



«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

«___» _____ 2025 г.

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ
на приобретение подписки (прав доступа, активация) программным обеспечением
Cisco (AnyConnect, ISE, CUCM, Firepower Subscription)
для нужд ООО “UMS”
(Общество с ограниченной ответственностью «Universal Mobile Systems»)

город Ташкент

2025 год

Оглавление

| | |
|--|----|
| | 1 |
| 1. Общие сведения | 3 |
| 1.1 Наименование оказываемых услуг | 3 |
| 1.2 Задачи, цели и основание использования оказываемых услуг | 3 |
| 1.3 Перечень необходимых к закупке услуг | 4 |
| 2. Область применения..... | 8 |
| 3. Общие требования к участнику..... | 8 |
| 4. Сроки оказания услуг | 8 |
| 5. Требования к качеству, надежности и безопасности услуг | 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 | 9 |
| 11. Перечень принятых сокращений..... | 9 |
| 12. Перечень приложений..... | 10 |
| 13. Матрица распределения ответственности при оказании Услуг | 10 |

1. Общие сведения

1.1 Наименование оказываемых услуг

Оказание услуг по предоставлению права доступа (активация) на подписку к стандартной технической поддержке программного обеспечения Cisco (AnyConnect, ISE, CUCM, Firepower Subscription) для ООО «Universal Mobile Systems» (далее – Заказчик).

1.2 Задачи, цели и основание использования оказываемых услуг

1.2.1 Задачи продления технической поддержки:

- Обеспечение высокой доступности корпоративной IP-телефонии и удаленного доступа, минимизация простоев в работе критически важных коммуникационных систем, поддержание бесперебойной работы внутренних и внешних бизнес-процессов.

- Обеспечение безопасности корпоративных коммуникаций и сетевого периметра, обеспечение актуального состояния сигнатур, политик и обновлений безопасности, а также с целью предотвращения несанкционированного доступа и повышения защиты корпоративных пользователей.

- Оптимизация масштабируемости и стабильной производительности IP-инфраструктуры, своевременное расширение лицензий и технической поддержки в условиях роста компании, увеличения количества пользователей, устройств и новых площадок.

- Сокращение времени решения инцидентов (MTTR), обеспечение оперативного реагирования на неисправности со стороны вендера, снижение времени простоев за счет доступа к технической поддержке и обновлениям программного обеспечения.

- Повышение удовлетворенности внутренних пользователей и устойчивости ИТ-сервисов, поддержание стабильного уровня ИТ-обслуживания, доверия со стороны сотрудников и партнёров, снижение рисков деградации сервисов, влияющих на бизнес-процессы.

1.2.2 Цель приобретения - процесс лицензирования программных продуктов ИТ-инфраструктуры, а также получения поддержки в решении проблем с лицензируемым ПО. Сокращение издержек, связанных с отказами оборудования и инфокоммуникационных систем ООО «Universal Mobile System» и обеспечение, выполнение производственных задач по сохранению процесса непрерывного функционирования ИС класса Mission Critical. повышающих производительность и энергоэффективность ИС.

1.2.3 Основанием для реализации проекта является:

- организация возможности обновления программного обеспечения;
- получение технических консультаций;
- запланированные технические проекты на 2025-2028 гг. на имеющихся мощностях;
- наличие бюджетных средств ООО «UMS, направленных на развитие ИТ-инфраструктуры;
- план закупок по технике и ИТ на 2025 г.

1.3 Перечень необходимых к закупке услуг

1.3.1 Требуемый срок права доступа на подписку к стандартной технической поддержке ПО – 36 (тридцать шесть) месяцев .

1.3.2 Наименование ПО, в отношении которого предоставляются услуги ТП, в виде подписки указаны ниже в Таблице №1 данного раздела.

1.3.3 Датой отсчета действия технической поддержки считать даты указанные в соответствующих таблицах с перечнем требуемых подписок.

Таблица №1 Подписки Cisco Software

| № | Product Type | Product Number | Product Description | Qty | Start Date/ Support Period |
|----------|------------------------|-----------------------|--|------------|--|
| 1 | AnyConnect | L-AC-APX-LIC= | Secure Client Premier Term License, Total Unique Users | 2000 | Start Date: 18.02.2026 Duration: 36 month Contract: 205232961 |
| 2 | Firepower Subscription | L-FPR4110T-TMC= | Cisco FPR4110 Threat Defense Threat, Malware and URL License | 2 | Start Date: 28.09.2025 Duration: 36 month Contract: 205654855 |
| 3 | ISE | ISE-SEC-SUB | Cisco Identity Service Engine Subscription | 1 | Start Date: 15.02.2026 Duration: 36 month Subscription ID : Sub1428459 |
| | | SVS-ISE-SUP-B | Basic Support for Identity Service Engine Subscription | 1 | |
| | | ISE-P-LIC | Cisco Identity Service Engine Premier Subscription | 2000 | |
| 4 | CUCM | A-FLEX-3 | Collaboration Flex Plan 3.0 | 1 | Start Date: 15.11.2025 Duration: 36 month Subscription ID : Sub1334315 |
| | | A-FLEX-PROPACK-ENT | Pro Pack for Cisco Control Hub Entitlement | 1035 | |
| | | A-FLEX-P-ACC | Access Smart License (1) | 375 | |
| | | A-FLEX-FILESTG-ENT | File Storage Entitlement | 20700 | |
| | | A-FLEX-SRST-E | SRST Endpoints (1) | 1400 | |
| | | A-FLEX-NUPL-A | NU On-Premises Calling Access | 375 | |
| | | A-FLEX-P-ER | Emergency Responder Smart License (1) | 1400 | |
| | | A-FLEX-P-ENH | Enhanced Smart License (1) | 1025 | |
| | | A-FLEX-CCUCS-NU | Cloud Connected UC NU Standard ENT | 1400 | |
| | | SVS-FLEX-SUPT-BAS | Basic Support for Flex Plan | 1410 | |
| | | A-FLEX-MSG-NU-ENT | Messaging Named User Entitlement (1) | 1035 | |
| | | A-AUD-VOIP | Included VoIP (1) | 1 | |
| | | A-FLEX-NUPL-E | NU On-Premises Calling Enhanced | 1025 | |
| | | A-FLEX-SW-15-K9 | On-Premises SW Bundle v15 | 1 | |

1.3.4 Перечень опций, предоставляемых в рамках технической поддержки:

- Постоянный (24x7) доступ к Центру Технической Поддержки Cisco (Cisco TAC) через сайт, по электронной почте, по бесплатному на территории Узбекистана телефону для решения проблем и эскалацией критических проблем (после сообщения о любой аппаратной, конфигурационной или программной проблеме);
- Постоянный (24x7) авторизованный доступ к сайту www.cisco.com
- Предоставление технических консультаций по вопросам эксплуатации оборудования;

- Предоставление поддержки, в случае возникновения аварийных ситуаций с обслуживаемым оборудованием;
- Получение основных и промежуточных релизов программного обеспечения Cisco IOS® через сайт www.cisco.com или на физических носителях (по запросу);
- Предоставление услуг в месте эксплуатации оборудования «on-site»;
- Проведение регламентных мероприятий по диагностике текущего состояния компонентов инфокоммуникационных систем Заказчика;

1.3.5 Кроме того, Исполнитель обязан:

- Обеспечить круглосуточный прием обращений (24 часа 7 дней в неделю), в службу технической поддержки Исполнителя.
- обеспечить поддержку типа «on-site» (прибытие инженера в место расположение ИТ Инфраструктуры) необходимое или оговоренное между Исполнителем и Заказчиком, количество раз в год по соответствующим запросам Заказчика.
- обеспечить прибытие инженера к месту расположения оборудования по запросу в течении 4x часов с момента принятия решения о необходимости выезда в рабочее время.
- обеспечить выполнение работы по заявкам как с целью восстановления работоспособности ИТ-сервиса, так и с целью поддержания и улучшения его эксплуатационных характеристик;
- назначить команду инженеров, которая будет являться центральной точкой контакта по всем вопросам, связанным с Техническим сопровождением, вне зависимости от того, является ли проблема критической или низкоприоритетной, Заказчик контактирует с командой выделенных специалистов, осуществляющих ее эффективное решение. Команда инженеров должна состоять из 2-х операторов, минимум 2 телефонные линии, 1-я линия технической поддержки (2 инженера), 2 линия технической поддержки (эксперты, 1 человек);
- обеспечить консультации по функциональным возможностям линейки Оборудования, по вопросам конфигурирования, эксплуатации Оборудования, по установке обновлений (upgrade), версий (update), и исправлений (patches) аппаратных и программных продуктов, по проведению превентивных мер для недопущения аварийных ситуаций Оборудования, по предварительной диагностике и локализации возникающих неисправностей на оборудовании и программном обеспечении, по вопросам расширения и модернизации Оборудования, 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);
- обеспечить документирование сервисных заявок, дефектных актов, актов, актов замены Оборудования и компонентов;

- обеспечить полное восстановление работоспособности компонентов Оборудования и Оборудования в целом;
- обеспечить выполнение регламентных и профилактических работ 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 периодичностью их выполнения и требований к порядку выполнения профилактических работ.
- обеспечить исполнение заявок в пределах времени и приоритетов, согласно таблицы №3 и таблицы №4.
- Работы по заявкам должны проводиться как с целью восстановления работоспособности ИТ-сервиса, так и с целью поддержания и улучшения его эксплуатационных характеристик. Для оборудования, достигшего даты End of Support, услуги будут оказываться в соответствие ограничениями.

Таблица № 3

Таблица времени реагирования

| Заявка | | Критический | Сильное Влияние | Слабое Влияние | Запрос на Информацию |
|---------------------------|--------------------------|-------------|-----------------|----------------|----------------------|
| Техническое сопровождение | Режим обслуживания | 24x7 | 24x7 | 8x5 | 8x5 |
| | Время реакции (не более) | 30 мин | 30 мин | 60 мин | 60 мин |
| | Время восстановления | 4 часа | 8 часов | 24 часа | 32 часа |
| | Время решения | 24 часа | 48 часов | 30 РД | 30 РД |

Обозначения:

РЧ – рабочие часы

РД – рабочий день

КД – календарный день

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 неисправности Заказчиком, технической поддержки Исполнителя, в течение которого инженеры Исполнителя должны приступить к процедуре выявления неисправности.

Время восстановления – промежуток времени с момента уведомления о возникшей неисправности Заказчиком технической поддержки Исполнителя до момента восстановления частичного функционирования оборудования, или поиска обходного решения, позволяющего снизить влияние возникшей неисправности на инфокоммуникационные системы Заказчика.

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

Таблица №4

Таблица приоритетов классификации поступающих запросов.

| Приоритет | Наименование | Описание |
|------------------|----------------------|--|
| Приоритет 1 | Критический | Работа ИТ Инфраструктуры остановлена, что может самым негативным образом повлиять на деловые операции, если срочно не восстановить обслуживание. Нет установленной процедуры решения таких проблем. Исполнитель и Заказчик готовы выделить все необходимые ресурсы для первоочередного решения проблемы. |
| Приоритет 2 | Сильное влияние | Работа ИТ Инфраструктуры серьезно нарушена, что затрагивает важные аспекты бизнеса. Нет установленной процедуры решения таких проблем. Исполнитель и Заказчик обязаны выделить необходимые ресурсы до момента решения проблемы. |
| Приоритет 3 | Слабое влияние | Работа ИТ Инфраструктуры нарушена. Нарушения работы заметны, но большинство деловых процессов продолжается. Исполнитель и Заказчик обязаны выделить необходимые ресурсы до момента восстановления удовлетворительной работы Сети. |
| Приоритет 4 | Запрос на информацию | Заказчику требуется информация или помочь в отношении Продукции. Заказчик и Исполнитель обязаны выделить необходимые ресурсы для консультирования и/или содействия (как запрошено) до момента решения запроса. |

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. 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»).

Метод предоставления услуги: Услуги оказываются Исполнителем удалено, посредством сети Интернет, силами и средствами Исполнителя, путем совершения в электронной 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 Оборудования.

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 Правообладателем ПО стандартами.

Исполнитель должен поставить подпись на программное обеспечение, указанное в Таблице №1.

Исполнитель должен поставить подпись, которая соответствуют согласованным техническим условиям, применимым для данного вида лицензий, включая требования, приведенные в настоящем ТЗ.

Исполнитель должен иметь соответствующие сертификаты и разрешительные документы, подтверждающие его право и возможность ведения деятельности по поддержке и продаже лицензий, то есть быть авторизованным партнером Cisco

Исполнитель должен предоставить доступ к порталу производителя Cisco для скачивания обновлений, патчей для исправления, а также технических документов с возможностью открывать кейс в поддержке производителя Cisco.

4. Сроки оказания услуг

Сроки оказания услуг: Предоставление права доступа (активация) на подпись к стандартной технической поддержке ПО сроком на 36 (тридцать шесть) календарных месяцев /3 года/ согласно сроков и периодов указанных в разделе 1.3, должно быть выполнено в течение 20 (двадцати) календарных дней с даты осуществления Заказчиком предоплаты.

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 поддержки, должны быть лицензионно чистыми, не содержать деструктивного, шпионского или следящего кода. Не разглашать третьим лицам коммерческую, финансовую, техническую и

иную информацию Заказчика, ставшую известной в ходе реализации настоящего Технического Задания.

6. Требования по правилам сдачи и приёмки

Условия передачи- путем цифровой дистрибуции на электронный адрес Заказчика Исполнитель в течение 20 (двадцать) календарных дней с даты получения Исполнителем от Заказчика авансового платежа, предоставляет Заказчику право доступа на подписку к стандартной технической поддержки ПО способом указанном в данном ТЗ в виде уведомления (скриншот по ID UMS).

Исполнитель в течение 3 (трех) рабочих дней с даты предоставления доступа на подписку к стандартной технической поддержки ПО, направляет в адрес Заказчика акт предоставления права доступа на подписку к стандартной технической поддержке ПО и формирует, заверяет своей цифровой подписью и отправляет ЭСФ в порядке, установленном действующим законодательством.

Выявленные при приемке Услуг недостатки и отступления от условий заключенного Договора устраняются Исполнителем за свой счет в течение 10 (десяти) рабочих дней.

Лицензии считаются принятыми после подписания Акта приема-передачи согласно заключенному договору. Проверка электронной поставки осуществляется администратором личного кабинета UMS.

7. Требования к объёму и/или сроку предоставления гарантий

Исполнитель предоставляет гарантию право доступа на подписку к стандартной технической поддержки ПО, указанного в таблице №1, в течении 36 (тридцать шесть) календарных месяцев с даты активации подписки.

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 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.

11. Перечень принятых сокращений

| № п/п | Сокращение | Расшифровка сокращения |
|-------|------------|-------------------------|
| 1 | ПО | Программное обеспечение |

| | | |
|---|----------------|---|
| 2 | Подписка | Лицензионная метрика прав пользования ПО, срочная лицензия |
| 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

| № | Ответственность | Поставщик | UMS |
|---|---|---------------|---------------|
| 1 | Регистрация подписки в личном кабинете Cisco для учётной записи UMS | Ответственный | Утверждающий |
| 2 | Проверка наличия подписок на портале Cisco | Информирующий | Ответственный |

Разработано: _____ Е.А. Яцкевич

Согласовано:

Директор по ИТ ДИТ ТБ _____ У.А. Мавлянов

Начальник отдела ЭИТИ ДИТ ТБ _____ Н.Ф. Садыков