

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель генерального директора
по технике и ИТ
ООО «УМС»



А. Р. Абдурахманов

«__» _____ 2024 г.

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ
на закупку
услуг технической поддержки
оборудования производства Dell/EMC
инфраструктуры виртуализации VAS-платформ

для нужд ООО «УМС»

город Ташкент
2024 год

Оглавление

1. Общие сведения	3
1.1 Наименование оказываемых услуг	3
1.2 Цель приобретения услуг	3
1.3 Основание для реализации проекта, в рамках которого производится закупка	3
1.4 Перечень работ и услуг	3
2. Место выполнения работ (оказания услуг). Область применения	3
3. Общие требования к участнику	4
4. Сроки оказания услуг	4
5. Требования к безопасности	4
6. Требования по правилам сдачи и приёмки	4
7. Требования к объёму и/или сроку предоставления гарантий	5
8. Процедура передачи исключительных прав и иных документов на объект	5
9. Требования по техническому обучению персонала	5
10. Дополнительные требования	5
10.1. Требования к обработке запросов, связанных с функционированием, исправностью и работоспособностью	5
10.2. Требования к замене/ремонту вышедших из строя компонентов	7
10.3. Требования к поддержке системного программного обеспечения	8
10.4. Требования к предоставлению прав на новые версии системного программного обеспечения	8
10.5. Требования к поддержке в начальной установке пользовательского программного обеспечения и настройке сетевых соединений	8
10.6. Требования к диагностике и устранению неполадок для стороннего программного обеспечения	8
10.7. Требования к консультациям и выдаче рекомендаций	9
10.8. Требования к регламентным и профилактическим работам	9
11. Перечень приложений	9

1. Общие сведения

1.1 Наименование оказываемых услуг

Настоящее техническое задание определяет требования к услугам постгарантийной технической поддержки и сервисного обслуживания оборудования производства Dell/EMC инфраструктуры виртуализации VAS-платформ (далее – ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА).

Под оборудованием производства Dell/EMC инфраструктуры виртуализации VAS-платформ (далее – ОБОРУДОВАНИЕ) в данном техническом задании понимается перечень оборудования, установленного на технологических площадках ООО «UMS» (далее – ЗАКАЗЧИК), приведённый в приложении № 1 к данному техническому заданию.

1.2 Цель приобретения услуг

Обеспечение бесперебойного функционирования, исправности и работоспособности ОБОРУДОВАНИЯ для непрерывного предоставления абонентам сервисов VAS-платформ (SMS, USSD, «Вам звонили», «Я на связи», «Мой новый номер», «Перезвони мне», «Пополни мой счёт», а также сервисов самообслуживания посредством SMS и USSD, и др.).

1.3 Основание для реализации проекта, в рамках которого производится закупка

Бюджет компании на 2024 год.

1.4 Перечень работ и услуг

Уровень ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ должен быть не ниже Dell EMC Prosupport And Next Business Day On-Site Service.

ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА должна включать в себя, как минимум, следующее:

- обработку запросов ЗАКАЗЧИКА, связанных с функционированием, исправностью и работоспособностью ОБОРУДОВАНИЯ;
- замену/ремонт вышедших из строя компонентов ОБОРУДОВАНИЯ;
- поддержку системного программного обеспечения ОБОРУДОВАНИЯ;
- предоставление прав на новые версии системного программного обеспечения ОБОРУДОВАНИЯ, а также их установку;
- поддержку в начальной установке пользовательского программного обеспечения и настройке сетевых соединений;
- диагностику и устранение неполадок для стороннего программного обеспечения, установленного или устанавливаемого на ОБОРУДОВАНИЕ;
- консультации и выдача рекомендаций по функциональным возможностям линейки ОБОРУДОВАНИЯ, вопросам конфигурирования, эксплуатации, расширения и модернизации ОБОРУДОВАНИЯ;
- регламентные и профилактические работы на ОБОРУДОВАНИИ.

Поставщик ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ должен обеспечить выполнение опций, указанных в политике производителя ОБОРУДОВАНИЯ:

https://i.dell.com/sites/csdocuments/Legal_Docs/ru/ru/dell-emc-prosupport-for-enterprise-sd-ru.pdf

Ранее услуги гарантийной технической поддержки ОБОРУДОВАНИЯ были приобретены на срок, указанный в приложении № 1.

На данный момент ОБОРУДОВАНИЕ функционируют штатно.

2. Место выполнения работ (оказания услуг). Область применения

ОБОРУДОВАНИЕ используется для развёртывания и обеспечения работы программного обеспечения VAS-платформ, реализующих абонентские сервисы SMS, USSD, сервисы самообслуживания посредством SMS и USSD, услуги «Вам звонили», «Я на связи», «Мой

новый номер», «Перезвони мне», «Пополни мой счёт», сбор статистики по используемым на сети ООО «UMS» абонентским терминалам, а также программного обеспечения для внутренних нужд ЗАКАЗЧИКА (Site Builder, Zabbix и т.п.).

Место оказания услуг:

- г. Ташкент, Юнусабадский район, пр. А. Темура, 24 (Центральный офис ООО «UMS»);

- г. Ташкент, Юнусабадский район, ул. Кичик халка йули, 2 (АТС № 234/235, арендуемая серверная ООО «UMS»).

3. Общие требования к участнику

Поставщиком ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ (далее – ИСПОЛНИТЕЛЬ) может выступать участник, имеющий партнёрский статус, дилерское соглашение или иной документ, дающий право на предоставление ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ для ОБОРУДОВАНИЯ в соответствии с установленными производителем ОБОРУДОВАНИЯ стандартами.

ИСПОЛНИТЕЛЬ в течение всего времени предоставления ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ должен обладать локальным складом, содержащим необходимое количество запасных частей для восстановления работоспособности ОБОРУДОВАНИЯ в случае выхода его из строя.

Штат ИСПОЛНИТЕЛЯ должен включать необходимое количество сотрудников, обладающих квалификацией, достаточной для оказания ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ. При наличии таких требований со стороны производителя ОБОРУДОВАНИЯ, квалификация сотрудников ИСПОЛНИТЕЛЯ должна быть подтверждена соответствующими сертификатами.

4. Сроки оказания услуг

Требуемый срок ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ – 12 календарных месяцев с даты окончания гарантийной технической поддержки, зафиксированной в существующей учётной записи ЗАКАЗЧИКА у производителя ОБОРУДОВАНИЯ (приложение № 1).

5. Требования к безопасности

ИСПОЛНИТЕЛЬ должен гарантировать, что он обладает всеми необходимыми правами для оказания ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ, а также что при оказании ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ не будут нарушены авторские или иные права интеллектуальной собственности третьих лиц.

Все оказываемые ИСПОЛНИТЕЛЕМ в рамках ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ услуги должны соответствовать требованиям экологических, санитарно-гигиенических, противопожарных и других норм в соответствии с действующим законодательством Республики Узбекистан.

6. Требования по правилам сдачи и приёмки

ИСПОЛНИТЕЛЬ в течение пяти рабочих дней с момента осуществления ЗАКАЗЧИКОМ авансового платежа должен предоставить ЗАКАЗЧИКУ официальное подтверждение предоставления доступа к ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ в виде уведомления и акта предоставления доступа к технической поддержке на весь срок оказания ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ. ЗАКАЗЧИК подписывает акт предоставления доступа к технической поддержке и счёт-фактуру, либо направляет ИСПОЛНИТЕЛЮ мотивированный письменный

отказ от его/их подписания в течение пяти рабочих дней с момента получения акта. ИСПОЛНИТЕЛЬ обязан в течение пяти рабочих дней с даты получения мотивированного отказа устранить все замечания ЗАКАЗЧИКА.

После завершения каждого отчётного периода ИСПОЛНИТЕЛЬ в течение пяти рабочих дней должен предоставить ЗАКАЗЧИКУ акт приёмки оказанных услуг и счёт-фактуру. ЗАКАЗЧИК подписывает акт приёмки оказанных услуг либо направляет ИСПОЛНИТЕЛЮ мотивированный письменный отказ от его подписания в течение пяти рабочих дней со дня получения акта. ИСПОЛНИТЕЛЬ обязан в течение пяти рабочих дней с даты получения мотивированного отказа устранить все замечания ЗАКАЗЧИКА.

7. Требования к объёму и/или сроку предоставления гарантий

ИСПОЛНИТЕЛЬ в течение всего срока оказания услуг обязан обеспечивать ТЕХНИЧЕСКУЮ ПОДДЕРЖКУ бесперебойно и таким образом, чтобы исключить возможность нанесения какого-либо ущерба ЗАКАЗЧИКУ.

ИСПОЛНИТЕЛЬ должен гарантировать, что ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА будет оказана 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 дополнительных затрат со стороны ЗАКАЗЧИКА.

Гарантийный срок на все предоставленные для замены в рамках ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ компоненты и запасные части ОБОРУДОВАНИЯ должен быть не менее двенадцати календарных месяцев с момента их ввода в эксплуатацию.

8. Процедура передачи исключительных прав и иных документов на объект
Не предусмотрено.

9. Требования по техническому обучению персонала
Не предусмотрено.

10. Дополнительные требования

10.1. Требования к обработке запросов, связанных с функционированием, исправностью и работоспособностью

10.1.1. В рамках ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ запросы ЗАКАЗЧИКА должны классифицироваться по следующим приоритетам:

- «Критичный» – потеря работоспособности одного или нескольких компонентов ОБОРУДОВАНИЯ, оказывающая или имеющая возможность оказать серьёзное влияние на бизнес ЗАКАЗЧИКА, включая (но не ограничиваясь) следующее: невозможность предоставления или ухудшение качества предоставляемых коммерческих сервисов, отказ производственных систем и/или приложений, риск потери данных, риск снижения уровня безопасности;

- «Высокий» – частичная потеря работоспособности или некорректная работа одного или нескольких компонентов ОБОРУДОВАНИЯ, при которых нарушение предоставления коммерческих сервисов не наблюдается, но есть риск такого нарушения. К данной категории также относятся ситуации потери управления ОБОРУДОВАНИЕМ, отказа резервирования, потеря статистических данных;

- «Средний» – ухудшение или потеря функциональности одного или нескольких компонентов ОБОРУДОВАНИЯ, не влияющее на предоставление коммерческих сервисов и не требующее привлечения дополнительных ресурсов для поддержания работоспособности ОБОРУДОВАНИЯ;

- «Низкий» – наличие проблем на одном или нескольких компонентах ОБОРУДОВАНИЯ, не подпадающих под описание более высоких приоритетов.

- «Консультация» – запрос информационной помощи со стороны ИСПОЛНИТЕЛЯ, например: предоставление разъяснений по документации, помощь по вопросам конфигурирования ОБОРУДОВАНИЯ, предоставление информации по уже известным несоответствиям в работе ОБОРУДОВАНИЯ и т.п.

10.1.2. Приоритет запроса определяется ЗАКАЗЧИКОМ, но может быть изменен по взаимному согласию сторон.

10.1.3. Взаимодействие между ЗАКАЗЧИКОМ и ИСПОЛНИТЕЛЕМ в рамках ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ должно осуществляться, как минимум, следующими средствами:

- электронная почта;
- телефонная связь;
- локальный (непосредственный) доступ ИСПОЛНИТЕЛЯ к ОБОРУДОВАНИЮ на площадках ЗАКАЗЧИКА;
- удаленный доступ ИСПОЛНИТЕЛЯ к ОБОРУДОВАНИЮ.

10.1.4. Все запросы от ЗАКАЗЧИКА должны приниматься по электронной почте и регистрироваться ИСПОЛНИТЕЛЕМ с присвоением уникального номера запроса. Уникальный номер запроса должен сообщаться ЗАКАЗЧИКУ по электронной почте после приема запроса в работу ИСПОЛНИТЕЛЕМ.

10.1.5. Запросы приоритета «Критичный» и «Высокий» могут передаваться от ЗАКАЗЧИКА также по телефону ИСПОЛНИТЕЛЯ, который должен быть доступен ежедневно и круглосуточно.

10.1.6. Время реагирования на запросы ЗАКАЗЧИКА (т.е. время между моментом получения запроса по электронной почте или телефону от ЗАКАЗЧИКА и моментом приема данного запроса в работу) в соответствии с приоритетами запросов должно не превышать следующих значений:

- приоритет «Критичный» – 20 минут;
- приоритет «Высокий» – 20 минут;
- приоритет «Средний» – 45 минут;
- приоритет «Низкий» – 1 рабочий день;
- приоритет «Консультация» – 1 рабочий день.

10.1.7. Временное решение по запросу (т.е. предварительное решение запроса, обеспечивающее функционирование ОБОРУДОВАНИЯ без признаков ситуации, вызвавшей запрос, но не гарантирующее выявления причин ее возникновения) в соответствии с приоритетами запросов должно не превышать следующих значений:

- приоритет «Критичный» – 4 часа;
- приоритет «Высокий» – 10 часов;
- приоритет «Средний» – 3 рабочих дня;
- приоритет «Низкий» – 15 рабочих дней.

10.1.8. При временном решении для запроса приоритета «Критичный» ИСПОЛНИТЕЛЬ должен предоставить решение, позволяющее понизить приоритет запроса до приоритета «Средний». Предлагаемое временное решение должно быть согласовано с ЗАКАЗЧИКОМ до его применения. В случае отсутствия при применении временного решения ожидаемого эффекта применённое решение не считается временным решением.

10.1.9. Постоянное решение по запросу (окончательное решение запроса, устраняющее причины возникновения запроса, согласованное и принятое ЗАКАЗЧИКОМ) в соответствии с приоритетами запросов должно не превышать следующих значений:

- приоритет «Критичный» – 20 календарных дней;
- приоритет «Высокий» – 25 календарных дней;
- приоритет «Средний» – 20 рабочих дней;
- приоритет «Низкий» – 40 рабочих дней;
- приоритет «Консультация» – 20 рабочих дней.

10.1.10. Предлагаемое постоянное решение должно быть согласовано с ЗАКАЗЧИКОМ до его применения. К предлагаемому постоянному решению должны прилагаться, как минимум, следующие данные (за исключением запросов приоритета «Консультация»):

- причина, вызвавшая запрос;
- мероприятия по исключению повторения подобных запросов;
- описание внесённых изменений в рамках решения;
- предлагаемая дата и время применения решения;
- список требуемых предварительных работ для подготовки к применению решения;
- риски для бизнеса ЗАКАЗЧИКА от проведения подготовительных работ и применения решения;
- ответственный сотрудник от ИСПОЛНИТЕЛЯ для применения решения.

В случае отсутствия при применении постоянного решения ожидаемого эффекта применённое решение не будет считаться постоянным решением. В таком случае ИСПОЛНИТЕЛЬ должен продолжить работы по предоставлению постоянного решения.

10.1.11. Все сроки, регламентирующие обработку запросов, отсчитываются с момента оформления запроса в порядке, предусмотренном настоящим техническим заданием, и до момента предоставления ЗАКАЗЧИКУ постоянного решения. Они не учитывают:

- время рассмотрения сотрудниками ЗАКАЗЧИКА представленного решения;
- время подготовки ЗАКАЗЧИКОМ данных, запрашиваемых ИСПОЛНИТЕЛЕМ для отработки запроса;
- время, в течение которого ЗАКАЗЧИК без объективных причин отказывал ИСПОЛНИТЕЛЮ в предоставлении доступа (локального или удалённого) к ОБОРУДОВАНИЮ в рамках открытого запроса, за исключением случаев полной потери управления ОБОРУДОВАНИЕМ и/или его частями, по которым открыт соответствующий запрос;
- время, в течение которого ЗАКАЗЧИК без объективных причин отказывался следовать предложенным ему инструкциям для устранения проблемы, по которой открыт соответствующий запрос.

10.2. Требования к замене/ремонту вышедших из строя компонентов

10.2.1. ИСПОЛНИТЕЛЬ в течение всего времени предоставления ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ должен обладать локальным складом, содержащим необходимое количество запасных частей для восстановления работоспособности ОБОРУДОВАНИЯ в случае выхода его из строя.

10.2.2. В случае необходимости замены или ремонта вышедших из строя компонентов ОБОРУДОВАНИЯ, ИСПОЛНИТЕЛЬ должен произвести замену или ремонт без дополнительных затрат со стороны ЗАКАЗЧИКА. Все действия по логистике компонентов ОБОРУДОВАНИЯ в процессе их замены и/или ремонта ИСПОЛНИТЕЛЬ берёт на себя.

10.2.3. ИСПОЛНИТЕЛЬ должен осуществлять поставку отремонтированных или заменяющих компонентов ОБОРУДОВАНИЯ в соответствии с приоритетом запроса и со сроками, приведёнными в подразделе 10.1.

10.2.4. Гарантийный срок на все предоставленные для замены в рамках ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ компоненты и запасные части ОБОРУДОВАНИЯ должен быть не менее двенадцати календарных месяцев с момента их ввода в эксплуатацию.

10.2.5. Подготовку всей необходимой для передачи в ремонт и/или замены документации (дефектный акт, акт приёма-передачи, акт замены) осуществляет ИСПОЛНИТЕЛЬ по согласованию с ЗАКАЗЧИКОМ.

10.3. Требования к поддержке системного программного обеспечения

10.3.1. ИСПОЛНИТЕЛЬ в рамках ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ должен обеспечивать поддержку системного программного обеспечения ОБОРУДОВАНИЯ (включая BIOS, iDRAC серверов, операционные системы коммутаторов и т.п.) в соответствии с требованиями, изложенными в подразделе 10.1.

10.4. Требования к предоставлению прав на новые версии системного программного обеспечения

10.4.1. ЗАКАЗЧИКУ в рамках ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ должна быть предоставлена возможность устанавливать новые версии системного программного обеспечения для ОБОРУДОВАНИЯ.

10.4.2. По запросу ЗАКАЗЧИКА работы по установке новых версий системного программного обеспечения на ОБОРУДОВАНИЕ должны быть проведены ИСПОЛНИТЕЛЕМ без дополнительных затрат со стороны ЗАКАЗЧИКА в сроки, не превышающие сроки приоритета запроса «Низкий» (если это не предназначено для решения запросов более высокого приоритета).

10.5. Требования к поддержке в начальной установке пользовательского программного обеспечения и настройке сетевых соединений

10.5.1. ИСПОЛНИТЕЛЬ по запросу ЗАКАЗЧИКА должен оказать ему поддержку в начальной установке пользовательского программного обеспечения и настройке сетевых соединений на ОБОРУДОВАНИИ в сроки, не превышающие сроки приоритета запроса «Низкий» (если это не предназначено для решения запросов более высокого приоритета).

10.6. Требования к диагностике и устранению неполадок для стороннего программного обеспечения

10.6.1. ИСПОЛНИТЕЛЬ по запросу ЗАКАЗЧИКА должен провести всю необходимую диагностику при неполадках в работе стороннего программного обеспечения, установленного или устанавливаемого на ОБОРУДОВАНИЕ.

10.6.2. В случае, если неполадки в работе стороннего программного обеспечения, установленного или устанавливаемого на ОБОРУДОВАНИЕ, связаны с особенностями работы ОБОРУДОВАНИЯ, ИСПОЛНИТЕЛЬ должен предложить ЗАКАЗЧИКУ возможные пути их устранения.

10.7. Требования к консультациям и выдаче рекомендаций

10.7.1. ИСПОЛНИТЕЛЬ по запросу ЗАКАЗЧИКА должен предоставить ему консультацию и/или рекомендации по следующим вопросам:

- функциональные возможности линейки ОБОРУДОВАНИЯ;
- конфигурирование и эксплуатация;
- установка обновлений (upgrade), новых версий (update) и исправлений (patch);
- превентивные меры для недопущения аварийных ситуаций;
- расширение и модернизация;
- другие вопросы, связанные с функционированием ОБОРУДОВАНИЯ (включая его системное программное обеспечение).

10.7.2. При невозможности решить проблему с помощью консультации, сотрудник ИСПОЛНИТЕЛЯ, проводивший консультацию, должен передать запрос на следующий уровень технической поддержки и контролировать дальнейшее выполнение данного запроса.

10.8. Требования к регламентным и профилактическим работам

10.8.1. При необходимости ИСПОЛНИТЕЛЬ в рамках ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ должен предоставить и согласовать с ЗАКАЗЧИКОМ документ, описывающий объем и содержание регламентных и профилактических работ, а также график проведения этих работ и требования к порядку их выполнения.

10.8.2. Регламентные и профилактические работы проводятся сотрудниками ЗАКАЗЧИКА. При необходимости, ЗАКАЗЧИК может отправить запрос для привлечения к регламентным и профилактическим работам сотрудников ИСПОЛНИТЕЛЯ.

11. Перечень приложений

№	Наименование приложения	Номер страницы	Количество листов
1	Перечень оборудования инфраструктуры виртуализации VAS-платформ	10	1
2	Матрица распределения ответственности при оказании услуг технической поддержки	11	1
3	Таблица соответствия техническому заданию	12	11

Приложение № 1

к техническому заданию
на закупку услуг технической поддержки
оборудования производства Dell/EMC
инфраструктуры виртуализации
VAS-платформ
для нужд ООО «UMS»

Перечень оборудования инфраструктуры виртуализации VAS-платформ

№ п/п	Наименование	Service tag	Дата окончания гарантийной технической поддержки
1	PowerEdge R640	7GV6JX2	30.07.2024
2	PowerEdge R640	6GV6JX2	30.07.2024
3	PowerEdge R640	3GV6JX2	30.07.2024
4	PowerEdge R640	CGV6JX2	30.07.2024
5	PowerEdge R640	BGV6JX2	30.07.2024
6	PowerEdge R640	4GV6JX2	30.07.2024
7	PowerEdge R640	9GV6JX2	30.07.2024
8	PowerEdge R640	8GV6JX2	30.07.2024
9	PowerSwitch S3048-ON	HPMZZP2	30.07.2024
10	PowerSwitch S3048-ON	HPN00Q2	30.07.2024
11	PowerSwitch S4148F-ON	DFK WNK2	30.07.2024
12	PowerSwitch S4148F-ON	HHK WNK2	30.07.2024
13	PowerSwitch S4148F-ON	2HK WNK2	30.07.2024
14	PowerSwitch S4148F-ON	3GK WNK2	30.07.2024
15	Dell EMC Unity 450F	CKM00192200775	29.05.2024
16	Dell EMC Unity 450F	CKM00192200776	29.05.2024
17	Connectrix DS-6610B	BRCEZL4047P02C	27.07.2024
18	Connectrix DS-6610B	BRCEZL4047P02P	27.07.2024
19	Connectrix DS-6610B	BRCEZL4047P02G	27.07.2024
20	Connectrix DS-6610B	BRCEZL4047P02E	27.07.2024

Приложение № 2

к техническому заданию
на закупку услуг технической поддержки
оборудования производства Dell/EMC
инфраструктуры виртуализации
VAS-платформ
для нужд ООО «UMS»

Матрица распределения ответственности при оказании услуг технической поддержки

№	Действие	ИСПОЛНИТЕЛЬ	ЗАКАЗЧИК
1	Предоставление доступа (удалённого и/или локального) к ОБОРУДОВАНИЮ	I	R
2	Отправка запроса на техническую поддержку	I	R
3	Определение приоритета запроса	C	R
4	Регистрация запроса	R	I
5	Предоставление временного решения по запросу	R	I
6	Применение временного решения	R	A
7	Оценка эффекта от временного решения	C	R
8	Предоставление постоянного решения по запросу	R	I
9	Применение постоянного решения	R	A
10	Оценка эффекта от постоянного решения	C	R

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)

к техническому заданию
на закупку услуг технической поддержки
оборудования производства Dell/EMC
инфраструктуры виртуализации
VAS-платформ
для нужд ООО «УМС»

**Таблица соответствия техническому заданию
на закупку услуг технической поддержки
оборудования производства Dell/EMC
инфраструктуры виртуализации VAS-платформ**

для нужд ООО «УМС»

№	Требование	Степень соответствия СООТВЕТСТВУЕТ ЧАСТИЧНО СООТВЕТСТВУЕТ НЕ СООТВЕТСТВУЕТ	Комментарий участника
1.	Требования к перечню услуг		
1.1.	Уровень ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ должен быть не ниже Dell EMC Prosupport And Next Business Day On-Site Service.		
1.2.	ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА должна включать в себя, как минимум, следующее:	---	
1.2.1.	обработку запросов ЗАКАЗЧИКА, связанных с функционированием, исправностью и работоспособностью ОБОРУДОВАНИЯ;		
1.2.2.	замену/ремонт вышедших из строя компонентов ОБОРУДОВАНИЯ;		
1.2.3.	поддержку системного программного обеспечения ОБОРУДОВАНИЯ;		
1.2.4.	предоставление прав на новые версии системного программного обеспечения ОБОРУДОВАНИЯ, а также их установку;		
1.2.5.	поддержку в начальной установке пользовательского программного обеспечения и настройке сетевых соединений;		
1.2.6.	диагностику и устранение неполадок для стороннего программного обеспечения, установленного или устанавливаемого на ОБОРУДОВАНИЕ;		
1.2.7.	консультации и выдача рекомендаций по функциональным возможностям линейки ОБОРУДОВАНИЯ, вопросам конфигурирования, эксплуатации, расширения и модернизации ОБОРУДОВАНИЯ;		
1.2.8.	регламентные и профилактические работы на ОБОРУДОВАНИИ.		
1.3.	ИСПОЛНИТЕЛЬ должен обеспечить выполнение опций, указанных в политике производителя ОБОРУДОВАНИЯ: https://i.dell.com/sites/csdocuments/Legal_Docs/ru/ru/dell-emc-prosupport-for-enterprise-sd-ru.pdf		

№	Требование	Степень соответствия СООТВЕТСТВУЕТ ЧАСТИЧНО СООТВЕТСТВУЕТ НЕ СООТВЕТСТВУЕТ	Комментарий участника
2. Общие требования к участнику			
2.1.	ИСПОЛНИТЕЛЬ должен иметь партнёрский статус, дилерское соглашение или иной документ, дающий право на предоставление ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ для ОБОРУДОВАНИЯ в соответствии с установленными производителем ОБОРУДОВАНИЯ стандартами.		
2.2.	Штат ИСПОЛНИТЕЛЯ должен включать необходимое количество сотрудников, обладающих квалификацией, достаточной для оказания ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ. При наличии таких требований со стороны производителя ОБОРУДОВАНИЯ, квалификация сотрудников ИСПОЛНИТЕЛЯ должна быть подтверждена соответствующими сертификатами.		
3. Требования к безопасности			
3.1.	ИСПОЛНИТЕЛЬ должен гарантировать, что он обладает всеми необходимыми правами для оказания ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ, а также что при оказании ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ не будут нарушены авторские или иные права интеллектуальной собственности третьих лиц.		
3.2.	Все оказываемые ИСПОЛНИТЕЛЕМ в рамках ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ услуги должны соответствовать требованиям экологических, санитарно-гигиенических, противопожарных и других норм в соответствии с действующим законодательством Республики Узбекистан.		
3.3.	ИСПОЛНИТЕЛЬ в течение всего срока оказания услуг обязан обеспечивать ТЕХНИЧЕСКУЮ ПОДДЕРЖКУ бесперебойно и таким образом, чтобы исключить возможность нанесения какого-либо ущерба ЗАКАЗЧИКУ.		

№	Требование	Степень соответствия СООТВЕТСТВУЕТ ЧАСТИЧНО СООТВЕТСТВУЕТ НЕ СООТВЕТСТВУЕТ	Комментарий участника
3.4.	ИСПОЛНИТЕЛЬ должен гарантировать, что ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА будет оказана 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 устранить такие недостатки без дополнительных затрат со стороны ЗАКАЗЧИКА.		
4.	Требования к обработке запросов, связанных с функционированием, исправностью и работоспособностью		
4.1.	В рамках ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ запросы ЗАКАЗЧИКА должны классифицироваться по следующим приоритетам:		
4.1.1.	«Критичный» – потеря работоспособности одного или нескольких компонентов ОБОРУДОВАНИЯ, оказывающая или имеющая возможность оказать серьёзное влияние на бизнес ЗАКАЗЧИКА, включая (но не ограничиваясь) следующее: невозможность предоставления или ухудшение качества предоставляемых коммерческих сервисов, отказ производственных систем и/или приложений, риск потери данных, риск снижения уровня безопасности;		
4.1.2.	«Высокий» – частичная потеря работоспособности или некорректная работа одного или нескольких компонентов ОБОРУДОВАНИЯ, при которых нарушение предоставления коммерческих сервисов не наблюдается, но есть риск такого нарушения. К данной категории также относятся ситуации потери управления ОБОРУДОВАНИЕМ, отказа резервирования, потеря статистических данных;		

№	Требование	Степень соответствия СООТВЕТСТВУЕТ ЧАСТИЧНО СООТВЕТСТВУЕТ НЕ СООТВЕТСТВУЕТ	Комментарий участника
4.1.3.	«Средний» – ухудшение или потеря функциональности одного или нескольких компонентов ОБОРУДОВАНИЯ, не влияющее на предоставление коммерческих сервисов и не требующее привлечения дополнительных ресурсов для поддержания работоспособности ОБОРУДОВАНИЯ;		
4.1.4.	«Низкий» – наличие проблем на одном или нескольких компонентах ОБОРУДОВАНИЯ, не подпадающих под описание более высоких приоритетов.		
4.1.5.	«Консультация» – запрос информационной помощи со стороны ИСПОЛНИТЕЛЯ, например: предоставление разъяснений по документации, помощь по вопросам конфигурирования ОБОРУДОВАНИЯ, предоставление информации по уже известным несоответствиям в работе ОБОРУДОВАНИЯ и т.п.		
4.2.	Приоритет запроса определяется ЗАКАЗЧИКОМ, но может быть изменен по взаимному согласию сторон.		
4.3.	Взаимодействие между ЗАКАЗЧИКОМ и ИСПОЛНИТЕЛЕМ в рамках ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ должно осуществляться, как минимум, следующими средствами:	---	
4.3.1.	электронная почта;		
4.3.2.	телефонная связь;		
4.3.3.	локальный (непосредственный) доступ ИСПОЛНИТЕЛЯ к ОБОРУДОВАНИЮ на площадках ЗАКАЗЧИКА;		
4.3.4.	удаленный доступ ИСПОЛНИТЕЛЯ к ОБОРУДОВАНИЮ.		
4.4.	Все запросы от ЗАКАЗЧИКА должны приниматься по электронной почте и регистрироваться ИСПОЛНИТЕЛЕМ с присвоением уникального номера запроса. Уникальный номер запроса должен сообщаться ЗАКАЗЧИКУ по электронной почте после приема запроса в работу ИСПОЛНИТЕЛЕМ.		

№	Требование	Степень соответствия СООТВЕТСТВУЕТ ЧАСТИЧНО СООТВЕТСТВУЕТ НЕ СООТВЕТСТВУЕТ	Комментарий участника
4.5.	Запросы приоритета «Критичный» и «Высокий» могут передаваться от ЗАКАЗЧИКА также по телефону ИСПОЛНИТЕЛЯ, который должен быть доступен ежедневно и круглосуточно.		
4.6.	Время реагирования на запросы ЗАКАЗЧИКА (т.е. время между моментом получения запроса по электронной почте или телефону от ЗАКАЗЧИКА и моментом приема данного запроса в работу) в соответствии с приоритетами запросов должно не превышать следующих значений:	---	
4.6.1.	приоритет «Критичный» – 20 минут;		
4.6.2.	приоритет «Высокий» – 20 минут;		
4.6.3.	приоритет «Средний» – 45 минут;		
4.6.4.	приоритет «Низкий» – 1 рабочий день;		
4.6.5.	приоритет «Консультация» – 1 рабочий день.		
4.7.	Временное решение по запросу (т.е. предварительное решение запроса, обеспечивающее функционирование ОБОРУДОВАНИЯ без признаков ситуации, вызвавшей запрос, но не гарантирующее выявления причин ее возникновения) в соответствии с приоритетами запросов должно не превышать следующих значений:	---	
4.7.1.	приоритет «Критичный» – 4 часа;		
4.7.2.	приоритет «Высокий» – 10 часов;		
4.7.3.	приоритет «Средний» – 3 рабочих дня;		
4.7.4.	приоритет «Низкий» – 15 рабочих дней.		

№	Требование	Степень соответствия СООТВЕТСТВУЕТ ЧАСТИЧНО СООТВЕТСТВУЕТ НЕ СООТВЕТСТВУЕТ	Комментарий участника
4.8.	При временном решении для запроса приоритета «Критичный» ИСПОЛНИТЕЛЬ должен предоставить решение, позволяющее понизить приоритет запроса до приоритета «Средний». Предлагаемое временное решение должно быть согласовано с ЗАКАЗЧИКОМ до его применения. В случае отсутствия при применении временного решения ожидаемого эффекта применённое решение не считается временным решением.		
4.9.	Постоянное решение по запросу (окончательное решение запроса, устраняющее причины возникновения запроса, согласованное и принятое ЗАКАЗЧИКОМ) в соответствии с приоритетами запросов должно не превышать следующих значений:	---	
4.9.1.	приоритет «Критичный» – 20 календарных дней;		
4.9.2.	приоритет «Высокий» – 25 календарных дней;		
4.9.3.	приоритет «Средний» – 20 рабочих дней;		
4.9.4.	приоритет «Низкий» – 40 рабочих дней;		
4.9.5.	приоритет «Консультация» – 20 рабочих дней.		

№	Требование	Степень соответствия СООТВЕТСТВУЕТ ЧАСТИЧНО СООТВЕТСТВУЕТ НЕ СООТВЕТСТВУЕТ	Комментарий участника
4.10.	<p>Предлагаемое постоянное решение должно быть согласовано с ЗАКАЗЧИКОМ до его применения. К предлагаемому постоянному решению должны прилагаться, как минимум, следующие данные (за исключением запросов приоритета «Консультация»):</p> <ul style="list-style-type: none"> - причина, вызвавшая запрос; - мероприятия по исключению повторения подобных запросов; - описание внесённых изменений в рамках решения; - предлагаемая дата и время применения решения; - список требуемых предварительных работ для подготовки к применению решения; - риски для бизнеса ЗАКАЗЧИКА от проведения подготовительных работ и применения решения; - ответственный сотрудник от ИСПОЛНИТЕЛЯ для применения решения. 		
4.11.	<p>В случае отсутствия при применении постоянного решения ожидаемого эффекта применённое решение не будет считаться постоянным решением. В таком случае ИСПОЛНИТЕЛЬ должен продолжить работы по предоставлению постоянного решения.</p>		

№	Требование	Степень соответствия СООТВЕТСТВУЕТ ЧАСТИЧНО СООТВЕТСТВУЕТ НЕ СООТВЕТСТВУЕТ	Комментарий участника
4.12.	<p>Все сроки, регламентирующие обработку запросов, отсчитываются с момента оформления запроса в порядке, предусмотренном настоящим техническим заданием, и до момента предоставления ЗАКАЗЧИКУ постоянного решения. Они не учитывают:</p> <ul style="list-style-type: none"> - время рассмотрения сотрудниками ЗАКАЗЧИКА представленного решения; - время подготовки ЗАКАЗЧИКОМ данных, запрашиваемых ИСПОЛНИТЕЛЕМ для отработки запроса; - время, в течение которого ЗАКАЗЧИК без объективных причин отказывал ИСПОЛНИТЕЛЮ в предоставлении доступа (локального или удалённого) к ОБОРУДОВАНИЮ в рамках открытого запроса, за исключением случаев полной потери управления ОБОРУДОВАНИЕМ и/или его частями, по которым открыт соответствующий запрос; - время, в течение которого ЗАКАЗЧИК без объективных причин отказывался следовать предложенным ему инструкциям для устранения проблемы, по которой открыт соответствующий запрос. 		
5.	Требования к замене/ремонту вышедших из строя компонентов		
5.1.	<p>ИСПОЛНИТЕЛЬ в течение всего времени предоставления ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ должен обладать локальным складом, содержащим необходимое количество запасных частей для восстановления работоспособности ОБОРУДОВАНИЯ в случае выхода его из строя.</p>		
5.2.	<p>В случае необходимости замены или ремонта вышедших из строя компонентов ОБОРУДОВАНИЯ, ИСПОЛНИТЕЛЬ должен произвести замену или ремонт без дополнительных затрат со стороны ЗАКАЗЧИКА. Все действия по логистике компонентов ОБОРУДОВАНИЯ в процессе их замены и/или ремонта ИСПОЛНИТЕЛЬ берёт на себя.</p>		


№	Требование	Степень соответствия СООТВЕТСТВУЕТ ЧАСТИЧНО СООТВЕТСТВУЕТ НЕ СООТВЕТСТВУЕТ	Комментарий участника
5.3.	ИСПОЛНИТЕЛЬ должен осуществлять поставку отремонтированных или заменяющих компонентов ОБОРУДОВАНИЯ в соответствии с приоритетом запроса и со сроками, приведёнными в подразделе 10.1.		
5.4.	Гарантийный срок на все предоставленные для замены в рамках ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ компоненты и запасные части ОБОРУДОВАНИЯ должен быть не менее двенадцати календарных месяцев с момента их ввода в эксплуатацию.		
5.5.	Подготовку всей необходимой для передачи в ремонт и/или замены документации (дефектный акт, акт приёма-передачи, акт замены) осуществляет ИСПОЛНИТЕЛЬ по согласованию с ЗАКАЗЧИКОМ.		
6.	Требования к поддержке системного программного обеспечения		
6.1.	ИСПОЛНИТЕЛЬ в рамках ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ должен обеспечивать поддержку системного программного обеспечения ОБОРУДОВАНИЯ (включая BIOS, iDRAC серверов, операционные системы коммутаторов и т.п.) в соответствии с требованиями, изложенными в подразделе 10.1 технического задания.		
7.	Требования к предоставлению прав на новые версии системного программного обеспечения		
7.1.	ЗАКАЗЧИКУ в рамках ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ должна быть предоставлена возможность устанавливать новые версии системного программного обеспечения для ОБОРУДОВАНИЯ.		
7.2.	По запросу ЗАКАЗЧИКА работы по установке новых версий системного программного обеспечения на ОБОРУДОВАНИЕ должны быть проведены ИСПОЛНИТЕЛЕМ без дополнительных затрат со стороны ЗАКАЗЧИКА в сроки, не превышающие сроки приоритета запроса «Низкий» (если это не предназначено для решения запросов более высокого приоритета).		

№	Требование	Степень соответствия СООТВЕТСТВУЕТ ЧАСТИЧНО СООТВЕТСТВУЕТ НЕ СООТВЕТСТВУЕТ	Комментарий участника
8.	Требования к поддержке в начальной установке пользовательского программного обеспечения и настройке сетевых соединений		
8.1.	ИСПОЛНИТЕЛЬ по запросу ЗАКАЗЧИКА должен оказать ему поддержку в начальной установке пользовательского программного обеспечения и настройке сетевых соединений на ОБОРУДОВАНИИ в сроки, не превышающие сроки приоритета запроса «Низкий» (если это не предназначено для решения запросов более высокого приоритета).		
9.	Требования к диагностике и устранению неполадок для стороннего программного обеспечения		
9.1.	ИСПОЛНИТЕЛЬ по запросу ЗАКАЗЧИКА должен провести всю необходимую диагностику при неполадках в работе стороннего программного обеспечения, установленного или устанавливаемого на ОБОРУДОВАНИЕ.		
9.2.	В случае, если неполадки в работе стороннего программного обеспечения, установленного или устанавливаемого на ОБОРУДОВАНИЕ, связаны с особенностями работы ОБОРУДОВАНИЯ, ИСПОЛНИТЕЛЬ должен предложить ЗАКАЗЧИКУ возможные пути их устранения.		

№	Требование	Степень соответствия СООТВЕТСТВУЕТ ЧАСТИЧНО СООТВЕТСТВУЕТ НЕ СООТВЕТСТВУЕТ	Комментарий участника
10.	Требования к консультациям и выдаче рекомендаций		
10.1.	<p>ИСПОЛНИТЕЛЬ по запросу ЗАКАЗЧИКА должен предоставить ему консультацию и/или рекомендации по следующим вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none"> - функциональные возможности линейки ОБОРУДОВАНИЯ; - конфигурирование и эксплуатация; - установка обновлений (upgrade), новых версий (update) и исправлений (patch); - превентивные меры для недопущения аварийных ситуаций; - расширение и модернизация; - другие вопросы, связанные с функционированием ОБОРУДОВАНИЯ (включая его системное программное обеспечение). 		
10.2.	При невозможности решить проблему с помощью консультации, сотрудник ИСПОЛНИТЕЛЯ, проводивший консультацию, должен передать запрос на следующий уровень технической поддержки и контролировать дальнейшее выполнение данного запроса.		
11.	Требования к регламентным и профилактическим работам		
11.1.	<p>При необходимости ИСПОЛНИТЕЛЬ в рамках ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ должен предоставить и согласовать с ЗАКАЗЧИКОМ документ, описывающий объём и содержание регламентных и профилактических работ, а также график проведения этих работ и требования к порядку их выполнения.</p>		
11.2.	Регламентные и профилактические работы проводятся сотрудниками ЗАКАЗЧИКА. При необходимости, ЗАКАЗЧИК может отправить запрос для привлечения к регламентным и профилактическим работам сотрудников ИСПОЛНИТЕЛЯ.		

Разработано:

Эксперт отдела эксплуатации
пакетного ядра и VAS / ДЭС / ТБ
(должность)


(подпись)

Е. В. Тарасенко
(инициалы, фамилия)

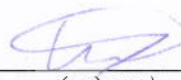
Согласовано:

Директор департамента эксплуатации сети
(должность)


(подпись)

Б. Х. Усманов
(инициалы, фамилия)

Начальник отдела эксплуатации
пакетного ядра и VAS / ДЭС / ТБ
(должность)


(подпись)

А. Б. Бафоев
(инициалы, фамилия)

Начальник отдела
управления проектами / ДУП / ТБ
(должность)


(подпись)

Ф. Ш. Садыкбаев
(инициалы, фамилия)