



«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

«16» 07 2022 г.

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

на приобретение прав доступа (активация) на подписку к стандартной
технической поддержки программного обеспечения Oracle Enterprise Linux
для нужд ООО «UMS»
(Общество с ограниченной ответственностью «Universal Mobile Systems»)

город Ташкент

2022 год

Оглавление

1. Общие сведения	3
1.1 Наименование оказываемых услуг	3
1.2 Задачи, цели и основание использования оказываемых услуг.....	3
1.3 Перечень необходимых к закупке услуг	3
2. Область применения.....	5
3. Общие требования к участнику.....	5
4. Сроки оказания услуг	5
5. Требования к качеству, надежности и безопасности услуг	6
6. Требования по правилам сдачи и приёмки.....	6
7. Требования к объёму и/или сроку предоставления гарантий.....	6
8. Процедура передачи исключительных прав и иных документов на объект.....	6
9. Требования по техническому обучению персонала	6
10. Дополнительные требования	6
11. Перечень принятых сокращений.....	7
12. Перечень приложений	7
13. Матрица распределения ответственности при оказании Услуг	7

1. Общие сведения

1.1 Наименование оказываемых услуг

Оказание услуг по предоставлению права доступа (активация) на подписку к стандартной технической поддержке программного обеспечения Oracle Enterprise Linux (далее – ПО) правообладателя - компании Oracle для ООО «Universal Mobile Systems» (далее – Заказчик).

1.2 Задачи, цели и основание использования оказываемых услуг

Задачи:

- Обеспечение работоспособности платформ биллинговой системы;
- Сокращение затрат на ИТ более чем на 80% благодаря использованию открытых технологий;
- Организация стабильной работы серверов;
- Повышение производительности ЦОД.
- Обеспечение высочайшей безопасности ИТ систем.
- Организация возможности обновления программного обеспечения.
- Сокращение сроков простоя ИТ-оборудования, за счет оперативного устранения неисправностей, «Единая точка входа» при решении проблем на стыке ОС и ПО Oracle.
- Обязательства правообладателя по внесению исправлений непосредственно в ту версию ОС, которой пользуется ООО «UMS».
- Получение технических консультаций.

Цель приобретения - сокращение издержек, связанных с отказами оборудования и инфокоммуникационных систем ООО «Universal Mobile System» и обеспечение выполнения производственных задач по сохранению процесса непрерывного функционирования ИС класса Mission Critical.

Основанием для реализации проекта является:

- Запланированные технические проекты на 2022-2025 гг. на имеющихся мощностях;
- наличие бюджетных средств ООО «UMS, направленных на развитие биллинга;
- план закупок по технике и ИТ на 2022 г.

1.3 Перечень необходимых к закупке услуг

Срок действия текущего сервисного контракта: до **06.08.2022¹**.

CSI (Идентификатор Поддержки клиента) # **22493404**

Требуемый срок права доступа на подписку к стандартной технической поддержке ПО Oracle Enterprise Linux – 36 (тридцать шесть) месяцев, со срока окончания технической поддержки, зафиксированной в существующей у Правообладателя учетной записи Заказчика, с **06.08.2022 г. по 05.08.2025 г. (включительно)**.

¹ По политике Правообладателя, Заказчик должен продлить подписку и уплатить соответствующую плату до истечения срока ее действия, для продолжения авторизованного использования программного продукта (ПО).

Политика технической поддержки Oracle: (<http://www.oracle.com/us/support/index.html>)

Уровень сервиса ТП – Стандартный, в соответствии уровню сервиса ТП правообладателя ПО Oracle Enterprise Linux:

а. Техническая поддержка включает обязательства по внесению исправлений непосредственно в ту версию ОС, которой пользуется клиент, то есть, Oracle предлагает для Linux такой же уровень корпоративной поддержки, какой предоставляется для других операционных систем. Oracle, оказывает не только техническую поддержку, но и консультации по развитию и применению продуктовой линейки Oracle .

Круглосуточный доступ в режиме 24/7 к Oracle Enterprise Linux Support (web-система поддержки клиентов), включая возможность онлайн-регистрации запросов (сервис-реквестов)

Круглосуточный доступ в режиме 24/7 к ULN

Доступ к патчам (через ULN) - усовершенствование программного обеспечения, исправление ошибок и проблем, связанных с безопасностью

Возможность регистрации сервис-реквестов по телефону Oracle Enterprise Manager 12c and Ops Center for Linux Management.

Прямая телефонная линия для консультаций Центра Технической Поддержки Oracle с 09:00 до 18:00 (время московское) с понедельника по пятницу на русском языке и со специалистами Центра Технической Поддержки Oracle в режиме 24x7 на английском/русском языках: тел: +7-495-641-1551.

Бесплатное получение обновленных версий поддерживаемых продуктов (updates) с новыми функциональными возможностями или выпускаемых для обеспечения эффективной совместимости с новыми версиями операционных систем, по мере их поступления (в том числе и соответствующим образом дополненной документации на лицензированные программы).

Возможность миграции поддерживаемых Программ при переходе из одной операционной среды в другую (при соблюдении условий и требований Oracle).

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.

б. Наличие русскоязычной технической поддержки

- c. Техническая поддержка включает обязательства по внесению исправлений непосредственно в ту версию ОС, которой пользуется ООО UMS.
- d. Соблюдение SLA <http://www.oracle.com/us/support/library/057419.pdf>

Наименование ПО, в отношении которого предоставляются услуги ТП:

Таблица № 1

Парт-номер	Наименование	Единица измерения	Кол-во лицензий	Примечание
	Oracle Enterprise Linux Basic Support, (3 years)	Лицензия	2	OEL Basic подписка
	Oracle Enterprise Linux Limited Basic Support, (3 years)	Лицензия	20	OEL Limited Basic подписка

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»).

Метод предоставления услуги: Услуги оказываются Исполнителем удалено, посредством сети Интернет, силами и средствами Исполнителя, путем совершения в электронной информационной среде определенного действия или осуществления определенной деятельности, не имеющей вещественного результата.

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 по активации технической поддержки может выступать участник с наличием партнерского статуса, дилерским соглашением или иным документом, дающим право на представление технической поддержки для ПО, в соответствии с установленными Правообладателем ПО стандартами.

4. Сроки оказания услуг

Сроки оказания услуг: Предоставление права получения (активация) технической поддержки для программного обеспечения Oracle (продление подписки) сроком на 36 (тридцать шесть) календарных месяцев /3 года/ должно быть выполнено в течение 2-х недель с момента осуществления предоплаты.

5. Требования к качеству, надежности и безопасности услуг

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

6. Требования по правилам сдачи и приёмки

Условия передачи- путем цифровой дистрибуции на электронный адрес Заказчика

Исполнитель в течение 2-х недель с даты получения Исполнителем от Заказчика авансового платежа, предоставляет Заказчику право доступа на подписку к стандартной технической поддержки программного обеспечения Oracle способом указанным в п. 2.

Исполнитель в течение 3 (трех) рабочих дней с даты предоставления доступа на подписку к стандартной технической поддержки программного обеспечения Oracle, направляет в адрес Заказчика акт предоставления права доступа на подписку к стандартной технической поддержке программного обеспечения Oracle и формирует, заверяет своей цифровой подписью и отправляет ЭСФ в порядке, установленном действующим законодательством РУз.

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 предоставляет гарантию право доступа на подписку к стандартной технической поддержки программного обеспечения, указанного в таблице №1 в течении 36 (тридцать шесть) календарных месяцев с 06 августа 2022г. по 05 августа 2025 г. (включительно).

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 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.

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	ПО	Программное обеспечение
2	Подписка	Лицензионная метрика прав пользования ПО
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	ULN	Unbreakable Linux Network
6	Услуга, Сервис	Описанная совокупность средств, которая удовлетворяет одну или несколько потребностей пользователя, способствует достижению его бизнес-целей, а также воспринимается пользователем как согласованное единое целое

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 у Правообладателя	A	R
Производить настройку ПО заказчика по запросу	A	R
Предоставлять статистику решения проблем за отчетный период	R	A
Регистрировать все запросы на портале Правообладателя	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 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:



_____ Е.А. Яцкевич

Согласовано:


Директор по ИТ ДИТ ТБ


_____ А.Б. Стеклянов

Начальник отдела ДИТ ТБ


_____ Р.А. Абдульваат

Начальник отдела
управления проектами ДУП ТБ


_____ Ф.Ш. Садыкбаев