



«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»

Р.А. Абдурахманов

«16» март 2022 г.



ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

на модернизацию и расширение существующей IP-телефонии

на базе Cisco Unified Communication Manager

(приобретение сервисных контрактов, дополнительных лицензий и IP-телефонов)

для нужд ООО «UMS»

(Общество с ограниченной ответственностью «Universal Mobile Systems»)

г. Ташкент

2022 год

Оглавление

Используемые термины и сокращения.....	3
1 ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ.....	4
2 НАЗНАЧЕНИЕ СИСТЕМЫ И ЦЕЛИ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА	5
3 ХАРАКТЕРИСТИКИ ОБЪЕКТА МОДЕРНИЗАЦИИ.....	5
4 ТРЕБОВАНИЯ К ПЕРЕЧНЮ И ОБЪЕМУ УСЛУГ	6
5 МЕСТО ОКАЗАНИЯ УСЛУГ. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ	10
6 ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К УЧАСТНИКУ	10
7 СРОКИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ.....	11
8 ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПО	11
9 ТРЕБОВАНИЯ К ОБЪЁМУ И/ИЛИ СРОКУ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГАРАНТИЙ	12
10 УСЛОВИЯ СЕРВИСНОЙ ПОДДЕРЖКИ	12
11 ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ	13
12 МАТРИЦА РАСПРЕДЕЛЕНИЯ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ПРИ ОКАЗАНИИ УСЛУГ	14

Используемые термины и сокращения

Сокращение	Расшифровка сокращения
ТЗ	Техническое задание
ПО	Программное обеспечение
ИС	Информационная система
ИТ	Информационные технологии
ТП	Техническая поддержка
IP-телефония	Телефония работающая поверх IP сетей
ЦОВ	Центр обработки вызовов
КЦ	Контактный центр
KPI	Key Performance Indicator, количественно измеримый индикатор эффективности определенной деятельности, а также уровень достижения поставленных целей (результатов)
APM пользователя	Автоматизированное рабочее место пользователя.
Service Level (SLA, уровень сервиса)	Одна из ключевых характеристик работы контакт-центра, процент вызовов, которые операторы успели принять за интервал времени, заданный менеджером контакт-центра. У этого показателя есть два компонента процентный и временной.
СУБД	Системы управления базами СУБД данных
NLU	Natural Language Understanding, технология понимания естественного языка
CSI	Идентификатор Поддержки клиента
LDAP	Протокол прикладного уровня для доступа к службе каталогов
CUCM	Cisco Unified Communications Manager (платформу для поддержки унифицированных коммуникаций)
UCCE	Cisco Unified Contact Center Enterprise – решение для крупных контактных центров
CIP	Информационно-управляющий протокол
H.323	Набор стандартов для передачи мультимедиа-данных по сетям с пакетной передачей
CDR	Call detail records – запись деталей звонка
IdS и IdP	Система обнаружения и предотвращения вторжений
MAF	Авторизационная форма производителя

ВВЕДЕНИЕ

Настоящее Техническое задание разработано в соответствии с Государственным стандартом РУз O'z DSt 1987:2018 «Информационная технология. Техническое задание на создание информационной системы».

В настоящем Техническом задании описан состав требований для работ по модернизации существующей корпоративной IP-телефонии, достаточных для однозначного и точного описания требований Заказчика к модернизируемой системе с целью объявления тендера и/или конкурса на приобретение сервисных контрактов, дополнительных лицензий, IP-телефонов.

1 ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

1.1 Полное наименование и условное обозначение Информационной Системы

Полное наименование проекта: Модернизация и расширение существующей корпоративной IP-телефонии на базе Cisco Unified Communication Manager в ООО «UMS».

Условное обозначение: Система, ИС.

1.2 Наименования организации Заказчика и организации Исполнителя

Модернизация Системы проводится на инфраструктуре и площадке Заказчика с использованием действующего оборудования и ПО.

Заказчик/Владелец Системы: (далее по тексту – Заказчик)

ООО «UMS», 100000 г. Ташкент, пр-кт А.Темура, 24, +99897 4038100, info@mobi.uz.
ИНН: 303020732;

Исполнитель:

Исполнитель выбирается на основании закупочной процедуры по предмету приобретения программного обеспечения и оборудования согласно настоящему ТЗ.

1.3 Перечень документов, на основании которых модернизируется Система

Основанием для модернизации Системы является:

1. Основанием для проекта является утвержденный бюджет на 2022 г. ООО «UMS» (Протокол заседания Наблюдательного совета ООО «UMS» от «7» декабря 2022г.);

2. Постановление Президента Республики Узбекистан № ПП-1730 от 21.03.2012 года «О мерах по дальнейшему внедрению и развитию информационно-коммуникационных технологий»;

3. Постановление Президента Республики Узбекистан «О мерах по совершенствованию системы контроля за внедрением информационных технологий и коммуникаций, организации их защиты» от 21 ноября 2018 года №ПП-4024.

1.4 Плановые сроки начала и окончания работ по созданию Системы

Плановые сроки начала и окончания работы по модернизации Системы:

Начало: Август, 2022

Окончание: Октябрь, 2022

Плановый срок реализации проекта - 2 месяца.

1.5 Источники финансирования

Источником финансирования работ по настоящему проекту являются собственные средства ООО «UMS».

1.6 Порядок оформления и предъявления результатов работ

Акт выполненных работ/поставки оборудования подписывается в течение 10 рабочих дней с момента предоставления Заказчику оборудования, лицензий ПО и сервисных контрактов.

1.7 Требования к месту и условиям поставки

Исполнитель должен обеспечить поставку оборудования и лицензий по следующему адресу:

Республика Узбекистан, г. Ташкент, 100000, проспект Амира Темура, 24.

2 НАЗНАЧЕНИЕ СИСТЕМЫ И ЦЕЛИ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА

2.1 Назначение Системы

Назначение Системы заключается в предоставлении сотрудникам Заказчика сервиса корпоративной IP-телефонии.

2.2 Цели реализации проекта

Модернизация Системы необходима для достижения следующих целей:

- Восстановление сервисных контрактов на существующую IP-телефонию с правом доступа к технической поддержке (с 2018 г. не приобретались);
- Расширение объема лицензий, согласно производственным потребностям, на существующую IP-телефонию;
- Расширение количества телефонных аппаратов в связи с ростом численности штата компании.

2.3 Задачи Проекта

Основной задачей данного проекта является масштабирование существующей корпоративной IP-телефонии Заказчика.

2.4 Ожидаемые результаты проекта

Достижение вышеуказанных целей проекта предполагает полное покрытие системы бизнес-телефонии, доступ к обновлениям программного обеспечения (как следствие восстановления сервисных контрактов), а также необходимое на данный момент расширение системы в связи с ростом численности персонала Заказчика.

3 ХАРАКТЕРИСТИКИ ОБЪЕКТА МОДЕРНИЗАЦИИ

Корпоративная IP-телефония Заказчика построена на базе ПО Cisco Unified Communication Manager (CUCM).

На базе корпоративной IP телефонии Заказчика функционирует корпоративный центр обработки вызовов, построенный на ПО Cisco Unified Contact Center Enterprise (Cisco UCCE), и является ее неотъемлемой частью.

Перечень оборудования IP-телефонии, имеющегося у Заказчика: Cisco 7940, Cisco 7942, Cisco 7960, Cisco 7970, Cisco 7821.

Перечень текущих лицензий корпоративной IP-телефонии, используемых Заказчиком:

Вендор	Наименование ПО	Кол-во	Срок действия Лицензий
Cisco	SWSS UPGRADES Top Level Sku For 9.X and Later User Lic	1	Бессрочная
Cisco	Jabber for Desktop for PC and Mac	100	
Cisco	Jabber for Everyone Additional IM Users	1000	
Cisco	CUCM Software Version 10.X Unrestricted	1	
Cisco	UC 7.X or earlier Version Migration	1	
Cisco	Royalty option for IBM database upgrade	1210	
Cisco	UCM 9X/10X/11X PAK	1	
Cisco	Jabber for Desktop Right to Use	1	
Cisco	Jabber for Everyone Right to Use	1	
Cisco	Upgrade to UC Manager Enhanced - Less than 1K Users	1200	
Cisco	SWSS UPGRADES Upgrade to UC Manage	1200	
Cisco	Upgrade to UC Manager Essential - Less than 1K Users	10	
Cisco	SWSS UPGRADES Upgrade to UC Manage	10	

4 ТРЕБОВАНИЯ К ПЕРЕЧНЮ И ОБЪЕМУ УСЛУГ

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

Политика технической поддержки Cisco Systems: (<http://www.cisco.com>)

Уровень сервиса ТП – Стандартный, в соответствии уровню сервиса ТП правообладателя ПО.

Срок стандартной технической поддержки/сервис/гарантия на оборудование – 12 месяцев.

4.1 Требования к составу ПО (лицензий)

Основной перечень лицензий и сервисных контрактов необходимый для расширения корпоративной IP-телефонии приведен в Таблице 1. Система IP телефонии должна лицензироваться на основе подписок сроком не менее 36 месяцев (3 года), и иметь возможностью продления на годичной основе.

Таблица 1.

Наименование	Описание	Количество
A-FLEX-3	Collaboration Flex Plan 3.0	1
SVS-FLEX-SUPT-BAS	Basic Support for Flex Plan	1
A-FLEX-NUPL-E	NU On-Premises Calling Enhanced	1025
A-FLEX-NUPL-A	NU On-Premises Calling Access	375
A-FLEX-SRST-E	SRST Endpoints (1)	1400
A-FLEX-P-ACC	Access Smart License (1)	375
A-FLEX-P-ENH	Enhanced Smart License (1)	1025
A-FLEX-P-ER	Emergency Responder Smart License (1)	1400
A-FLEX-FILESTG-ENT	File Storage Entitlement	20500
A-FLEX-PROPACK-ENT	Pro Pack for Cisco Control Hub Entitlement	1025
A-FLEX-MSG-NU-ENT	Messaging Named User Entitlement (1)	1025
A-FLEX-SW-14-K9	On-Premises & Partner Hosted Calling SW Bundle v14 (1)	1
A-FLEX-CCUCS-NU	Cloud Connected UC NU Standard ENT	1400
A-FLEX-SW-12.5-K9	On-Premises & Partner Hosted Calling SW Bundle v12.5 (1)	1
A-FLEX-NUM-MC	NU Webex Meetings - Meetings	10
A-AUD-VOIP	Included VoIP (1)	1
A-FLEX-NBR-STG	Webex Cloud Recording Storage Entitlement	10
A-FLEX-MTGC-ENT	Meetings Entitlement	10
A-FLEX-FILESTG-ENT	File Storage Entitlement	200
A-FLEX-PROPACK-ENT	Pro Pack for Cisco Control Hub Entitlement	10
A-FLEX-MSG-NU-ENT	Messaging Named User Entitlement (1)	10

4.2 Требования к составу оборудования

Основной перечень оборудования необходимый для расширения корпоративной IP-телефонии приведен в Таблице 2.

Таблица 2.

Наименование	Описание	Количество
CP-7821-K9=	Cisco UC Phone 7821	200
CON-SNT-P7NK92N9	Cisco UC Phone 7821SNTC-8X5XNBD	200

4.3 Краткое описание функционала ожидаемого при обновлении ПО в рамках доступности сервисных контрактов.

4.3.1 Система IP телефонии должна иметь реализацию следующих функциональных возможностей:

- а) работать на основе протокола SIP;
- б) поддерживать стыковку с сторонними системами IP телефонии работающими по протоколам SIP, и H.323;
- в) иметь возможность стыковки с Microsoft Lync/S4B;

г) регистрацию телефонов и видео терминалов не менее 2000 устройств, с дальнейшей возможностью расширения до 5000 устройств в рамках одной виртуальной машины. Без необходимости изменения конфигурации виртуальной машины;

д) должна быть единой точкой управления телефонами. Каждый телефон должен управляться независимо от других устройств, зарегистрированных на одного пользователя;

е) должна поддерживать ведение базы данных для хранения номерного плана, правил трансляции номеров, конфигурационной информации компонентов телефонной системы, включая телефонные номера, названия устройств, информацию о дополнительных видах обслуживания вызовов;

ж) должна использовать службу каталогов, обращение к которой осуществляется посредством протокола LDAP. Альтернативой должна быть локальная база, хранящаяся на системе IP телефонии;

з) должна обеспечивать формирование групп административных пользователей и присвоение этим группам разных уровней доступа к ресурсам системы;

и) должна предоставлять инструмент массового изменения конфигурации телефонов;

к) должна обеспечивать управление библиотеками ПО для IP-телефонов, и видео терминалов. Должно поддерживаться удаленное обновление встроенного ПО IP-телефонов и видео терминалов;

л) должна поддерживать встроенное средство мониторинга в реальном времени, должен поддерживаться мониторинг числа активных соединений, числа зарегистрированных устройств, поддерживать сохранение информации об установленных соединениях;

м) должна обеспечивать перенаправление вызова. Должна поддерживаться возможность безусловного перенаправления всех вызовов, перенаправления при занятости номера абонента, при отсутствии ответа в течение установленного интервала времени или в случае, когда абонент не зарегистрирован в системе в данный момент времени;

н) должна обеспечивать возможность парковки установленного соединения на определенный номер, для его последующего продолжения с другого телефонного аппарата;

о) должна поддерживать режим ждущего вызова, при поступлении второго звонка на занятую абонентскую линию, должна обеспечиваться индикация на экране телефона и раздаваться звуковой сигнал, абонент должен иметь возможность удерживать текущее соединение и переключиться на поступивший звонок;

п) должна предоставлять возможность просмотра принятых, выполненных, пропущенных вызовов на экране телефона, информация о присутствии абонента, должна предоставлять информацию о текущем статусе абонента (свободен, занят или не зарегистрирован) и отображать ее в каталоге абонентов, списках пропущенных, совершенных и полученных вызовов на экране IP телефонов;

р) должна обеспечивать возможность разделения планов нумерации, и определения классов ограничений при выполнении вызовов между абонентами системы;

с) должна обеспечивать ограничение доступа для пользователей к определенным направлениям вызовов, доступ к ограниченным направлениям должен обеспечиваться путем донбора персонального кода доступа. Персональный код доступа при выполнении таких звонков должен отображаться в статистике вызовов CDR/CMR.

т) должна поддерживать функцию удержания вызова и снятия с удержания. В моменты, когда звонок находится на удержании, абоненты системы должен слышать музыку на удержании.

у) должна поддерживать безусловный перевод звонка и перевод с консультацией.

ф) должна обеспечивать создание аудио конференций. Конференция может быть организована подключением абонентов одним из участников в процессе телефонного

разговора. Сервер телефонной станции должен поддерживать в своем составе программный компонент для организации аудио конференций не менее, чем на 16 участников. Или возможность использования внешних аппаратных ресурсов в качестве conference bridge.

х) должна обеспечивать функционал чатов в режиме один-на-один без хранения истории переписки на серверах системы IP телефонии. А также возможность до настройки возможности хранения переписки на внешней системе. Функционал чатов должен быть встроен в soft client используемый в качестве soft client телефона.

ц) должна поддерживать soft клиент в режиме управления телефоном. В данном режиме пользователю должны быть доступны следующие функции: Чат, личный каталог контактов, поиск в корпоративном каталоге контактов, отображение статусов присутствия.

ч) должна предоставлять Web портал для пользователей. Данный портал должен позволять пользователю настраивать функции переадресации, списки быстрого набора.

ш) должна обеспечивать безопасность и целостность передаваемых данных. Система IP телефонии должна иметь возможность проводить проверку подлинности на основе TLS сертификатов, при взаимодействии между различными компонентами системы, и зарегистрированными телефонами. Должна поддерживаться возможность подписания элементов системы телефонии внутренним центром сертификации заказчика для обеспечения контроля над передаваемыми данными. Сервер обработки вызовов должен поддерживать возможность работы как промежуточный центр сертификации для регистрируемых телефонных аппаратов.

щ) должна быть реализована в виде виртуальных машин с резервацией по схеме 1+1 и возможностью изменения схемы резервирования до N+1.

ы) функциональные компоненты должны быть разделены на разные виртуальные машины и зарезервированы для обеспечения отказоустойчивости не только системы в целом, но и отдельных компонентов.

э) должна поддерживать создание гео-распределенного кластера. Логическое разделение телефонных групп для гео-распределенного кластера обязательно.

4.3.2 Система облачных видео конференций должна иметь реализацию следующих функциональных возможностей:

- а) предоставлять персональный портал управления учетной записью пользователя.
- б) обеспечивать возможность запуска двух виртуальных комнат совещаний одновременно.
- в) позволять пользователю вести запись и управление проводимым совещанием.
- г) записывать совещания как на облачном хранилище, так и локально на ПК организатора.
- д) поддерживать приложения для платформ Windows, Mac, iOS, Android.
- е) иметь программное шумоподавление для программных клиентов.
- ж) позволять высылать автоматические приглашения участникам по email.
- з) позволять собирать в одном совещании до 1000 участников.
- и) позволять менять раскладку отображения видео и контента каждому участнику в отдельности.
- к) позволять отображать на одном экране до 80 видео участников.
- л) предоставлять портал администратора для настройки и управления.
- м) позволять подключаться к комнате совещаний с использованием стандартных протоколов SIP и H.323.
- н) поддерживать интеграцию с корпоративным каталогом на основе протокола LDAP
- о) поддерживать возможность настройки и интеграции с IdS и IdP.

п) поддерживать возможность интеграции с сервисами календаря: Microsoft Exchange, Office 365, Google Calendar.

5 МЕСТО ОКАЗАНИЯ УСЛУГ. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Место оказания Услуг: Республика Узбекистан, Юнусабадский район, г.Ташкент, пр. Амира Темура, 24, (Центральный офис, ООО «UMS») удаленно, при этом используются стандартные каналы связи с возможностью шифрования данных, в соответствии с согласованными регламентами проведения подобных работ между Заказчиком и Исполнителем.

Способы использования ПО:

- воспроизведение ПО, инсталляцию и запуск ПО, хранение ПО в памяти ЭВМ и/или серверов, резервное копирование, активация ПО, обновление и использование актуальных версий ПО (в объемах, указанных в Таблице № 1);
- использование по функциональному назначению для осуществления коммерческой деятельности с использованием ПО;
- копирование ПО и запуск ПО в соответствии с лицензионным соглашением для конечного пользователя;
- хранение и установка Программного обеспечения на согласованной с Исполнителем программно-аппаратной платформе;
- использование для собственных нужд в полном объеме в соответствии с его функциональным назначением;
- право на все результаты, полученные с помощью ПО.

Данные права будут использоваться Заказчиком на всей территории Республики Узбекистан.

6 ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К УЧАСТНИКУ

Общие требования к участнику включают следующее:

6.1 Для предоставления неисключительных права (лицензий) на пользования ПО, Исполнитель должен предоставить Заказчику документы, подтверждающие правомерность пользования ПО или их заверенные копии, включая:

- документы, подтверждающие, что Исполнитель является надлежащим правообладателем (то есть лицом, которому принадлежит либо исключительное право в полном объеме, либо право использования ПО в таком объеме, который необходим для предоставления Заказчику прав пользования по Договору) ПО (примечание: такими документами могут быть лицензионные договоры, дилерские соглашения, партнёрский сертификат, письма от соответствующих официальных дистрибьюторов в Республике Узбекистан и т.п.), срок полезного пользования, указанный в предоставляемых документах, должен быть не меньше срока окончания действия лицензий, приобретаемых в соответствии с настоящим техническим заданием;
- Заказчик имеет право дополнительно запросить авторизационное письмо (MAF), подтверждающее правомочность Исполнителя на передачу ПО (лицензий).
- лицензионный Сертификат, в котором указан номер неисключительных прав (лицензий) на пользование ПО.

6.2 Исполнитель должен предоставить информацию по:

- системным требованиям для полноценного функционирования ПО с учетом масштабирования Системы в рамках данного проекта;
- условиям сервисной поддержки;
- порядку оформления сервисных кейсов;
- предоставить неисключительные права (лицензии) на поставляемые лицензии;
- обеспечить передачу прав на использование программного продукта в пределах, предусмотренных Спецификацией ПО (таблица № 1 данного Технического задания).

6.3 Исполнитель должен гарантировать действенность и работоспособность передаваемых паролей, электронно-цифровых ключей и иных принадлежности, необходимых для надлежащей инсталляции ПО (лицензий) в течение 36 (тридцать шесть) календарных месяцев с даты подписания Акта приема-передачи неисключительных прав (лицензий) на использование ПО (лицензий).

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 исполнение требований данного технического задания 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 обновление ПО непосредственно нарушает авторские права или иные исключительные права на объекты интеллектуальной собственности третьих лиц..

6.4 Исполнитель должен гарантировать выполнение ТП сертифицированными техническими инженерами, входящими в штат компании Исполнителя.

7 СРОКИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ, ПОСТАВКИ ОБОРУДОВАНИЯ

Срок предоставления неисключительных прав (лицензий) на пользование ПО (лицензий): 36 (тридцать шесть) календарных месяцев, предоставляется в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня получения Исполнителем от Заказчика авансового платежа.

Место поставки Оборудования : г.Ташкент, пр. А.Темура, 24, ООО «UMS». Частичные отгрузки не разрешены. Досрочная отгрузка разрешена. Сроки поставки: 60 (шестьдесят) банковских дней с даты авансирования.

8 ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПО

Условия передачи ПО – путем цифровой дистрибуции на электронный адрес Заказчика.

Прием-передача прав пользования ПО (лицензий) осуществляется по Акту приема-передачи неисключительных прав (лицензий) на использование программного обеспечения. Указанный Акт предоставляется Исполнителем Заказчику в 2 (Двух) экземплярах одновременно с передачей прав пользования ПО (лицензий). Не позднее 3 (трех) дней со дня получения прав пользования ПО (лицензий) и Акта Заказчик обязан подписать Акт приема-передачи неисключительных прав (лицензий) на использование программного обеспечения и один экземпляр вернуть Исполнителю либо при наличии претензий в тот же срок предоставить письменный мотивированный отказ от его подписания.

Данный Акт и является документом, подтверждающим права Заказчика на пользование ПО (лицензий) на условиях простой (неисключительной) лицензии в течение срока, указанного в Акте.

9 ТРЕБОВАНИЯ К ОБЪЕМУ И/ИЛИ СРОКУ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГАРАНТИЙ

Исполнитель гарантирует работу ПО (лицензий) в соответствии с заявленными техническими характеристиками, а также, что предоставляемый дистрибутив ПО (лицензий) соответствует специализированным промышленным телекоммуникационным стандартам.

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

Исполнитель должен гарантировать работу ПО (лицензий) в течение 36 (тридцать шесть) месяцев с момента начала предоставления технической поддержки.

Исполнитель должен гарантировать, что поставляемое ПО (лицензий) не обременено какими-либо правами третьих лиц, не заложено, не арестовано, не обременено какими-либо обязательствами Исполнителя, может быть свободно передано Заказчику и его использование Заказчиком не нарушает никаких прав любых третьих лиц.

Исполнитель должен гарантировать, что поставка ПО (лицензий) будет осуществлена по всем условиям лицензирования. Исполнитель должен иметь возможность предоставлять технические консультации работникам Заказчика об особенностях настройки и эксплуатации программного обеспечения.

В отношении поставки оборудования Исполнитель гарантирует:

- бесплатные неограниченные консультации по вопросам эксплуатации оборудования, в течении гарантийного срока;
- выполнение необходимых работ по восстановлению работоспособности оборудования, в течении гарантийного срока;
- бесплатную замену и/или ремонт вышедших из строя деталей в течении гарантийного срока.

Исполнитель обязан предоставить информацию о наличии независимого сервисного центра компании-производителя (Вендора) на территории Республики Узбекистан, г.Ташкент для обеспечения гарантийного и послегарантийного обслуживания (наименование, адрес).

Поставляемое Оборудование должно иметь срок предоставления гарантии производителя 12 (двенадцать) месяцев с момента передачи Оборудования Заказчику, с обязательной регистрацией всего Оборудования в кабинете Заказчика, на сайте вендора-производителя. Гарантийный срок должен быть не менее, чем срок действия гарантии производителя данного Оборудования.

10 УСЛОВИЯ СЕРВИСНОЙ ПОДДЕРЖКИ

Перечень услуг по технической поддержке Системы, оказываемой Исполнителем, включает следующее:

10.1 Исполнитель должен подтвердить наличие статуса авторизованного сервисного партнера Вендора решения на территории Республики Узбекистан.

10.2 Исполнитель должен предоставить единый номер службы технической поддержки.

10.3 Консультирование по вопросам работоспособности ПО – бесплатное, неограниченное, на протяжении всего срока действующей сервисной поддержки.

10.4 Исполнитель должен предоставить возможность открытия заявок следующими

способами:

- через веб-сайт компании Исполнителя;
- по бесплатному на территории Узбекистана телефону;
- по электронной почте.

10.5 Исполнитель должен обеспечить время реагирования и осуществлять сервисную поддержку с классификацией инцидентов, не менее, чем по четырём приоритетам, в соответствии с нижеследующей таблицей:

Заявка		Критический	Сильное влияние	Слабое влияние	Запрос на информацию
Техническое сопровождение	Режим обслуживания	24x7	24x7	8x5	8x5
	Время реакции (не более)	30 мин.	30 мин.	60 мин.	60 мин.
	Время восстановления	2 часа	4 часов	24 часа	48 РЧ
	Время решения*	4 часа	12 часов	2 РД	7 КД

Обозначения:

РЧ – рабочие часы

РД – рабочий день

КД – календарный день

- **Режим обслуживания** – расписание работы технической поддержки Исполнителя, в течение которого они выполняют запрошенное Заказчиком техническое обслуживание.
- **Время реакции** – максимальный период времени с момента уведомления о возникшей проблеме Заказчиком, технической поддержки Исполнителя, в течение которого инженеры Исполнителя должны приступить к процедуре выявления неисправности.
- **Время восстановления** – промежуток времени с момента уведомления о возникшей проблеме Заказчиком технической поддержки Исполнителя, до момента восстановления полноценного функционирования Системы, или поиска обходного решения, позволяющего снизить влияние возникшей проблемы на системы Заказчика.
- **Время решения** - означает промежуток времени с момента уведомления Заказчиком технической поддержки Исполнителя, до момента предоставления Заказчику решения по устранению проблемы.

11 ТРЕБОВАНИЯ К ДОКУМЕНТАЦИИ

В поставку оборудования должен быть включен полный пакет документации (технический паспорт, руководство по обслуживанию, руководство пользователя, другая эксплуатационная документация).

12 ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

Обязательным условием оказания услуг является соблюдение правил действующего внутреннего распорядка Заказчика, контрольно-пропускного режима, внутренних положений, инструкций и требований, о которых Заказчик уведомит Исполнителя. Заказчик предоставляет Исполнителю список и контактные данные персонала, уполномоченного им на контакты с Исполнителем по решению заявленных проблем, связанных с активацией подписки на ПО.

Стоимость Оборудования должна включать стоимость самого Оборудования, гарантийной поддержки, плату за выполнение таможенных формальностей, упаковки, маркировки, сертификации, если таковая предусмотрена, доставки до склада Компании, всех погрузочно-разгрузочных работ.

Поставляемое Оборудование должно иметь заводскую сборку, выпускаться серийно и не должен входить в перечень оборудования, объявленного производителем к прекращению серийного производства. Всё поставляемое Оборудование должно быть новым, производства не позднее 2022 г., свободно от дефектов изготовления (не бывшим в эксплуатации, не восстановленным и не собранным из восстановленных компонентов), свободно распространяться на территории Республики Узбекистан.

Общие технические требования, приемка, методы испытаний, маркировка, упаковка, транспортирование и хранение должны подтверждаться соответствующими сертификатами, обеспечивать безопасность жизни, здоровья потребителей, отвечать требованиям действующего законодательства Республики Узбекистан.

Поставляемое Оборудование должно соответствовать государственным стандартам, санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, а также иным документам, регламентирующим вопросы качества и безопасности Товара. В случае поставки Оборудования ненадлежащего качества, Исполнитель обязан за свой счет заменить его в течение 3-х дней с Оборудования ненадлежащего качества возлагаются на Исполнителя.

13 МАТРИЦА РАСПРЕДЕЛЕНИЯ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ПРИ ОКАЗАНИИ УСЛУГ И ПОСТАВКЕ ТОВАРА

№	Действие	Исполнитель	Заказчик
1	Предоставление предложения	О	У
2	Регистрация лицензий в персональном кабинете Заказчика учётной записи Правообладателя	О	У
3	Активация сервисного контракта у Правообладателя	О	У
4	Окончательная приёмка	И	О
5	Логистика		
5.1	Оповещение о предстоящей доставке	О	И
5.2	Доставка Товара на объект Заказчика, согласно спецификации договора	О	И
6	Прием-передача		
6.1	Проверка комплектации по ассортименту и номенклатуре	И	О
6.2	Проверка/тестирование товара на пригодность и работоспособность	И	О
7	Гарантийный сервис		
7.1	Предоставить гарантийный талон	О	У

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

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