



«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



«05» 03 2024 г.

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

на оказание услуг по активации технической поддержки
серверного оборудования DELL EMC
для нужд ООО «Universal Mobile System»

город Ташкент

2024 год

Оглавление

1. Общие сведения	3
1.1 Наименование оказываемых услуг	3
1.2 Основание и цель использования оказываемых услуг	3
1.3 Перечень услуг (SLA)	3
2. Область применения.....	6
3. Общие требования к участнику.....	6
4. Сроки оказания услуг	6
5. Требования к безопасности.....	7
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	10
9. Требования по техническому обучению персонала	10
10. Дополнительные требования	10
11. Перечень принятых сокращений.....	10
12. Перечень приложений	10
13. Матрица распределения ответственности при оказании Услуг.....	10

1. Общие сведения

1.1 Наименование оказываемых услуг

Оказание услуг по технической поддержке серверного оборудования (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 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, предбиллинговых платформ 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 данном оборудовании;
- наличие бюджетных средств ООО «Universal Mobile Systems», направленных на техническую поддержку оборудования ИТ-инфраструктуры;
- план закупок по ИТ на 2024 г.

1.3 Перечень услуг (SLA)

Идентификатор площадки: **Site ID: 1003874750.**

Срок действия текущего сервисного контракта: **до 30.07.2024.**

Уровень текущей технической поддержки: **EC-EMEA Advanced Distributers Support.**

В рамках данного уровня сервиса предусматриваются следующие опции:

Функционал	Стандартная техническая поддержка
Неограниченный доступ к технической поддержке по телефону и Интернету	В рабочее время
Срок действия	1 год
RMA	Включена
Число инцидентов	Неограниченно
Доступ к обновлениям и исправлениям ПО по мере их появления	Включена
Заведение и отслеживание состояния заявки в онлайн	Включен

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

Исполнитель должен обеспечить выполнение:

- a) Консультации при возникновении аппаратных сбоев Оборудования, в комплектации указанной в таблице № 2.
- b) Консультации по функциональным возможностям линейки Оборудования.
- c) Консультации по вопросам конфигурирования, эксплуатации Оборудования.
- d) Консультации по установке обновлений (upgrade), версий (update), и исправлений (patches) аппаратных и программных продуктов.
- e) Консультации по проведению превентивных мер для недопущения аварийных ситуаций Оборудования.
- f) Консультации по предварительной диагностике и локализации возникающих неисправностей на оборудовании и программном обеспечении.
- g) Консультации по вопросам расширения и модернизации Оборудования.
- h) Другие технические вопросы, связанные с функционированием Оборудования и встроенного в него программного обеспечения.
- i) 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).
- j) Документирование сервисных заявок, дефектных актов, актов замены Оборудования и компонентов.
- k) Восстановление работоспособности Оборудования и компонентов.
- l) 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 заявки на портале Исполнителя и заказ комплектующих – 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 заявки на портале Исполнителя и заказ комплектующих – 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 заявки на портале Исполнителя и заказ комплектующих в течении рабочего дня после проведения диагностики.3. Доставка и замена комплектующих – 40 календарных дней.

Прочие требования:

- 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.

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

Исполнитель должен зарегистрировать в системе службы технической поддержки программное обеспечение и оборудование Заказчика, относящиеся к данному ТЗ, в существующей учетной записи Заказчика.

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 разрешительных 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») 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 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 технической поддержки может выступать участник с наличием соответствующего инженерного состава и необходимой квалификации.

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

Исполнитель должен иметь в своем составе службу, занимающуюся сервисными запросами Заказчика. Заказчику должна быть предоставлена возможность адресовать вопросы в техническую поддержку Исполнителя.

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. Сроки оказания Услуг

Требуемый срок предоставления технической поддержки Оборудования – 12 (двенадцать) месяцев, со срока окончания технической поддержки, зафиксированной у Заказчика, с 30.07.2024 г. – 29.07.2025 г.

Список оборудования, установленного на объектах ООО «UMS», для покрытия технической поддержкой:

Таблица №2

№	Наименование оборудования	Ед. изм.	Кол-во	Serial Number	Инв.номер UMS
1	Коммутатор EMC Brocade 6520 solution	Ком-т	1	CHQ1949P00K	000000456002
2	Коммутатор EMC Brocade 6520 solution	Ком-т	1	CHQ1949P00P	000000456003
3	Коммутатор EMC Brocade 6520 solution	Ком-т	1	CHQ1949P00D	000000456004
4	Коммутатор EMC Brocade 6520 solution	Ком-т	1	CHQ1949P00C	000000456005
5	Сервер PowerEdge R740 Server	Ком-т	1	6RBVFX2	000000455995
6	Сервер PowerEdge R740 Server	Ком-т	1	5RBVFX2	000000455996
7	Сервер PowerEdge R740 Server	Ком-т	1	4RBVFX2	000000455997
8	Сервер PowerEdge R740 Server/2PS/FAN/AddHDD/AddSFP	Ком-т	1	3RBVFX2	000000455994
9	Сервер PowerEdge R740XD Server	Ком-т	1	2TXWGX2	000000455998
10	Сервер PowerEdge R740XD Server	Ком-т	1	3TXWGX2	000000455999
11	Сервер PowerEdge R740XD Server	Ком-т	1	4TXWGX2	000000456000
12	Сервер PowerEdge R740XD Server	Ком-т	1	5TXWGX2	000000456001
13	Blade Server DELL M1000e_Foris	Ком-т	1	D17BJX2	000000455992
	<i>MXL 10/40GbE</i>	<i>Шт.</i>	<i>1</i>	<i>617BJX2</i>	
	<i>MXL 10/40GbE</i>	<i>Шт.</i>	<i>1</i>	<i>517BJX2</i>	
	<i>Brocade M6505</i>	<i>Шт.</i>	<i>1</i>	<i>C17BJX2</i>	
	<i>Brocade M6505</i>	<i>Шт.</i>	<i>1</i>	<i>B17BJX2</i>	
	<i>Blade1</i>	<i>Шт.</i>	<i>1</i>	<i>6XFQLX2</i>	
	<i>Blade2</i>	<i>Шт.</i>	<i>1</i>	<i>DWFQLX2</i>	
	<i>Blade3</i>	<i>Шт.</i>	<i>1</i>	<i>5XFQLX2</i>	
	<i>Blade4</i>	<i>Шт.</i>	<i>1</i>	<i>D07BJX2</i>	
	<i>Blade5</i>	<i>Шт.</i>	<i>1</i>	<i>B07BJX2</i>	
	<i>Blade6</i>	<i>Шт.</i>	<i>1</i>	<i>3XFQLX2</i>	
	<i>Blade7</i>	<i>Шт.</i>	<i>1</i>	<i>F07BJX2</i>	
	<i>Blade8</i>	<i>Шт.</i>	<i>1</i>	<i>807BJX2</i>	
	<i>Blade9</i>	<i>Шт.</i>	<i>1</i>	<i>C07BJX2</i>	
	<i>Blade10</i>	<i>Шт.</i>	<i>1</i>	<i>4XFQLX2</i>	
	<i>Blade11</i>	<i>Шт.</i>	<i>1</i>	<i>GWFQLX2</i>	
	<i>Blade12</i>	<i>Шт.</i>	<i>1</i>	<i>HWFQLX2</i>	
	<i>Blade13</i>	<i>Шт.</i>	<i>1</i>	<i>907BJX2</i>	
	<i>Blade14</i>	<i>Шт.</i>	<i>1</i>	<i>H07BJX2</i>	
	<i>Blade15</i>	<i>Шт.</i>	<i>1</i>	<i>G07BJX2</i>	

	<i>Blade16</i>	<i>IIIм.</i>	<i>1</i>	<i>2XFQLX2</i>	
14	Blade Server DELL M1000e_MSCP	Ком-т	1	CWFQLX2	000000455993
	<i>MXL 10/40GbE</i>	<i>IIIм.</i>	<i>1</i>	<i>DXFQLX2</i>	
	<i>MXL 10/40GbE</i>	<i>IIIм.</i>	<i>1</i>	<i>FXFQLX2</i>	
	<i>Brocade M6505</i>	<i>IIIм.</i>	<i>1</i>	<i>BWFQLX2</i>	
	<i>Brocade M6505</i>	<i>IIIм.</i>	<i>1</i>	<i>9WFQLX2</i>	
	<i>Blade1</i>	<i>IIIм.</i>	<i>1</i>	<i>BXFQLX2</i>	
	<i>Blade2</i>	<i>IIIм.</i>	<i>1</i>	<i>1XFQLX2</i>	
	<i>Blade3</i>	<i>IIIм.</i>	<i>1</i>	<i>FWFQLX2</i>	
	<i>Blade4</i>	<i>IIIм.</i>	<i>1</i>	<i>7XFQLX2</i>	
	<i>Blade5</i>	<i>IIIм.</i>	<i>1</i>	<i>CXFQLX2</i>	
	<i>Blade6</i>	<i>IIIм.</i>	<i>1</i>	<i>9XFQLX2</i>	
	<i>Blade7</i>	<i>IIIм.</i>	<i>1</i>	<i>JWFQLX2</i>	
	<i>Blade8</i>	<i>IIIм.</i>	<i>1</i>	<i>8XFQLX2</i>	
	<i>Blade9</i>	<i>IIIм.</i>	<i>1</i>	<i>217BJX2</i>	
	<i>Blade10</i>	<i>IIIм.</i>	<i>1</i>	<i>117BJX2</i>	
	<i>Blade11</i>	<i>IIIм.</i>	<i>1</i>	<i>417BJX2</i>	
	<i>Blade12</i>	<i>IIIм.</i>	<i>1</i>	<i>317BJX2</i>	
	<i>Blade13</i>	<i>IIIм.</i>	<i>1</i>	<i>J07BJX2</i>	
	<i>Blade14</i>	<i>IIIм.</i>	<i>1</i>	<i>817BJX2</i>	
	<i>Blade15</i>	<i>IIIм.</i>	<i>1</i>	<i>917BJX2</i>	
	<i>Blade16</i>	<i>IIIм.</i>	<i>1</i>	<i>717BJX2</i>	
15	Сервер PowerEdge R740	Шт.	1	9PTJ2W2	00000165738
16	Сервер PowerEdge R740	Шт.	1	7PTJ2W2	00000165738
17	Сервер PowerEdge R740	Шт.	1	5PTJ2W2	00000165738
18	Сервер PowerEdge R740	Шт.	1	8PTJ2W2	00000165738
19	Сервер PowerEdge R740	Шт.	1	BPTJ2W2	00000165738
20	Сервер PowerEdge R740	Шт.	1	6PTJ2W2	00000165738
21	Сервер PowerEdge R740	Шт.	1	CRFJ2W2	00000165740
22	Сервер PowerEdge R640	Шт.	1	13R32W2	00000165737
23	Сервер PowerEdge R640	Шт.	1	J2R32W2	00000165737
24	Сервер PowerEdge R640	Шт.	1	23R32W2	00000165739

5. 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 по восстановлению работоспособности технических средств Оборудования и завершаться проведением их тестирования.

6. 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 № 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 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.

8. Процедура передачи исключительных прав и иных документов на объект

Требования не предъявляются.

9. Требования по техническому обучению персонала

Требования не предъявляются.

10. Дополнительные требования

Обязательным условием оказания услуг по ТП является соблюдение правил действующего внутреннего распорядка Заказчика, контрольно-пропускного режима, внутренних положений, инструкций и требований, о которых Заказчик уведомит Исполнителя. Заказчик предоставляет Исполнителю список и контактные данные персонала, уполномоченного им на контакты с Исполнителем по решению заявленных проблем. При изменении контактных данных Службы Сервиса, Исполнитель обязан отправить соответствующее уведомление Заказчику минимум за 3 (три) дня до таких изменений

11. Перечень принятых сокращений

№ п/п	Сокращение	Расшифровка сокращения
1	RMA	Замена товара 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 и 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
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
ДУП ТБ

 Ф.Ш.Садыкбаев