



«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



12 04

2024 г.

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

на оказание услуг по технической поддержке оборудования
хранения данных производителя компании DELL EMC
для нужд ООО «UMS»

г. Ташкент – 2024

1. Общие сведения

1.1 Наименование оказываемых услуг

Оказание услуг по технической поддержке оборудования хранения данных (далее – Оборудование) производителя компании DELL EMC, установленного на технологических площадках ООО «Universal Mobile Systems» (далее – Заказчик), включая управление услугами по ремонту, замене и предоставлению запасных частей.

1.2 Основание, цели и задачи, оказываемых услуг

Целью активации технической поддержки Оборудования на непрерывной основе является поддержание тестовых сред билингвых платформ и сокращение издержек, связанных с отказами оборудования и информационных систем Заказчика.

Основанием для реализации проекта являются:

- окончание срока действия гарантийной технической поддержки на Оборудование;
- обеспечение надежности и отказоустойчивости Оборудования и ИТ-сервисов, работающих на данной платформе;
- наличие бюджетных средств ООО «UMS» направленных на техническую поддержку оборудования ИТ-инфраструктуры;
- план закупок ИТ на 2024г.

Основные задачи проекта:

- минимизация рисков отказа оборудования и информационных систем класса ИС Business Critical;
- значительное сокращение сроков простоя Оборудования, за счет оперативного устранения неисправностей;
- устранение неисправностей в месте эксплуатации Оборудования;
- получение технических консультаций;
- проведение плановых регламентных работ по диагностике состояния компонентов Оборудования.

1.3 Перечень оказываемых услуг (SLA)

Идентификатор оборудования системы хранения данных: **Product ID - CKM00155102967.**

Уровень технической поддержки: обслуживание с выездом специалиста на место на следующий рабочий день, с круглосуточным приемом заявок на обслуживание от Заказчика, с заменой неисправных компонентов.

В рамках данного уровня сервиса предусматриваются следующие опции:

Функционал	Информация об объеме обслуживания
Дистанционная поддержка по телефону, электронной почте, через веб-интерфейс и с использованием электронного чата	в рабочее время
Время ответа инженера технической поддержки на запрос по телефону	в рабочее время
Замена аппаратных компонентов	Да
Поддержка на месте на следующий рабочий день после оформления заявки	Да
Экспертная поддержка (решение сложных проблем) по всем моделям / линейкам поставляемого оборудования	Экспертная поддержка: от 1-й до 4-й линии

Подключение дежурного менеджера с целью ускорить решение проблемы	Да
Возможность установить «Уровень серьезности (Приоритет)» заявки на ремонт для ускоренного исполнения заявок с более высоким приоритетом	Да
Процесс ускоренного решения инцидентов с наивысшим уровнем серьезности (Mission Critical)	Да
Консультации по вопросам работоспособности поставленных операционных систем, включая предоставление доступных патчей, версий, релизов	Да
Поддержка системного ПО	Да
Наличие процесса ускоренного решения проблем	Включено
Подключение технического менеджера по решению критичных заявок	Включено
Подключение выделенных экспертов к решению сложных проблем	Включено
Приоритезация критичных заявок	Включена

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

Исполнитель должен обеспечить выполнение:

1. Консультации при возникновении аппаратных сбоев Оборудования, в комплектации указанной в таблице № 2.
2. Консультации по функциональным возможностям линейки Оборудования.
3. Консультации по вопросам конфигурирования, эксплуатации Оборудования.
4. Консультации по установке обновлений (upgrade), версий (update), и исправлений (patches) аппаратных и программных продуктов.
5. Консультации по проведению превентивных мер для недопущения аварийных ситуаций Оборудования.
6. Консультации по предварительной диагностике и локализации возникающих неисправностей на оборудовании и программном обеспечении.
7. Консультации по вопросам расширения и модернизации Оборудования.
8. Другие технические вопросы, связанные с функционированием Оборудования и встроенного 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).

9. Документирование сервисных заявок, дефектных актов, актов замены Оборудования и компонентов.

10. Восстановление работоспособности Оборудования и компонентов.

11. 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. Проведение диагностики – 2 часа. 2. Заведение кейса на портале и заказ комплектующих у Исполнителя – в течении 2 часов после проведения диагностики. 3. Доставка и замена комплектующих – 7 календарных дней.
Важность №2	<ol style="list-style-type: none"> 1. Проведение диагностики – 1 день. 2. Заведение кейса на портале и заказ комплектующих у Исполнителя – 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 – 2 дня. 2. Заведение кейса на портале и заказ комплектующих у Исполнителя 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, ухудшение производственной среды, отказ производственной системы или производственного приложения / серьезный риск, повреждение/потеря данных или риск снижения уровня безопасности;
- Важность №2 – ограниченное влияние на бизнес или бизнес-риск: например, критическая непроизводственная среда или системная проблема, производственная среда доступна, но некоторые функции ограничены или ухудшены, строго ограниченное использование;
- Важность №3 – не влияет на бизнес: например, непроизводственная система (например, тестовая система) или некритическая проблема, которую возможно обойти на месте, установки, прочие консультационные вопросы.

Исполнитель обязан оказывать услуги по технической поддержке Оборудования, 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.

Период оказания услуг: 24 календарных месяца, с даты подписания акта активации технической поддержки.

Исполнитель обеспечивает Заказчика всей информацией и документацией, необходимой для оказания Услуг.

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 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 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.

Заказчик предоставляет персоналу Исполнителя круглосуточный физический и удаленный доступ к Оборудованию на период действия сервисного контракта. Условия удаленного подключения Исполнителя к оборудованию дополнительно оговариваются с представителем Заказчика.

2. Место и условия оказания услуг

Все работы проводятся как локально, по фактическому адресу Заказчика (Республика Узбекистан, Юнусабадский район, г.Ташкент, пр. Амира Темура, 24, (Центральный офис, ООО «UMS»), так 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. Общие требования к участнику

Стратегия поддержки основывается на о том, что единственным способом достижения высокого качества услуг являются непрерывные, совместные с Исполнителем, целенаправленные действия по обеспечению отказоустойчивой работы Оборудования.

Исполнителем услуг технической поддержки может выступать участник с наличием партнерского статуса, дилерским соглашением или иным документом, дающим право на представление технической поддержки Оборудования Заказчика. Рекомендуются наличие на складе Исполнителя необходимого количества запасных частей для оперативного восстановления работоспособности Оборудования Заказчика.

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

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. Перечень Оборудования и сроки оказания услуг

Требуемый срок предоставления технической поддержки Оборудования – 24 (двадцать четыре) месяца.

Срок действующей технической поддержки Оборудования – до 12 февраля 2024 г.

Список Оборудования, для покрытия технической поддержки:

Таблица №2

#	Наименование оборудования,				Кол -во
1	Массив системы хранения данных VNX5600 (75 x600/10, 6 x400/eMLC-32TBRAID5, 400GBFastCache) в комплекте (Инвентарный номер 000000350603):				1
	Serial Number	HW Identifier	Model Number	Model Description	QTY
	CKM00155102967	CKM00155102967	VNXB56DP25	VNX5600 DPE 25X2.5 DRIVE SLOTS-EMC RA	1
		CKM00155102967	FLV42S6F-200	VNX 200GB FAST CACHE 25X2.5DPE/DAE	5
		CKM00155102967	V-V4-260010	VNX 600GB 10K VAULT 25X2.5 DPE/DAE	1
		CKM00155102967	V4-2S10-600	VNX 600GB 10K SAS 25X2.5 DPE/DAE	75
		CKM00155102967	V4-2S10-600U	VNX 600GB 10K SAS 25X2.5 DPE/DAE UPG	25
		CKM00155102967	V4-2S6FX-400	VNX 400GB FAST VP SSD 25X2.5 DPE/DAEE	6
		CKM00155102967	VNXB6GSDAE25	VNXB 25X2.5 6G SAS EXP DAE-EMC RACK	2
		CKM00155102967	VNXB6GSDAE25P	VNXB 25X2.5 6G SAS PRI DAE-EMC RACK	1
		CKM00155102967	VNXBRACK-40U	VNXB 40U RACK WITH FRONT PANEL	1
		CKM00155102967	VSPBM8GFFEA	VNXB 4 PORT 8G FC IO MODULE PAIR	3
	15191936	CKM00155102967	456-104-616	RECOVERPOINT/SE LOC FOR VNX5600=IC	1
	985273495	CKM00155102967	VNXBOEPERFTB U	VNXB OE PER TB PERFORMANCE UPGRADE	15
	985373274	CKM00155102967	VNXBOEPERFTB	VNX OE PERF TIER PER TB FOR VNX=IC	49
		CKM00155102967	FSTS-VNX5600	VNX5600 FAST SUITE=IC	1
		CKM00155102967	LPS-VNX5600	VNX5600 LOCAL PROTECTION SUITE=IC	1
		CKM00155102967	UNISB-VNX5600	VNX5600 UNISPHERE BLOCK SUITE=IC	1
		CKM00155102967	VNXOE-5600	VNX5600 OPERATING ENVIRONMENT	1

5. Требования по 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.

6. Порядок сдачи и приемки результатов услуг

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 сроку и объему предоставления гарантий качества услуг

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 24 месяца 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.

Исполнитель должен гарантировать, что услуги будут оказаны в соответствии с общепринятыми стандартами оказания услуг и профессиональной квалификацией организаций, имеющих соответствующий опыт и компетенцию оказания подобных или аналогичных услуг. При обнаружении Заказчиком недостатков в оказанных услугах Исполнитель должен устранять такие недостатки без дополнительной оплаты Заказчиком.

8. Процедура передачи исключительных прав и иных документов

Требования не предъявляются.

9. Требования по техническому обучению персонала

Требования не предъявляются.

10. Прочие требования

Исполнитель должен соответствовать следующим критериям:

- наличие рекомендательных писем по опыту предоставления, обозначенных настоящим ТЗ услуг, иметь в своем штате не менее двух сертифицированных специалистов по оказанию заявленных услуг.

- наличие необходимых технических, финансовых, материальных, кадровых и других ресурсов для исполнения договора, в т.ч. подтверждение партнёрского статуса;
- 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.

11. Перечень принятых сокращений

№ п/п	Сокращение	Расшифровка сокращения
1	RMA	Замена товара (запчасти) по разрешению на возврат материалов
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	Firmware (микрокод)	Прошивка, микрокод

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 в DELL EMC	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 подрядчика DELL EMC	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:

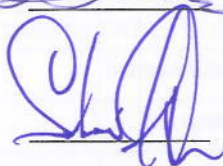
Директор по ИТ ДИТ ТБ

 А.Б. Стеклянов

Ведущий специалист ДИТ ТБ

 Е.А. Яцкевич

Начальник отдела управления проектами
Департамента управления проектами

 С.А. Акбархужаев

