на оказание услуг по активации технической поддержки  
ПО резервного копирования VERITAS NETBACKUP  
для нужд ООО «Universal Mobile System»

город Ташкент

2024 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.....	4
3. Общие требования к участнику.....	5
4. Сроки оказания услуг .....	5
5. Требования к качеству, надежности и безопасности услуг .....	5
6. Требования по правилам сдачи и приёмки .....	5
7. Требования к объёму и/или сроку предоставления гарантий .....	6
8. Процедура передачи исключительных прав и иных документов на объект .....	6
9. Требования по техническому обучению персонала .....	6
10. Дополнительные требования .....	6
11. Перечень принятых сокращений.....	6
12. Перечень приложений .....	6
13. Матрица распределения ответственности при оказании Услуг.....	7



## 1. Общие сведения

### 1.1 Наименование оказываемых услуг

Оказание услуг по технической поддержке ПО резервного копирования VERITAS NETBACKUP (далее – ПО) производителя компании «VERITAS», эксплуатируемого на ИТ-инфраструктуре ООО «Universal Mobile Systems» (далее – Заказчик), включая управление услугами по обновлению, решению инцидентов, аварий.

### 1.2 Основание и цель использования оказываемых услуг

Целью активации технической поддержки ПО VERITAS NETBACKUP на непрерывной основе является поддержание систем, обрабатывающих данные абонентов компании и их сервисов, систем предбиллинговых платформ и сокращение издержек, связанных с отказами информационных систем Заказчика.

Основанием для реализации проекта является:

- окончание срока действия технической поддержки на ПО;
- обеспечение надежности и отказоустойчивости ИТ-сервисов, работающих на данном ПО;
- наличие бюджетных средств ООО «Universal Mobile Systems», направленных на техническую поддержку информационных систем;
- план закупок по ИТ на 2024 г.

### 1.3 Перечень услуг (SLA)

Идентификатор площадки: Entitlement owner (VEMS Account) – **UMS LLC ID:7001374859**.

Номер текущего сервисного соглашения: Entitlement ID – **A4746847243**.

Срок действия текущего сервисного контракта: **до 15.12.2024**.

В рамках данного уровня сервиса предусматриваются следующие опции:

Функционал	VERITAS Support
Неограниченный доступ к технической поддержке по телефону и Интернету	В рабочее время
Срок действия	3 года
Число инцидентов	Неограниченно
Доступ к обновлениям и исправлениям ПО по мере их появления	Включена
Привлечение местного сервисного партнера к решению сервисной заявки	Включена
Заведение и отслеживание состояния заявки в онлайн	Включена

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

Исполнитель должен обеспечить выполнение:



- a) Консультации при возникновении программных сбоев.
- b) Консультации по функциональным возможностям ПО.
- c) Консультации по вопросам конфигурирования ПО.
- d) Консультации по установке обновлений (upgrade) и исправлений программных продуктов.
- e) Консультации по проведению превентивных мер для недопущения аварийных ситуаций ПО.
- f) Консультации по вопросам расширения и модернизации ПО.
- g) Другие технические вопросы, связанные с функционированием программного обеспечения.
- h) 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).
- i) Документирование сервисных заявок.

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.

Исполнитель обязан оказывать услуги по технической поддержке программного обеспечения, 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.

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 удаленный доступ к ПО на период действия сервисного контракта. Условия удаленного подключения Исполнителя оговариваются с представителем Заказчика.

## 2. Область применения

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

Метод предоставления услуги: Услуги оказываются Исполнителем удаленно, посредством сети Интернет, силами и средствами Исполнителя, путем совершения в информационной среде определенного действия или осуществления определенной деятельности, не имеющей вещественного результата.



### 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 ПО.

Исполнителем услуг по активации технической поддержки может выступать участник с наличием партнерского статуса, дилерским соглашением или иным документом, дающим право на представление технической поддержки для ПО, в соответствии с установленными Производителем ПО стандартами.

### 4. Сроки оказания Услуг

Требуемый срок предоставления (активация) технической поддержки ПО – 36 (тридцать шесть) месяцев, со срока окончания технической поддержки, зафиксированной в существующей у Производителя учетной записи Заказчика, с **16.12.2024г. – 15.12.2027г.**

### 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 3х-годовой технической поддержки, должны быть лицензионно чистыми, не содержать деструктивного, шпионского или следающего кода.

### 6. Требования по правилам сдачи и приёмки

Условия передачи – путем цифровой дистрибуции на электронный адрес Заказчика.

Исполнитель в течении 3 (трех) рабочих дней с даты предоставления доступа на подписку к технической поддержке программного обеспечения VERITAS NETBACKUP, направляет в адрес Заказчика акт предоставления права доступ и на подписку к техподдержке программного обеспечения VERITAS NETBACKUP и формирует, заверяет своей цифровой подписью и отправляет ЭСФ в порядке, установленным действующим законодательством.

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 предоставляет гарантию права доступа на подписку к технической поддержке программного обеспечения VERITAS NETBACKUP в течении 36 (тридцать шесть) календарных месяцев **с 16 декабря 2024г. по 16 декабря 2027г.**

Заказчик связывается по Горячей Линии (телефон, факс, e-mail), либо иным доступным способом с Исполнителем.



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, связанных с активацией подписки на ПО.

При изменении контактных данных Службы Сервиса, Исполнитель обязан отправить соответствующее уведомление Заказчику минимум за 3 (три) дня до таких изменений

Исполнителем услуг по технической поддержке может выступать участник с наличием партнерского статуса, дилерским соглашением или иным документом, дающим право на представление в соответствии с установленными Veritas Technologies LLC стандартами.

11. Перечень принятых сокращений

№ п/п	Сокращение	Расшифровка сокращения
1	Подписка	Лицензионная метрика прав пользования ПО
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	Услуга, Сервис	Описанная совокупность средств, которая удовлетворяет одну или несколько потребностей пользователя, способствует достижению его бизнес-целей, а также воспринимается пользователем как согласованное единое целое

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 у Правообладателя	A	R
Производить настройку ПО заказчика по запросу	A	R
Предоставлять статистику решения проблем за отчетный период	R	A
Регистрировать все оборудование на портале Правообладателя	R	A
<b>Обновления, исправления, корректировки программного обеспечения</b>		
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
<b>Сервисы и рекомендации</b>		
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:**

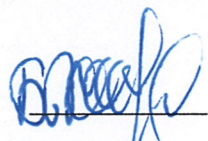
Директор по ИТ ДИТ ТБ

 А.Б. Стеклянов

Ведущий специалист ДИТ ТБ

 Е.А. Яцкевич

Начальник отдела управления проектами  
ДУП ТБ

 Б.Х. Отабоев