



«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



«19» *сентября* 2022 г.

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ
на приобретение право пользования (доступа) технической поддержкой
программного обеспечения ORACLE DATABASE
для ООО «UNIVERSAL MOBILE SYSTEMS»

город Ташкент

2022 год

Общие сведения

Настоящее техническое задание содержит перечень услуг по технической поддержке уровня Premier Support программного обеспечения Oracle Database и порядок их предоставления.

Лицензия - неисключительное, ограниченное право на использование Программ, переданное Заказчику на условиях сублицензионного договора.

Техническая поддержка - означает стандартный сервис Oracle по техническому сопровождению Программ в рамках предоставляемой Лицензии.

1 Цели и задачи

1.1 Цели

Обеспечение технической поддержки лицензионного программного обеспечения Oracle Database на 12 (двенадцать) календарных месяцев (1 год) для автоматизированной системы расчетов (биллинговой системы) ООО «UMS».

Предоставление услуг технической поддержки Oracle – является неотъемлемой составляющей поддержки функционирования программного обеспечения биллинговой системы.

Оперативная консультационная помощь в поддержании использования Oracle, с учетом программного окружения.

1.2 Задачи

Техническая поддержка на 12 (двенадцать) календарных месяцев лицензионного программного обеспечения Oracle Database должна обеспечивать:

- предоставление кода доступа в систему MyOracleSupport (номер CSI), обеспечивающего прямой доступ к ресурсам технической поддержки Oracle;
- получение консультаций, связанных с эксплуатацией программного обеспечения Oracle, парированием нештатных ситуаций, возникающих в процессе эксплуатации программного обеспечения Oracle Database, а так же возможность бесплатного получения обновленных версий поддерживаемого программного обеспечения Oracle;
- первую линию технической поддержки Oracle на территории Республики Узбекистан.

Перечень лицензионного программного обеспечения Oracle Database, для которого требуется обеспечение одногодичной технической поддержки, в соответствии с имеющейся у Заказчика лицензиями, приобретенные по сублицензионному договору № 20Д/15/ОЗЛ от 27 февраля 2015 г., представлены в Спецификации (Приложение № 1 к настоящему ТЗ).

2 Организация заказчик, организация исполнитель

Заказчик - Общество с ограниченной ответственностью «Universal Mobile System» (далее - ООО «UMS», Заказчик), 100000 г. Ташкент, ул.А.Темур-24, +99897 4038100, info@myums.uz. ИНН: 303020732

Исполнитель - Исполнитель оказания услуг будет определен по результатам отбора наилучшего предложения.

3 Источник финансирования закупки

Источник финансирования – собственные средства ООО «Universal Mobile System»

4 Основание для проведения закупки

План закупки товаров, работ, услуг на 2022 г. (№ UMS-ДИТ-22-12)

5 Место, условия и сроки оказания услуг

Место оказания услуг: ООО «Universal Mobile System»

Адрес: г.Ташкент, пр. Амира Темура, 24

Сроки оказания услуг: Предоставление права на техническую поддержку лицензионного программно-математического обеспечения Oracle Database (открытие доступа к электронной информационной системе технической поддержки My Oracle Support на сайте <https://support.oracle.com>) сроком на 12 (двенадцать) календарных месяцев должно быть выполнено в течение 20 (двадцать) календарных дней с даты заключения Договора.

Сроки предоставления услуг технической поддержки лицензионного программно-математического обеспечения Oracle Database в соответствии со Спецификацией (Приложение № 1 к настоящему ТЗ) начинаются с даты окончания гарантийной поддержки, предусмотренной договором № 22 от 31 января 2022 г., на период с 01 января 2022 г. по 31 декабря 2022 г.

6 Требования к услугам по технической поддержке

Услуги должны быть предоставлены в объеме услуг уровня «Oracle Premier Support» предусмотренные компанией Oracle и должны соответствовать действующим правилам Oracle, относительно данного рода услуг.

Срок – 12 (двенадцать) календарных месяцев, с 1 января 2023 г. по 31 декабря 2023 г.

Базовые условия расположены по ссылке: <https://www.oracle.com/ru/support/premier/systems/> предусматривающие:

- возможность круглосуточного обращения сотрудников Заказчика за получением консультаций и технической помощью в решении возникших проблем, инцидентов по программно-математическому обеспечению Oracle Database;
- прямая телефонная линия для консультаций Центра Технической Поддержки Oracle со специалистами Центра Технической Поддержки Oracle в режиме 24x7 на русском и английском языках тел.: +37411619594
- оказывать помощь в отношении поиска и идентификации неисправностей, о которых заявляет Заказчик, и разработке предложений по устранению таких неисправностей, в действующих на этот момент версиях программного обеспечения при условии, что программное обеспечение не изменялось Заказчиком и используется на согласованной программно-аппаратной системе;
- предоставлять, своевременно, бесплатные обновления программного обеспечения (при условии их выпуска правообладателем — компанией Oracle) на весь срок действия технической поддержки. «Обновления» означает последующие выпуски программного обеспечения, которые компания Oracle предоставляет для конечных пользователей, получающих техническую поддержку лицензионного ПО;
- по соответствующему письменному запросу Заказчика в сроки, согласованные Сторонами отдельно, предоставить возможность (оформить надлежащим образом для регистрации в Oracle и подготовить новые носители) миграции (перевода) лицензии на другую программно-аппаратную платформу ПО при условии, что такая платформа поддерживается компанией Oracle.

- предоставить Заказчику техническую информацию и/или дополнительные программные компоненты (так называемых Patch), выпускаемых производителем программного обеспечения, для устранения обнаруженных дефектов в программном обеспечении Oracle Database, осуществляется Заказчиком самостоятельно посредством скачивания с ресурса My Oracle Support, либо предоставляется Исполнителем после получения письменного запроса от Заказчика.

- обеспечить Заказчику предоставление авторизованного доступа в режиме 24 часа x 7 дней в неделю к электронной информационной «англоязычной» системе технической поддержки компании Oracle в сети Internet (служба «My Oracle Support», по адресу <http://support.oracle.com>) с присвоением Заказчику идентификационного номера (CSI) и с возможностью заведения технических запросов заказчиков (SR);

Доступ к службе «My Oracle Support» предоставляется Заказчику для получения информации и включает в себя:

- Возможность скачивания Patch, Update, Upgrade.
- Доступ к информации о последних версиях продуктов;
- Технические бюллетени по продуктам Oracle (Инструкции, которые описывают некие характерные ошибки ПО, их симптомы, методы диагностики и устранения);
- Статьи с решениями часто встречающихся вопросов и проблем;
- De-support Notes - извещения о снятии продуктов с сопровождения и поддержки;
- Возможность участия в технических форумах, являющихся специализированным закрытым видом веб-форума специализирующегося не обсуждении вопросов работы ПО Oracle. Суть работы веб-форума заключается в создании пользователями (посетителями форума) своих Тем с их последующим обсуждением, путём размещения сообщений внутри этих тем;
- Certification Matrix – информация о совместимости (сертификации) различных версий: Программного обеспечения Oracle/ Платформ.
- доступ к новейшей технической информации по продуктам Oracle на выделенных страницах Internet: www.oracle.com.

7 Порядок и условия предоставления технической поддержки

Документом, подтверждающим оказание услуг, является электронный «Сертификат о предоставлении права на техническую поддержку программно-математического обеспечения Oracle» и/или Акт о продлении технической поддержки ПО.

В рамках начала оказания услуг, данный сертификат предоставляется Исполнителем Заказчику в процессе сдачи и приемки результатов оказания услуг и является документом, подтверждающим права Заказчика на пользование услугами технической поддержки программно-математического обеспечения Oracle в течение срока, указанного в сертификате (1 год, с 1 января 2023 г. по 31 декабря 2023 г.).

Исполнитель оказывает услугу по предоставлению доступа к Технической поддержке ПО путём активации технической поддержки на электронных ресурсах Oracle посредством удаленного доступа через сеть Интернет, силами и средствами Исполнителя.

Исполнитель в течение 20 (двадцать) календарных дней со дня осуществления Заказчиком предоплаты письменно уведомляет Заказчика об активации (продлении) технической поддержке на ПО Oracle, и предоставлении доступа к технической поддержке на ПО Oracle согласно Спецификации (Приложение № 1) и в трехдневный срок предоставляет в электронном виде счет-фактуру и акт оказанных услуг по предоставлению доступа к технической поддержке ПО (далее – Акт).

Заказчик, в течение 10 (десяти) рабочих дней после получения письменного уведомления от Исполнителя, проверяет доступ к технической поддержке на ПО Oracle на сайте www.support.oracle.com по-своему CSI (идентификационный номер поддержки) и при факторе продления срока ТП на указанный в разделе 5 период, акцептует услугу.

8 Требования к качеству услуг

Исполнитель несет полную ответственность за качество и безопасность новых версий программного обеспечения Oracle Database при условии его правильной эксплуатации.

9 Требования к результатам оказания услуг

Техническая поддержка должна предоставляться на русском (приоритетном) и английском языках сертифицированными специалистами центров технической поддержки производителя (компании Oracle) или его партнеров на всей территории Республики Узбекистан круглосуточно без праздников и выходных по телефону, электронной почте и через Интернет.

10 Порядок сдачи и приемки результатов оказания услуг

При приёмке «Сертификата о предоставлении права на техническую поддержку программного обеспечения Oracle Database» должны быть сверены количество и ассортимент в строгом соответствии со Спецификацией (Приложение № 1 к ТЗ).

Электронная версия «Сертификата о предоставлении права на техническую поддержку программно-математического обеспечения Oracle» должна быть отправлена на электронную почту ООО «UMS».

Услуги по предоставлению доступа к технической поддержке ПО считаются оказанными Исполнителем и принятыми Заказчиком после подписания обеими Сторонами Счета-фактуры и Акта.

Заказчик в течение 10 (десяти) рабочих дней после предоставления ему Акта и счета-фактуры:

- подписывает их и возвращает Исполнителю по одному экземпляру;
- или в этот же срок направляет Исполнителю в письменном виде мотивированный отказ в случае наличия недостатков (препятствий, ограничений) в доступе Заказчика к Технической поддержке ПО.

В случае мотивированного отказа Заказчика Стороны совместно определяют перечень мероприятий, необходимых для устранения недостатков (препятствий, ограничений) в осуществлении доступа к Технической поддержке ПО.

Подписание Акта не лишает Заказчика предъявлять претензии и замечания Исполнителю касательно доступа к технической поддержке ПО и качеству предоставляемых услуг.

11 Требования к качеству, надежности и безопасности услуг

Услуги по обеспечению технической поддержки должны соответствовать правилам безопасности, нормам производства и реализации, установленным законодательством РУз. Новые версии программного обеспечения, получаемые по программе годичной технической поддержке, должны быть лицензионно чистыми, не содержать деструктивного, шпионского или следящего кода.

Стороны обязуются приложить все усилия для организации удаленного доступа, обеспечивающего необходимую безопасность сторон. Каждая из сторон самостоятельно

производит настройку службы удаленного доступа и несет ответственность за работоспособность канала удаленного доступа к электронной информационной системе технической поддержки My Oracle Support на сайте <https://support.Oracle.com>

12 Требования к сроку и объему предоставления гарантий качества услуг

Исполнитель должен гарантировать отсутствие дефектов, исправную и безопасную работу программного обеспечения Oracle Database в течение 12 (двенадцать) календарных месяцев с момента начала предоставления технической поддержки, указанной в Акте.

13 Требования к условиям эксплуатации

Лицензионное программное обеспечение Oracle Database эксплуатируется на технических средствах Заказчика. Ответственность за работоспособность технических средств, на которых эксплуатируется программное обеспечение Oracle Database, несет Заказчик.

14 Требования к подготовке персонала Исполнителя

Требования не предъявляются.

15 Прочие условия

Компания Oracle вправе по собственной инициативе направлять Заказчику информацию, касающуюся технической поддержки Oracle Database

16 Требования к потенциальному Исполнителю/Гарантийные обязательства Исполнителя

Исполнитель должен обеспечить высокое качество оказанных услуг, их результата и соответствие нормам и стандартам, действующим в Республике Узбекистан.

Техническая поддержка программных продуктов Oracle должна строго соответствовать «Политике жизненного цикла технической поддержки» (Oracle's Lifetime Support Policy) и предусматривать непрерывный характер оказания услуг технической поддержки.

Исполнитель должен гарантировать действенность и работоспособность передаваемых паролей, электронно-цифровых ключей и иных принадлежности, необходимых для надлежащей инсталляции и использования обновлений ПО в течение 12 (двенадцать) календарных месяцев.

В случае выявления недостатка результата оказываемых услуг в течение 12 (двенадцать) календарных месяцев Исполнитель обязан устранить недостаток и сдать Заказчику свободный от недостатков результат оказанных услуг в срок не более 2 (двух) рабочих дней с момента подачи Заказчиком уведомления о недостатке (иной срок может быть установлен в отдельном письменном соглашении Сторон).

Все расходы по устранению недостатков результата оказанных услуг по настоящему пункту несёт Исполнитель. Заказчик не несёт никаких расходов, связанных с устранением недостатков оказанных Услуг. Обязательства Исполнителя по настоящему пункту считаются исполненными с момента подписания Заказчиком Акта свободного от недостатков результата оказанных Услуг.

Исполнитель должен гарантировать, что не нарушает законных прав третьих лиц и/или требований действующего законодательства, и обязуется за свой счет защищать Заказчика и/или урегулировать любые претензии и/или иски против Заказчика в той степени, в какой они основаны на утверждении, что какое-либо предоставленное право на обновления ПО обеспечение непосредственно нарушает авторские права или иные исключительные права на объекты интеллектуальной собственности третьих лиц и возместить Заказчику документально подтвержденные все убытки, вызванные требованиями третьих лиц, в том числе государственных органов, предъявляемыми в связи с нарушением законных прав третьих лиц или нарушением требований законодательства, за исключением случаев, когда такие требования вызваны нарушением условий договорных обязательств со стороны Заказчика.

Исполнитель обязуется за свой счет защищать и/или улаживать любые претензии и/или иски против Заказчика в той степени, в какой они основаны на утверждении, что какое-либо предоставленное право на обновления ПО непосредственно нарушает авторские права или иные исключительные права на объекты интеллектуальной собственности третьих лиц. Исполнитель обязан возместить Заказчику все убытки, связанные с такими претензиями в полном объеме.

Исполнитель должен быть действующим партнером компании Oracle и предоставить Заказчику:

- Письмо-подтверждение от уполномоченного представительства компании Oracle о статусе партнерства;

- Письмо-подтверждение, что Исполнитель имеет право оказывать закупаемые услуги и предоставлять право доступа к ТП ПО на территории Республики, в объеме, достаточном для исполнения договорных обязательств в полном соответствии с положениями настоящего технического задания и наличия опыта оказания сертифицированной технической поддержки Oracle на территории Республики Узбекистан;

- Подтверждение, что не имеет задолженностей перед компанией Oracle.

Исполнитель обязан за свой счёт оградить Заказчика от любых претензий (требований) Правообладателя, а также возместить Заказчику все документально подтвержденные убытки, возникшие в связи с такими претензиями (требованиями) Правообладателя, поскольку такие претензии (требования) связаны с любым из следующего:

- (а) непризнание Правообладателем договорных обязательств должным образом, поданным и/или предоставляющим Исполнителю достаточные права на использование обновлений ПО в соответствии с положениями договора между Исполнителем и Правообладателем;

- (б) недостоверность любого заверения и/или гарантии Исполнителя по Договору Исполнитель должен соответствовать следующим критериям:

- наличие необходимых технических, финансовых, материальных, кадровых и других ресурсов для исполнения договора;

- правомочность на заключение договора;

- отсутствие задолженности по уплате налогов и других обязательных платежей;

- отсутствие введенных в отношении них процедур банкротства;

- отсутствие записи о них в Едином реестре недобросовестных исполнителей.

17 Специальные обязательные требования

Требования к участнику закупки	Документ, предоставляемый в составе заявки на участие в закупке, подтверждающий соответствие требованию, установленному заказчиком.
Наличие Авторизованной формы Oracle/Manufacturer's Authorization Form (MAF)	Оригинал (бланк письма от компании Oracle)
Порядок расчета	15 % предоплата, 85 % постоплата

Матрица распределения ответственности при оказании Услуг

№	Действие	Исполнитель	Заказчик
1	Предоставление предложения	О	У
2	Активация доступа к ТП ПО Oracle с записью в персональном кабинете Заказчика учётной записи Правообладателя	О	У
3	Окончательная приёмка	И	О

Условные обозначения матрицы ответственности:

"О" Ответственный	Лежит ответственность за выполнение поставленной задачи. На каждую задачу должно приходиться не менее одного Исполнителя. Степень ответственности распределяется Утверждающим
"У" Утверждающий	Перед ним производится отчет в полученном результате, имеются полномочия, как принимать, так и отвергать предложения, накладывать на них вето. На каждый проект выделяется не более одного Утверждающего
"И" Информируемый	Поступает конечная информация о проделанной работе. Характеризуется односторонней связью

Приложение: Приложение № 1- Состав ПО, покрываемого технической поддержкой на 2023 год.

Разработано:



Е.А.Яцкевич

Согласовано:

Директор по ИТ



А.Б. Стеклянов

Начальник отдела по эксплуатации ИТ инфраструктуры



Р.А. Абдульваат

Руководитель группы администрирования серверной инфраструктуры и СУБД



М.И. Кожетьев

Начальник отдела Управления проектами ДУП ТБ



Ф.Ш. Садыкбаев

Спецификация (состав ПО, покрываемого технической поддержкой на 2023 г.):

Program Technical Support Services Service Level: Oracle Premier Support CSI# 19863372					
Наименование программного обеспечения, в адрес которого предоставляется техническая поддержка	Лицензионная метрика	Тип Лицензии	Срок действия лицензии	Кол-во	Дата начала ТП/ Дата окончания ТП
Oracle Database Enterprise Edition	Processor/ Процессор	Full Use/Полное Использование	Perpetual/ Бессрочная	98	01.01.2023-31.12.2023
Partitioning	Processor /Процессор	Full Use/Полное Использование	Perpetual/ Бессрочная	98	01.01.2023-31.12.2023
Real Application Cluster	Processor/ Процессор	Full Use/Полное Использование	Perpetual/ Бессрочная	8	01.01.2023-31.12.2023

Ответственный исполнитель



Е.А.Яцкевич