

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

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.

Основанием для реализации проекта является:

- окончание срока действия гарантийной 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 по ИТ на 2024 г.

1.3 Перечень услуг (SLA)

Действующий сервисный контракт на серверное оборудование: **Support Identifier: 22298210.**

Срок действия текущего сервисного контракта: **до 07.07.2024.**

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.

7. Уполномоченные лица Сторон.

Таблица 1
Уполномоченные лица Исполнителя (заполняется по Итогам ЗП)

Должность	Контактное лицо	Контактные телефоны	Адрес электронной почты
Менеджер по работе с заказчиками			
Сервисный инженер			

Таблица 2
Уполномоченные лица Заказчика

Должность	Контактное лицо	Контактные телефоны/Personal phone	Адрес электронной почты
Директор по ИТ ТБ	Стеклянов А.Б.	+998974038156	asteklyanov@mobi.uz
Начальник отдела эксплуатации ИТ-инфраструктуры департамента информационных технологий	Абдульваат Р.А..	+998973330647	rabdulvaat@mobi.uz
Администратор ресурса/эксперт группы администрирования серверной инфраструктуры и СУБД	Васиков А.А.	+998974038027	avasikov@mobi.uz
Ответственное лицо по сопровождению договора	Яцкевич Е.А.	+998974038016	eyatskevich@mobi.uz

8. 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, при этом используются стандартные каналы связи с возможностью шифрования данных, в соответствии с согласованными регламентами проведения подобных работ между Заказчиком и Исполнителем.

9. 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.

Обязательное наличие на складе Исполнителя необходимого количества запасных частей для оперативного восстановления работоспособности Оборудования Заказчика.

Исполнитель должен иметь опыт работы, по предоставлению аналогичных услуг.

Исполнитель должен иметь Службу Технической Поддержки, занимающуюся сервисными запросами Заказчика. Заказчику должна быть предоставлена возможность адресовать вопросы в техническую поддержку Исполнителя.

10. 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 07.07.2024 г. по 06.07.2025 г.

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

Таблица №3

#	Инв.номер УМС	Наименование оборудования	SerialNumber	Кол-во
1	000000436516	Сервер SPARC T8-4 server, в комплекте: / Шасси сервера SPARC T8-4 server: base (p/n: 7113716) в комплекте с 4мя блоками питания – 1 к-т / Комплект из двух процессоров (p/n: 7113717) SPARC T8-4 server: processor module with 2 SPARC M8 32core 5.0 GHz processors – 2 к-та / Оперативная память (p/n: 7114455) One 64 GB DDR4-2400 registered DIMM – 32 шт. / Жесткий диск (p/n: 7111107) One 1.2 TB 10000 rpm 2.5inch SAS-3 HDD with marlin bracket – 4 шт. / Сетевой адаптер (p/n: 7115459) Oracle Storage Dual Port 16 Gb or 32 Gb Fibre Channel PCIe HBA with 2 transceivers, Emulex – 4 шт. / Сетевой адаптер (p/n: 1109A-Z) Sun Dual 10GbE SFP+ PCIe Low Profile Adapter – 2 шт. / Трансивер (p/n: 2129A) Sun 10Gbps Dual Rate SFP+ SR – 4 шт. / Операционная система (p/n: 7114063) Oracle Solaris with fallbackboot image and Oracle VM Server for SPARC preinstall – 1 шт. / Оптический привод (p/n: 7111911) External USB DVD drive with AC adapter – 1 шт. / Шнур питания (p/n: 7105583) Power cord: Jumper, 2 meters, C14 plug, C13 connector, 10 A – 1 шт. / Шнур питания (p/n: SELY9P31Z) Power cord: global jumper, straight plugconnector, 2.5 meters, IEC60320-2-2 sheet I (C20) plug, IEC60320-C19 connector, 20 A – 4 шт. / Комплект для монтажа сервера в стойку – 1 шт. / Кабельный органайзер для сервера – 1 шт. /	1921NN85RY	1
2	000000436517	Сервер SPARC T8-4 server в комплекте:/ Шасси сервера SPARC T8-4 server: base (p/n: 7113716) в комплекте с 4мя блоками питания – 1 к-т / Комплект из двух процессоров (p/n: 7113717) SPARC T8-4 server: processor module with 2 SPARC M8 32core 5.0 GHz processors – 2 к-та / Оперативная память (p/n: 7114455) One 64 GB DDR4-2400 registered DIMM – 32 шт. / Жесткий диск (p/n: 7111107) One 1.2 TB 10000 rpm 2.5inch SAS-3 HDD with marlin bracket – 4 шт. / Сетевой адаптер (p/n: 7115459) Oracle Storage Dual Port 16 Gb or 32 Gb Fibre Channel PCIe HBA with 2 transceivers, Emulex – 4 шт. / Сетевой адаптер (p/n: 1109A-Z) Sun Dual 10GbE SFP+ PCIe Low Profile Adapter – 2 шт. / Трансивер (p/n: 2129A) Sun 10Gbps Dual Rate SFP+ SR – 4 шт. / Операционная система (p/n: 7114063) Oracle Solaris with fallbackboot image and Oracle VM Server for SPARC preinstall – 1 шт. / Оптический привод (p/n: 7111911) External USB DVD drive with AC adapter – 1 шт. / Шнур питания (p/n: 7105583) Power cord: Jumper, 2 meters, C14 plug, C13 connector, 10 A – 1 шт. / Шнур питания (p/n: SELY9P31Z) Power cord: global jumper, straight plugconnector, 2.5 meters, IEC60320-2-2 sheet I (C20) plug, IEC60320-C19 connector, 20 A – 4 шт. / Комплект для монтажа сервера в стойку – 1 шт. / Кабельный органайзер для сервера – 1 шт. /	1920NN85PX	1

11. 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.

12. 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.

13. 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.

14. Процедура передачи исключительных прав и иных документов на объект

Требования не предъявляются.

15. Требования по техническому обучению персонала

Требования не предъявляются.

16. 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 технических специалистов, Исполнитель обязан отправить соответствующее уведомление Заказчику минимум за 3 (три) дня до таких изменений

17. Перечень принятых сокращений

№ п/п	Сокращение	Расшифровка сокращения
1	ПО	Программное обеспечение
2	SLA	Service Level Agreement - Соглашение об уровне услуги
3	Patches (патч)	Автоматизированное отдельно поставляемое программное средство, используемое для устранения проблем в программном обеспечении

18. 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 Oracle	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 Oracle	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

Эксперт отдела

управления проектами ДУП ТБ

 С.А. Акбархужаев