



«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

«21» февраля 2022 г.

**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**  
на оказание услуг по технической поддержке  
серверного оборудования DELL EMC  
для нужд ООО «UMS»

г. Ташкент – 2022

## Оглавление

|     |   |   |
|-----|---|---|
| 1   | Общие сведения.....   | 3 |
| 1.1 | Наименование.....   | 3 |
| 1.2 | Основание, цели и задачи, оказываемых услуг.....                        | 3 |
| 1.3 | Перечень оказываемых услуг.....   | 3 |
| 2   | Область применения .....  | 6 |
| 3   | Общие требования к участнику .....                                      | 7 |
| 4   | Перечень Оборудования и сроки оказания услуг.....                       | 7 |
| 5   | Требования по безопасности .....  | 7 |
| 6   | Порядок сдачи и приемки результатов услуг .....                         | 8 |
| 7   | Требования к сроку и объему предоставления гарантий качества услуг..... | 8 |
| 8   | Процедура передачи исключительных прав и иных документов.....           | 8 |
| 9   | Требования по техническому обучению персонала.....                      | 9 |
| 10  | Прочие требования .....   | 9 |
| 11  | Перечень принятых сокращений.....                                       | 9 |
| 12  | Перечень приложений.....  | 9 |

## 1 Общие сведения

### 1.1 Наименование

Настоящее техническое задание определяет:

- перечень оборудования Производителя компании-производителя DELL EMC (далее – Оборудование), установленного на технологических площадках ООО «UMS» (далее – Заказчик), на которое закупаются услуги постгарантийной технической поддержки и сервисного обслуживания (далее – Техническая поддержка), включая управление услугами по ремонту, замене и предоставлению запасных частей;
- регламентирует условия осуществления Технической поддержки и восстановления Оборудования.

### 1.2 Основание, цели и задачи, оказываемых услуг

Основанием для реализации проекта являются:

- окончание срока действия гарантийной технической поддержки на Оборудование;
- обеспечение надежности и отказоустойчивости Оборудования и ИТ-сервисов, работающих на данной платформе;
- запланированные ИТ-проекты на 2022 г. на мощностях Оборудования;
- наличие бюджетных средств ООО «UMS» направленных на техническую поддержку оборудования ИТ-инфраструктуры;

Целью активации технической поддержки Оборудования на непрерывной основе является поддержание систем, обрабатывающих данные абонентов компании и их сервисов, систем биллинга компании.

Основные задачи проекта:

- минимизация рисков отказа оборудования и информационных систем класса ИС Mission Critical;
- организация возможности обновления программного обеспечения Оборудования;
- значительное сокращение сроков простоя Оборудования, за счет оперативного устранения неисправностей;
- устранение неисправностей на месте эксплуатации Оборудования;
- получение оперативных технических консультаций;
- проведение плановых регламентных работ по диагностике состояния компонентов Оборудования.

### 1.3 Перечень оказываемых услуг

Действующий сервисный контракт (гарантия) на серверное оборудование DELL EMC: **Service Agreement ID Number: 21152294498.**

Срок действия текущего сервисного контракта, в рамках гарантии по 15.03.2022 г. включительно,

Уровень технической поддержки: **Dell EMC PROSUPPORT AND NEXT BUSINESS DAY ON-SITE SERVICE**

В рамках данного уровня сервиса предусматриваются следующие опции:

| Функционал  | ProSupport                                      |
|---|---|
| Глобальная ТП / Удаленная поддержка по телефону, веб-интерфейс и e-mail, чтобы сообщать о проблемах с оборудованием и/или Программным обеспечением.   | Обращение в Dell Technologies в режиме 24/7/365 |
| Тип поддержки   | поддержка экспертами от 1 до 3 линии            |
| Замена аппаратных компонентов (сменных деталей)   | Включена  |
| Поддержка/прибытие в рабочее время на следующий рабочий день на место установки оборудования  | Включена  |
| Наличие процесса ускоренного решения проблем  | Включено  |
| Подключение технического менеджера по решению критичных заявок  | Включено  |
| Подключение выделенных экспертов к решению сложных проблем  | Включено  |
| Приоритезация критичных заявок  | Включена  |
| Поддержка системного ПО   | Включена  |
| Диагностика и устранение неполадок для стороннего ПО  | Включена  |
| Помощь в начальной установке пользовательского ПО и настройке сетевого соединения   | Включена  |
| Использование выделенного локального склада   | Включено  |
| Ускоренная замена неисправных компонентов Dell On-line Self Dispatch без задержки на диагностику (диагностика осуществляется администратором системы) | Включена  |
| Заведение и отслеживание состояния заявки в онлайн  | Включено  |
| Права на новые версии ПО  | Включено  |
| Установка новых версия ПО   | Включено  |
| Удаленный мониторинг и ремонт в режиме 24/7   | Включено  |
| Доступ через интернет к инструментам поддержки в режиме 24/7  | Включено  |
| Поддержка с помощью CLOUDIQ   | Включена  |

Исполнитель должен обеспечить выполнение опций, указанных в таблице № 1 и политике вендора ([https://i.dell.com/sites/csdocuments/Legal\\_Docs/ru/ru/dell-emc-prosupport-for-enterprise-sd-ru.pdf](https://i.dell.com/sites/csdocuments/Legal_Docs/ru/ru/dell-emc-prosupport-for-enterprise-sd-ru.pdf))

Кроме того исполнитель должен оказывать:

1. Консультации по функциональным возможностям линейки Оборудования.
2. Консультации по вопросам конфигурирования, эксплуатации Оборудования.
3. Консультации по установке обновлений (upgrade), версий (update), и исправлений (patches) аппаратных и программных продуктов.
4. Консультации по проведению превентивных мер для недопущения аварийных ситуаций Оборудования.
5. Консультации по предварительной диагностике и локализации возникающих неисправностей на оборудовании и программном обеспечении.
6. Консультации по вопросам расширения и модернизации Оборудования.
7. 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).

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

9. Полного восстановления работоспособности Оборудования и компонентов.

10. 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"> <li>1. Проведение диагностики – 2 часа.</li> <li>2. Заведение кейса на портале и заказ комплектующих у производителя – в течении 2 часов после проведения диагностики.</li> <li>3. Доставка и замена комплектующих – 7 календарных дней.</li> </ol>   |
| Важность№2  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проведение диагностики – 1 день.</li> <li>2. Заведение кейса на портале и заказ комплектующих у производителя – в течении 8 часов после проведения диагностики.</li> <li>3. Доставка и замена комплектующих – 15 календарных дней.</li> </ol>  |
| Важность№3  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проведение диагностики – 2дня.</li> <li>2. Заведение кейса на портале и заказ комплектующих у производителя в течении рабочего дня после проведения диагностики.</li> <li>3. Доставка и замена комплектующих – 40 календарных дней.</li> </ol> |
| Прочие требование: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Проведение работ по замене комплектующих. Подготовка отчета о проведенных работах, актах дефектации – 1 рабочий день</li> <li>• Предоставление ответов – в течении 4 рабочих дней, на запрос за консультацией.</li> </ul> |  |

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 Вендора/Исполнителя специалисты Заказчика сами определяют Уровень критичности запроса на обслуживание, который может быть понижен в случае предоставления обходного решения. Услуга оказывается до момента устранения проблемы или до момента, когда Заказчик решит, что необходимость в консультативной помощи исчерпана.

**Период оказания услуг:** 12 календарных месяцев, с момента окончания гарантийной технической поддержки на Оборудование.

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

Исполнитель обязуется оказать Услуги в полном объеме, качественно и в установленные сроки. Замена комплектующих частей оборудования осуществляется в порядке, согласно выше указанной таблице №1.

По мере оказания Услуг Исполнитель должен предоставить Заказчику надлежаще оформленные документы: акт сдачи-приемки оказанных Услуг, счет-фактуру. Услуги считаются оказанными после подписания обеими сторонами актов сдачи-приемки оказанных Услуг.

Качество Услуг должно соответствовать требованиям, предъявляемым к ним Заказчиком, а также оно должно соответствовать качеству, обычно предъявляемому к Услугам такого рода.

Услуги должны быть оказаны квалифицированными специалистами.

В случае некачественного оказания Услуг, Исполнитель за свой счет обязан исправить выявленные нарушения в согласованные с Заказчиком сроки.

Каждая Сторона гарантирует наличие у нее всех лицензионных и иных документов, требуемых для выполнения ей обязательств в соответствии с применимым законодательством РУз.

Для осуществления технической поддержки должно быть назначено уполномоченное лицо с соответствующей квалификацией, со знанием английского и русского языков.

Уполномоченное лицо (супервизор/менеджер) будет служить основным контактным лицом с Исполнителем услуг и лично осуществлять персональный контроль всех оказываемых услуг, проводимых в рамках заявленного Заказчиком перечня услуг.

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

## **2 Область применения**

Место использования услуг, а также программного обеспечения по фактическому адресу Заказчика (Республика Узбекистан, Юнусбадский район, г.Ташкент, пр. Амира Темура, 24, Центральный офис, ООО «UMS»), все работы проводятся как локально, так и удаленно, при этом используются стандартные каналы связи с возможностью шифрования данных, в соответствии с согласованными регламентами проведения подобных работ между Заказчиком и Исполнителем.

### 3 Общие требования к участнику

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

Исполнителем услуг технической поддержки может выступать участник с наличием партнерского статуса, дилерским соглашением или иным документом, дающим право на представление технической поддержки для Оборудования в соответствии с установленными Производителем Оборудования стандартами.

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

### 4 Перечень Оборудования и сроки оказания услуг

Требуемый срок предоставления технической поддержки Оборудования – 12 (двенадцать) месяцев, со срока окончания технической поддержки, зафиксированной в существующей у Производителя учетной записи Заказчика, с 16.03.2022 г. по – 15.03.2023 г., включительно.

Список Оборудования, установленного на объекте ООО «УМС» для оказания услуг технической поддержки указано в Таблице №2.

Таблица №2

| #  | Инв.номер   | Наименование Оборудования | Service Tag |
|----|-------------|---------------------------|-------------|
| 1  | 00000165738 | PowerEdge R740            | 9PTJ2W2     |
| 2  | 00000165738 | PowerEdge R740            | 7PTJ2W2     |
| 3  | 00000165738 | PowerEdge R740            | 5PTJ2W2     |
| 4  | 00000165738 | PowerEdge R740            | 8PTJ2W2     |
| 5  | 00000165738 | PowerEdge R740            | BPTJ2W2     |
| 6  | 00000165738 | PowerEdge R740            | 6PTJ2W2     |
| 7  | 00000165740 | PowerEdge R740            | CRFJ2W2     |
| 8  | 00000165737 | PowerEdge R640            | 13R32W2     |
| 9  | 00000165737 | PowerEdge R640            | J2R32W2     |
| 10 | 00000165739 | PowerEdge R640            | 23R32W2     |

### 5 Требования по безопасности

Исполнитель будет выполнять плановую и аварийную диагностику Оборудования с использованием персонала на месте эксплуатации или методом удаленного доступа к Оборудованию.

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

## **6 Порядок сдачи и приемки результатов услуг**

Сдача-приемка услуг за период поддержки должна осуществляться на ежемесячной основе на основании счета фактуры и Акта сдачи-приемки оказанных услуг за соответствующий период.

Ежемесячно по факту оказания услуг, Исполнитель оказывает ежемесячную услугу по технической поддержке оборудования, согласно объемам и перечню указанных в Таблице № 2 настоящего технического задания. Исполнитель предоставляет Заказчику счет-фактуру и Акт сдачи-приемки оказанных услуг за месяц в срок не позднее седьмого числа следующего месяца за отчетным.

Заказчик в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения счет-фактуры и Акта сдачи-приемки оказанных Услуг подписывает их или возвращает Исполнителю с мотивированным отказом от приемки Услуг. В случае мотивированного отказа Заказчика от приемки услуг, Сторонами, в трехдневный срок, составляется и подписывается Акт выявленных недостатков и отступлений от условий заключенного Договора с указанием сроков их устранения.

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

## **7 Требования к сроку и объему предоставления гарантий качества услуг**

Исполнитель производит отправку/ремонт и/или замену неисправного оборудования/детали.

Заказчик связывается по Горячей Линии (телефон, факс, e-mail), либо иным доступным способом с Исполнителем. Дальнейшие действия по демонтажу и логистике компонентов оборудования Исполнитель берет на себя.

Гарантийный срок на замененное оборудование в ходе технической поддержки не менее 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.

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

## **8 Процедура передачи исключительных прав и иных документов**

Требования не предъявляются.



## 9 Требования по техническому обучению персонала

Требования не предъявляются.

## 10 Прочие требования

Исполнитель должен соответствовать следующим критериям:

- наличие рекомендательных писем по опыту предоставления, обозначенных настоящим ТЗ услуг, иметь не менее двух сертифицированных специалистов по оказанию заявленных услуг.
- наличие необходимых технических, финансовых, материальных, кадровых и других ресурсов для исполнения договора, в т.ч. подтверждение партнёрского статуса/авторизация;
- правомочность на заключение договора;
- отсутствие задолженности по уплате налогов и других обязательных платежей;
- отсутствие введенных в отношении него процедур банкротства;
- отсутствие записи о нем в Едином реестре недобросовестных исполнителей.

## 11 Перечень принятых сокращений

| № | Сокращение | Расшифровка сокращения   |
|---|------------|--|
| 1 | ПО         | Программное обеспечение  |
| 2 | Патч       | Автоматизированное отдельно поставляемое программное средство, используемое для устранения проблем в программном обеспечении                   |
| 3 | Релиз      | Выпуск версии программного обеспечения (ПО), которая является окончательной, включающей все последние обновления, и готовой для использования. |
| 4 | Dell EMC   | Американская ИТ-компания который занимается производством серверов.  |
| 5 | SLA        | Service Level Agreement - Соглашение об уровне услуги  |

## 12 Перечень приложений

Перечень приложений не предъявляются.

## Матрица распределения ответственности при оказании Услуг

| Техническое обслуживание   | Исполнитель | Заказчик |
|--|-------------|----------|
| <b>Доступность системы</b>   |             |          |
| Обнаружение и классификация приоритетности проблемы, открытие запроса для решения в Dell EMC | A           | R        |
| Доставка запчастей, включая таможенную очистку и логистику                                   | R           | -        |
| Установка запасных частей  | R           | A        |
| Производить настройку оборудования заказчика по запросу                                      | A           | R        |
| Предоставлять статистику решения проблем за отчетный период                                  | R           | A        |
| Регистрировать все оборудование на портале Dell RMC  | R           | A        |
| <b>Обновления, исправления, корректировки программного обеспечения</b>                       |             |          |

|  |   |   |
|--|---|---|
| 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 |
| <b>Сервисы для реконфигурации системы и рекомендации</b>   |   |   |
| 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:

 Е.А.Яцкевич

Согласовано:


Директор по ИТ ДИТ ТБ

 А.Б. Стеклянов

Начальник отдела эксплуатации ИТ-инфраструктуры

 Р.А. Абдульваат

Начальник отдела управления проектами ДУП ТБ

 Q.Ш. Садькбаев