|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**ЗАКУПОЧНАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ ПО ОТБОРУ НАИЛУЧШИХ ПРЕДЛОЖЕНИЙ**

Внедрение корпоративной системы управления задачами и проектами

АО «Национальный банк внешнеэкономической деятельности Республики Узбекистан».

**Заказчик:** АО «Национальный банк внешнеэкономической деятельности Республики Узбекистан»

Ташкент – 2023 г.

# ОГЛАВЛЕНИЕ

1. **[Инструкция для участника отбора](#ИУТ).**
2. [**Техническая часть отбора.**](#разд_2_техчасть)
3. [**Ценовая часть отбора.**](#разд_3_комчасть)
4. [**Проект договора.**](#разд_4_контр)

# ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОТБОРЕ НАИЛУЧШИХ ПРЕДЛОЖЕНИЙ

|  |  |
| --- | --- |
| **Предмет отбора** | Внедрение корпоративной системы управления задачами и проектами АО «Национальный банк внешнеэкономической деятельности Республики Узбекистан». |
| **Делимость лота** | Лот делимый |
| **Источник финансирования** | Собственные средства |
| **Стартовая цена по внедрению системы** | 2 879 383 928,57 сум без учета НДС  3 224 910 000,00 сум с учетом НДС |
| **Стартовая цена по технической поддержке системы** | 409 500 000,00 сум без учета НДС  458 640 000,00 сум с учетом НДС |
| **Условия оплаты** | Условия оплаты за поставку программного обеспечение и оказание услуг 30% предоплата 70% по факту  Условия оплаты за технического поддержки программного обеспечение или лицензии ежемесячно |
| **Валюта платежа** | узбекский Сум |
| **Место выполнения работ и оказания услуг** | Головной офис по адресу: г. Ташкент, проспект Амира Темура, 101. |
| **Сроки поставки лицензии** | Срок предлагаемое программное обеспечение должно быть поставлено в срок, не превышающий 20 банковских дней с момента подписания договора и получения предоплаты;  Срок оказания услуг (разработка и внедрения) – не более 40 банковских дней |
| **Сроки оказания услуг** | 12 месяцев |
| **Срок действия предложения** | Не менее 90 дней с момента окончания приема предложений. |
| **Требования, предъявляемые к участникам отбора** | В отборе могут принять участие как отечественные производители или поставщики (исполнители), так и иностранные производители или поставщики (исполнители), которым законодательством Республики Узбекистан не запрещено участвовать в осуществлении аналогичных поставок в Республики Узбекистан, выполнившие предъявляемые условия для участия в них, имеющие опыт поставки соответствующей продукции, закупаемого на конкурентной основе. |
| **Ответственный секретарь (либо рабочий орган) закупочной комиссии по проведению отбора** | Служба организации закупок АО «Национальный банк внешнеэкономической деятельности Республики Узбекистан»  Телефон: +99878 147-15-27  Email: ARMansurov@nbu.uz |

## I. ИНСТРУКЦИЯ ДЛЯ УЧАСТНИКА ОТБОРА

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Общие положения.** | 1.1 |  | Настоящая закупочная документация по отбору (далее – документация по отбору) разработана в соответствии с требованиями Закона Республики Узбекистан «О государственных закупках» от 22.04.2021 г. № ЗРУ-684 (далее - Закон). |
|  |  | 1.2 |  | Предмет отбора: Внедрение корпоративной системы управления задачами и проектами АО «Национальный банк внешнеэкономической деятельности Республики Узбекистан». |
|  |  | 1.3 |  | Основание для проведения отбора:  1. Постановление Президента Республики Узбекистан № ПП-1730 от 21.03.2012 г «О мерах по дальнейшему внедрению и развитию современных информационно-коммуникационных технологий»;  2. Постановление Президента Республики Узбекистан «О мерах по дальнейшему развитию и повышению устойчивости банковской системы Республики» от 12.09.2017 года № ПП-3270;  3. Постановление Президента Республики Узбекистан «О дополнительных мерах по повышению доступности банковских услуг» от 23.03.2018 года № ПП-3620;  4. Рапорт на имя Заместителя Председателя Правления АО «Узнацбанк». |
|  |  | 1.4 |  | Стартовая цена отбора:   1. По внедрению системы:  * 2 879 383 928,57 (Два миллиарда восемьсот семьдесят девять миллионов триста восемьдесят три тысячи девятьсот двадцать восемь) сум 57 тийин без учета НДС; * 3 224 910 000,00 (Три миллиарда двести двадцать четыре миллиона девятьсот десять тысяч) сум с учетом НДС.  1. По технической поддержке системы:  * 409 500 000,00 (Четыреста девять миллионов пятьсот тысяч) сум без учета НДС; * 458 640 000,00 (Четыреста пятьдесят восемь миллионов шестьсот сорок тысяч) сум с учетом НДС.   Цены, указанные в предложении, не должны превышать стартовую цену. |
|  |  | 1.5 |  | Заседания закупочной комиссии проходят в очной форме в присутствии членов Закупочной комиссии. Очные заседания могут проводится в формате видеоконференций (телеконференций и т.п.). Закупочная комиссия имеет право голосовать на удалении с использованием информационно-коммуникационных технологий. |
|  |  | 1.6 |  | Основные понятия, использованные в настоящей документации по отбору:  **оператор электронной системы государственных закупок (далее - оператор)** - специально уполномоченное юридическое лицо, оказывающее субъектам государственных закупок услуги, связанные с проведением закупочных процедур в электронных системах государственных закупок, определяемое Министерством финансов Республики Узбекистан; |
|  |  |  |  | **персональный кабинет** - индивидуальная страница на специальном информационном портале, посредством которой субъектам государственных закупок обеспечивается доступ для участия в электронных государственных закупках, а также  к размещению или получению необходимой информации; |
|  |  |  |  | **расчетно-клиринговая палата (далее - РКП)** - структурное подразделение Оператора, обеспечивающее доступ к электронным закупкам участникам, способным выполнить обязательства по договорам, путем депонирования и учета их авансовых платежей; |
|  |  |  |  | **электронная система государственных закупок (далее - электронная система)** - программный комплекс организационных, информационных и технических решений, обеспечивающих взаимодействие субъектов государственных закупок, проведение закупочных процедур в процессе электронных государственных закупок; |
|  |  |  |  | **электронная государственная закупка** - форма осуществления государственной закупки субъектами государственных закупок посредством использования информационно-коммуникационных технологий. |
| **2** | **Организаторы отбора** | 2.1 |  | Заказчик: АО «Национальный банк внешнеэкономической деятельности Республики Узбекистан» (далее – «Заказчик»). |
|  |  | 2.2 |  | Ответственным секретарем (либо рабочим органом) закупочной комиссии по проведению отбора является:  Служба организации закупок АО «Национальный банк внешнеэкономической деятельности Республики Узбекистан» (далее - «Рабочий орган»).  Юридический адрес: Республика Узбекистан 100084, г. Ташкент, проспект А.Темура, 101.  Контактное лицо: Мансуров А.Р. (далее - «Ответственный секретарь»).  Телефон: +99878 147-15-27  Email: [ARMansurov@nbu.uz](mailto:ARMansurov@nbu.uz) |
|  |  | 2.3 |  | Договородержатель: АО «Национальный банк внешнеэкономической деятельности Республики Узбекистан» |
|  |  | 2.4 |  | Наименование оператора, который проводит отбор и ссылка его веб-сайта: УзРТСБ, etender.uzex.uz . |
|  |  | 2.5 |  | Отбор проводится закупочной комиссией по проведению отбора (далее – Закупочная комиссия), созданной Заказчиком, в составе не менее семи членов. |
| **3** | **Участники отбора** | 3.1 |  | Участником электронного отбора (далее – участник) является физическое или юридическое лицо, являющееся резидентом или нерезидентом Республики Узбекистан, принимающее участие в отборе в качестве претендента на исполнение государственных закупок. |
|  |  | 3.2 |  | Участник имеет право:  - доступа к информации о государственных закупках в объеме, предусмотренном законодательством;  - подавать Заказчику или привлеченной им специализированной организации запросы и получать разъяснения по процедурам, требованиям и условиям проведения конкретных государственных закупок;  - обжаловать в Комиссию по рассмотрению жалоб в сфере государственных закупок результаты отбора;  - вносить изменения в предложения или отзывать их в соответствии с законодательством. |
|  |  | 3.3 |  | Участник обязан:  - соблюдать требования законодательства о государственных закупках;  - представлять предложения и документы, соответствующие требованиям документации по отбору, и нести ответственность за достоверность предоставленной информации;  - раскрывать сведения об основном бенефициарном собственнике;  - заключать в случае признания его победителем договор с Заказчиком в порядке и сроки, предусмотренные законодательством.  Участник и его аффилированное лицо не имеют права участвовать в одном и том же лоте отбора. |
|  |  | 3.4 |  | Участник, имеющий конфликт интересов с Заказчиком, не может быть участником государственных закупок. |
| **4** | **Допуск к отбору** | 4.1 |  | Заказчик и участники осуществляют свое участие в отборе с использованием электронной цифровой подписи (далее - ЭЦП). Использование Заказчиками и участниками ЭЦП является основанием для признания действительности договора, заключенного в электронной системе. |
|  |  | 4.2 |  | Электронная система оператора осуществляет в автоматическом режиме:  - допуск к электронным закупкам по каждому лоту в соответствии с суммой внесенного авансового платежа;  - проведение электронных закупок;  - определение исполнителя по результатам электронных закупок;  - регистрацию сделки и формирование договора. |
|  |  | 4.3 |  | Допуск участников осуществляется посредством заполнения ими на портале анкеты-заявления участника в электронной форме.  Допуск участников осуществляется при их соответствии следующим критериям:   * правомочность на заключение договора; * отсутствие просроченной задолженности по уплате налогов и сборов; * отсутствие введенных в отношении них процедур банкротства; * отсутствие записи о них в Едином реестре недобросовестных исполнителей.   Наличие выданной налоговыми органами ЭЦП определяет правомочность участника на заключение договора.  Участник подтверждает в анкете-заявлении сведения об отсутствии введенных в его отношении процедур банкротства, а также отсутствии у него просроченной задолженности по уплате налогов и сборов.  После заполнения анкеты-заявления участником электронной системой проверяются данные Единого реестра недобросовестных исполнителей для установления факта отсутствия в нем записи об участнике.  **Оператор:**  - открывает участникам отдельные лицевые счета в РКП;  - создает участникам персональные кабинеты. |
| **5** | **Порядок участия в отборе и представления обеспечения предложения** | 5.1 |  | Для участия в отборе участник:  - проходит регистрацию на сайте *etender.uzex.uz*  и заполняет необходимые разделы на странице регистрации (тип клиента, личная информация, контактные данные). Индивидуальный предприниматель и резидент смогут зарегистрироваться в системе только с помощью электронной цифровой подписи (ЭЦП);  - после завершения процесса регистрации в РКП открывается лицевой счет для участника. Участники участвуют в электронных государственных закупках при наличии достаточной суммы авансового платежа на их лицевых счетах в РКП;  - после подробного ознакомления с условиями отбора, участник подает заявку на участие в отборе и заполняет необходимую информацию на странице «Общая информация», в разделах «Товары и предметы», «Требования».  Если во время ввода информации в разделе «Требования» поставщика просят предоставить подтверждающий документ по какому-нибудь требованию, данный документ должен быть загружен в виде файла. |
| **6** | **Порядок оценки предложений** | 6.1 |  | При проведении отбора в определенный закупочной комиссией срок электронная система в автоматическом режиме предоставляет доступ к электронным документам, размещенным участниками и составляющим их предложения.  Прикрепленные участником файлы должны соответствовать сведениям, указанным в его предложении, а также электронные поля электронной системы должны быть заполнены участником.  Электронная система проверяет соответствие предложенной цены участника стартовой цене, заполнены ли электронные поля и наличие прикрепленных файлов. В случаях, когда предложенная участником цена превышает стартовую цену, а также при наличии незаполненных полей или не полных прикрепленных файлов, система отклоняет предложение участника с указанием причин отклонения. Проверка соответствия сведений в прикрепленных файлах сведениям, указанным предложении участника, осуществляется ответственным секретарем закупочной комиссии. |
|  |  | 6.2 |  | Оценка предложений осуществляется в следующей последовательности:  - проверка оформления предложения в соответствии с требованиями, указанными в документации по отбору;  - оценка соответствия участника квалификационным требованиям (если предусмотрено документацией по отбору);  - оценка технической части предложения;  - оценка ценовой части предложения.  При этом система обеспечивает последовательное раскрытие информации, содержащейся в квалификационной, технической и ценовой частях предложения не ранее подведения итогов оценки предыдущей части предложения. |
|  |  | 6.3 |  | Перечень документов, оформлямых участниками отбора представлен в приложении №1 (формы №1,2,3,4,5,6) к настоящей инструкции. |
|  |  | 6.4 |  | Оценка предложений и определение победителя отбора производятся на основании последовательности, порядка, критериев и метода, изложенных в документации по отбору (Приложение № 2). |
|  |  | 6.5 |  | Участник отстраняется от участия в отборе, если:  - о нем имеется запись в Едином реестре недобросовестных исполнителей;  - у него имеется просроченная задолженность по уплате налогов и сборов;  - в отношении него введены процедуры банкротства;  - участник не соответствует квалификационным, техническим и коммерческим требованиям документации по отбору;  - участник прямо или косвенно предлагает, дает или соглашается дать любому нынешнему либо бывшему должностному лицу или работнику Заказчика или другого государственного органа вознаграждение в любой форме, предложение о найме на работу либо любую другую ценную вещь или услугу с целью повлиять на совершение какого-либо действия, принятие решения или применение какой-либо закупочной процедуры Заказчика в процессе государственных закупок;  - участник совершает антиконкурентные действия или в нарушение законодательства имеет конфликт интересов, а также при выявлении случаев аффилированности;  - участником не представлено заявление по недопущению коррупционных проявлений;  - у участника не имеется правомочность на заключение договора;  - участники не предоставили пакет необходимых документов в установленный срок или пакет документов, представленный в срок, не соответствует требованиям документации по отбору;  - установлена недостоверность информации, содержащейся в документах, представленных участником отбора.  Решение об отстранении участника от участия в закупочных процедурах и его причины заносятся в отчет о закупочных процедурах, и о них незамедлительно сообщается соответствующему участнику. |
|  |  | 6.6 |  | Предложение участника признается надлежаще оформленным, если оно соответствует требованиям Закона и документации по отбору. Решение ответственного секретаря закупочной комиссии о признании предложения участника надлежаще или не надлежаще оформленным с обоснованием причин такого решения подлежит утверждению закупочной комиссией.  Решение о несоответствии предложения участника требованиям с указанием причин такого решения направляется в персональный кабинет участника в день принятия такого решения. |
|  |  | 6.7 |  | Если участники отбора представят предложения в разных валютах, суммы предложений при оценке будут пересчитаны в единую валюту по курсу Центрального банка Республики Узбекистан на дату оценки с ценовой частью предложения.  При этом, отечественные участники должны предоставить ценовые предложения исключительно в национальной валюте |
|  |  | 6.8 |  | Срок рассмотрения и оценки предложений участников отбора не может превышать 10 (десять) рабочих дней с момента окончания подачи предложений. |
| **7** | **Подача предложения для участия в отборе** | 7.1 |  | Предложение на участие в отборе составляется на русском языке или на узбекском языке и по мере необходимости на других языках. |
|  |  | 7.2 |  | При проведении отбора участники подают свои предложения в виде электронных документов через свой персональный кабинет не позднее срока, определенного в объявлении о проведении отбора.  Каждый размещенный электронный документ утверждается электронной цифровой подписью участника. |
|  |  | 7.3 |  | Вместе с предложением участники могут размещать в виде файлов эскизы, рисунки, чертежи, фотографии и иные документы\*.  При этом предложения участников представляются посредством прикрепления документов в соответствии с шаблонами в электронной системе. Указанные участником сведения должны соответствовать сведениям, содержащимся в прикрепленных документах. |
|  |  | 7.4 |  | До наступления срока окончания подачи предложений, не допускается их просмотр участниками отбора, в том числе ответственным секретарем и членами закупочной комиссии, за исключением участника, подавшего данные предложения. Ответственность за исполнение данного требования несет оператор. |
|  |  | 7.5 |  | Участник отбора:  - вправе подать только одно предложение на один лот;  - несет ответственность за подлинность и достоверность представляемых информации и документов;  - до срока окончания подачи предложений вправе отозвать поданное предложение или внести в него изменения. |
|  |  | 7.6 |  | Прием электронной системой предложений прекращается с наступлением срока и времени, указанного в опубликованном объявлении. |
|  |  | 7.7 |  | Техническое предложение участника должно содержать следующие документы: |
|  |  |  |  | * техническое предложение в соответствии с формой №6; |
|  |  | 7.8 |  | Ценовое предложение участника вносится в соответствующий раздел электронной системы. |
| **8** | **Продление срока предоставления предложений** | 8.1 |  | В случае необходимости Заказчик может продлить срок представления предложений, который распространяется на всех участников или обратиться к участникам с предложением о продлении срока действия их предложений на определенный период по решению закупочной комиссии. |
|  |  | 8.2 |  | Заказчик по согласованию с закупочной комиссией вправе принять решение о внесении изменений в документацию по отбору не позднее чем за один рабочий день до даты окончания срока подачи предложений на участие в отборе.  Изменение наименования товара (работы, услуги) не допускается. При этом срок окончания подачи предложений в этом отборе должен быть продлен не менее чем на десять рабочих дней с даты внесения изменений в документацию по отбору. Одновременно с этим вносятся изменения в объявление о проведении отбора, если была изменена информация, указанная в объявлении. |
| **9** | **Подведение итогов отбора** | 9.1 |  | В зависимости от условий, определенных документацией по отбору, электронная система в автоматическом режиме определяет в качестве победителя:  - участника, предложение которого набрало наибольшее совокупное количество баллов с учетом оценки технической и ценовой частей предложения.  Определение резервного исполнителя осуществляется в порядке установленным настоящим пунктом. |
|  |  | 9.2 |  | Отбор признается несостоявшимся:  - если в отборе принял участие один участник или никто не принял участие;  - если на этапе технической оценки закупочная комиссия отклонила все предложения или только одно предложение соответствует требованиям документации по отбору.  В этом случае, Заказчик обязан провести отбор повторно в таких же условиях, установленных в документации по отбору, критериях и требованиях к товарам (работам, услугам). |
|  |  | 9.3 |  | По итогам оценки предложений Секретарь закупочной комиссии, на основании имеющихся в системе шаблонов, направляет на утверждение членам закупочной комиссии.  Члены закупочной комиссии утверждают оценки, используя свои электронные цифровые подписи. Электронный протокол опубликовывается на портале в автоматическом режиме. |
|  |  | 9.4 |  | Любой участник отбора после публикации протокола рассмотрения и оценки предложений вправе направить Заказчику запрос о предоставлении разъяснений результатов отбора через чат.  В течение трех рабочих дней с даты поступления такого запроса Заказчик обязан представить участнику отбора соответствующие разъяснения через чат. |
| **10** | **Прочие условия** | 10.1 |  | Участник отбора вправе направить Заказчику через открытый электронный чат запрос о даче разъяснений положений документации по отбору не позднее, чем за два рабочих дня до даты окончания срока подачи предложений.  В течение двух рабочих дней с даты поступления указанного запроса Заказчик обязан отправить через открытый электронный чат разъяснения положений документации по отбору, если указанный запрос поступил к Заказчику не позднее чем за два рабочих дня до даты окончания срока подачи предложений. Разъяснения положений документации не должны изменять ее сущность. |
|  |  | 10.2 |  | Участник отбора до срока окончания подачи предложений вправе отозвать поданное предложение или внести в него изменения. |
|  |  | 10.3 |  | Заказчик имеет право отменить отбор в любое время до акцепта выигравшего предложения. Заказчик в случае отмены отбора публикует обоснованные причины данного решения на специальном информационном портале через электронную систему в течение трех рабочих дней после принятия такого решения. |
| **11** | **Заключение договора** | 11.1 |  | Договор по результатам проведения отбора заключается на условиях, указанных в документации по отбору и предложении победителя отборап. |
|  |  | 11.2 |  | В случае отказа победителя от заключения договора и, если определен резервный победитель, право заключения договора и исполнения обязательств по нему переходит к резервному победителю. При этом с резервным победителем заключается договор по цене, предложенной победителем (за исключением случаев, когда цена, предложенная резервным победителем, ниже цены, предложенной победителем), или он может отказаться от заключения договора. Если резервный победитель не определен или резервный победитель отказался от заключения договора, заказчик проводит новый электронный отбор. |

**Приложение №1**

**Последовательность оценки предложений**:

Оценка предложений осуществляется в следующей последовательности:

- проверка оформления предложения в соответствии с требованиями, указанными в документации по отбору (таблица №1);

- оценка соответствия участника квалификационным требованиям (если предусмотрены условиями документацией по отбору, таблица № 2);

- оценка технической части предложения (таблица № 3);

- оценка ценовой части предложения (таблица №4).

При этом система обеспечивает последовательное раскрытие информации, содержащейся в квалификационной, технической и ценовой частях предложения не ранее подведения итогов оценки предыдущей части предложения.

**ПЕРЕЧЕНЬ**

документов, оформляемых участниками для участия в отборе

*Таблица №1*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Документы и сведения, оформляемые участниками для участия в отборе** | **Примечание** | **Основание для отстранения участника** |
| 1 | Заявка для участия в электронном отборе на имя председателя Закупочной комиссии *(форма №1)* | Оформляется согласно Форме №1 | По решению закупочной комиссии |
| 2 | Гарантийное письмо, свидетельствующее, о том, что: | Оформляется согласно Форме № 2 | По решению закупочной комиссии |
| 2.1 | - участник не находится в стадии реорганизации, ликвидации;  - участник не находится в состоянии судебного или арбитражного разбирательства с заказчиком;  - у участника отсутствуют ненадлежаще исполненные обязательства по ранее заключенным договорам; |
| 2.2 | - в отношении участника отсутствуют введенные процедуры банкротства. | Статья 42 Закона |
| 3 | Общая информация об участнике отбора | Оформляется согласно Форме № 3 | По решению закупочной комиссии |
| 4 | Информация о финансовом положении участника | Оформляется согласно Форме № 4 | По решению закупочной комиссии |
| 5 | Информация об отсутствии просроченной задолженности по уплате налогов и сборов | Предоставляется справка от уполномоченного органа, при наличии просроченной задолженности участник отстраняется от участия в отборе | Статья 42 Закона |
| 6 | Заявление по недопущению коррупционных проявлений | Оформляется согласно Форме №5 | Статья 67 Закона |
| 7 | Оффшорные зоны | При регистрации участника и/или банка участника в оффшорных зонах, участник не допускается к следующему этапу | По решению закупочной комиссии |
| 8 | Единый реестр недобросовестных исполнителей | При наличии записи об участнике в едином реестре недобросовестных исполнителей, участник не допускается к следующему этапу | Статья 42 Закона |
| 9 | Конфликт интересов | Участники, у которых имеются случаи конфликта интересов и аффилированности не допускаются к следующему этапу | Статья 46 Закона |

*Форма № 1*

*НА ФИРМЕННОМ БЛАНКЕ УЧАСТНИКА*

*№:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*Дата: \_\_\_\_\_\_\_*

**Закупочная** **комиссия**

**ЗАЯВКА**

Изучив закупочную документацию по лоту №\_\_\_\_ на преобретение услуг *(указать наименование проекта)*, ответы на запросы, получение которых настоящим удостоверяем, мы, нижеподписавшиеся *(наименование Участника отбора)*, намерены участвовать в электронном отборе на оказание услуг в соответствии с закупочной документацией.

В этой связи направляем следующие документы:

**1.** Общие сведения об участнике отбора;

**2.** Пакет квалификационных документов на \_\_\_\_ листах (указать количество листов,   
в случае предоставления брошюр, буклетов, проспектов, и т.д. указать количество);

**2.** Техническое предложение (указать количество листов, в случае предоставления брошюр, буклетов, проспектов, и т.д. указать количество);

**3**. Иные документы *(в случае представления других документов необходимо указать наименование и количество листов).*

Ф.И.О. ответственного лица за подготовку предложения:

Контактный телефон/факс: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес электронной почты: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ф.И.О. и подпись руководителя или уполномоченного лица

Место печати

*Форма № 2*

*НА ФИРМЕННОМ БЛАНКЕ УЧАСТНИКА*

*№:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*Дата: \_\_\_\_\_\_\_*

**Закупочная** **комиссия**

ГАРАНТИЙНОЕ ПИСЬМО

Настоящим письмом подтверждаем, что компания \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ :

*(наименование компании)*

- не находится в стадии реорганизации, ликвидации или банкроства;

- не находится в состоянии судебного или арбитражного разбирательства с *(наименование заказчика);*

- отсутствует в Единном реестре недобросовестных исполнителей;

- отсутствуют ненадлежащим образом исполненные обязательства по ранее заключенным договорам с *(наименование заказчика);*

*-* отсутствует просроченная задолженность по уплате налогов и сборов;

- не зарегистрированы и не имеем банковский счет в государствах или на территориях, предоставляющих льготный налоговый режим и/или не предусматривающих раскрытие и предоставление информации при проведении финансовых операций (оффшорные зоны)»

Подписи:

Ф.И.О. руководителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ф.И.О. главного бухгалтера (начальника финансового отдела) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ф.И.О. юриста \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Место печати

*Форма № 3*

**Общая информация об участнике отбора**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | Полное наименование юридического лица, с указанием организационно-правовой формы |  |
| **2** | Сведение о регистрации (дата регистрации, регистрационный номер, наименование регистрирующего органа) |  |
| **3** | Юридический адрес |  |
| **4** | Контактный телефон, факс, е-mail |  |
| **5** | Полные банковские реквизиты |  |
| **6** | Основные направления деятельности |  |
| **7** | Информация об учредителях |  |

**Информация об опыте выполнения аналогичных работ/услуг**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование предмета | Наименование Покупателя, его адрес и контактная информация | Дата оказания | Примечание |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

*\* Прилагать подтверждающие документы в виде актов приема-передачи выполненных работ*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(подпись уполномоченного лица)*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(Ф.И.О. и должность уполномоченного лица)*

**М.П.**

Дата: «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г.

*Форма № 4*

ФИНАНСОВОЕ ПОЛОЖЕНИЕ УЧАСТНИКА (\*)

Наименование участника отбора:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

в тыс.\_\_\_\_\_\_\_ (*указать валюту*)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| АКТИВ | 2020 г. | 2021 г. | 2022 г. | ПАССИВ | 2020 г. | 2021 г. | | 2022 г. |
| ***I. Долгосрочные активы*** | | | | ***I.Источники собствен. средств*** | | | | |
| Основные средства (остаточ. стоимость) |  |  |  | Уставной капитал |  | |  |  |
| Нематериальные активы  (остаточ. стоим.) |  |  |  | Нераспределенная прибыль (непокрыт. уб.) |  | |  |  |
|  |  |  |  | Целевые поступления |  | |  |  |
| Ценные бумаги |  |  |  | ***II.Обязательства*** | | | | |
| Капитальные вложения |  |  |  | Долгосрочные обязательства, займы |  | |  |  |
| Инвестиции |  |  |  | Кредиторская задолженность всего: |  | |  |  |
| ***II.Текущие активы*** | | | | в том числе просроченная |  | |  |  |
| Производств. запасы |  |  |  | в том числе задол­женность по бюджету |  | |  |  |
| Незавершенное производство |  |  |  | в том числе задолженность по оплате труда |  | |  |  |
| Готовая продукция  Товары |  |  |  |  | |  |  |
| Дебиторская задолженность |  |  |  |  | |  |  |
| Денежные средства |  |  |  |  |  | |  |  |
| Прочие текущие активы |  |  |  |  |  | |  |  |
| *Всего по активу баланса*  (*разделы* ***I.+ II.)*** |  |  |  | *Всего по пассиву баланса*  *(разделы* ***I.+ II.)*** |  | |  |  |

ФИНАНСОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ

в тыс.\_\_\_\_\_\_\_ (*указать валюту*)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование | 2020г. | 2021г. | 2022г. |
| 1.Чистая выручка от реализации |  |  |  |
| 2.Себестоимость реализованной продукции |  |  |  |
| 4. Административные расходы |  |  |  |
| 5.Прочие расходы |  |  |  |
| 6. Прочие доходы |  |  |  |
| 7. Прибыль до уплаты налога на доход |  |  |  |
| 8. Налог на доход |  |  |  |
| 9. Прибыль (убыток) |  |  |  |

Руководитель.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Гл. бухгалтер\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Место печати Дата:«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_20\_\_г.

(\*) компании, финансовое положение которых определяется иными критериями, могут предоставить иную форму определяющую его финансовое положение.

*Форма № 5*

*НА ФИРМЕННОМ БЛАНКЕ*

**Закупочная** **комиссия**

ЗАЯВЛЕНИЕ

по недопущению коррупционных проявлений

Настоящим письмом подтверждаем, что компания \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ :

*(наименование компании)*

а) обязуется:

- соблюдать требования Закона Республики Узбекистан «О государственных закупках» №ЗРУ-684 от 22.04.2021 г.;

- прямо или косвенно не предлагать и не давать любому нынешнему либо бывшему должностному лицу или работнику Заказчика или другого государственного органа вознаграждение в любой форме, предложение о найме на работу либо любую другую ценную вещь или услугу с целью повлиять на совершение какого-либо действия, принятие решения или применение какой-либо закупочной процедуры Заказчика в процессе государственных закупок;

- не совершать антиконкурентные действия, в том числе при выявлении случаев аффилированности;

- не допускать проявления мошенничества, фальсификации данных и коррупции;

- не предоставлять ложные или подложные документы, раскрывать информацию об аффилированных лицах, участвовавшим в данном лоте;

б) подтверждает, что:

- не имеет конфликта интересов с Заказчиком, не имеет близких родственников среди учредителей и/или сотрудников, которые имеют право на принятие решения по выбору исполнителя;

- не состоит в сговоре с другими участниками с целью искажения цен или результатов отбора;

Подписи:

Ф.И.О. руководителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ф.И.О. главного бухгалтера (начальника финансового отдела) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ф.И.О. юриста \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Место печати

*Форма № 6*

БЛАНК ОРГАНИЗАЦИИ

Техническое предложение на отбор \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(указать номер и предмет отбора)

*№:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*Дата: \_\_\_\_\_\_\_*

**Закупочная** **комиссия**

Изучив документацию по отбору наилучших предложений №\_\_\_\_\_ на оказание услуг \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_и ответы на запросы, получение которых настоящим удостоверяем, мы, нижеподписавшиеся (*полное наименование Участника*), предлагаем \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (*указать наименование проекта*).

Мы обязуемся оказать услуги по договору, который будет заключен с Победителем отбора, в полном соответствии с данным техническим предложением.

Мы согласны придерживаться положений настоящего предложения в течение 90 дней, начиная с даты, установленной как день окончания приема предложений по отбору. Это предложение будет оставаться для нас обязательным и может быть принято   
в любой момент до истечения указанного периода.

Приложения:

1. Участник должен подтвердить гарантийным письмом, что он выполнит все условия, указанные в техническом задании.

2. Участник должен представить гарантию обеспечения безопасность, сохранность и конфиденциальность всех компьютерных систем Заказчика, а также всей конфиденциальной информации Заказчика вставшими им известно в рамках договора.

3. Участник должен предоставить копия договора по внедрению и техническому обслуживанию по анологическому проекту в банкском системе РУз.

4. Участник должен предоставить детальную архитектуру реализации проекта в виде презентации, который он намерен реализовать на этом отборе.

5. Участник должен дать полный ответ на все части запроса предложений и настоящего Технического задания (приложение 3).

6. Участник должен предоставить точную схему комплекса технических средств системы.

7. Участник должен предоставить Схема сетевой архитектуры решения.

8. Участник должен предоставить комплект руководств для пользователей, охватывающих весь внедренный функционал и администратора системы.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись уполномоченного лица)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. и должность уполномоченного лица)

М.П.

Дата: «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г.

*Приложение №1 к Форме №6*

*НА ФИРМЕННОМ БЛАНКЕ УЧАСТНИКА*

*№:ЛОТА*

№:\_\_\_\_\_\_\_\_ Дата:

Закупочной комиссии

Изучив документацию для отборных торгов № лота на поставку (наименование услуг), мы, нижеподписавшиеся (*полное наименование Участника отбора*), гарантируем поставить (*указать наименование услуг*) в полном соответствии с отборной и технической документацией.

Подача нами отборного предложения является основанием того, что мы согласны со всеми условиями отборной и технической документации.

Срок подаче предложений составляет 30 дней с дня окончания приема отборных предложений. Это отборное предложение будет оставаться для нас обязательным и может быть принято в любой момент до истечения указанного периода.

(подпись уполномоченного лица)

(Ф.И.О. и должность уполномоченного лица) М.П.

*Приложение №2 к Форме №6*

*НА ФИРМЕННОМ БЛАНКЕ УЧАСТНИКА*

*№: ЛОТА*

№: \_\_\_\_\_\_\_\_ Дата:

Закупочной комиссии

Настоящим письмом подтверждаем что компания \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*(наименование компании)*

Представить гарантию обеспечения безопасность, сохранность и конфиденциальность всех компьютерных систем Заказчика, а также всей конфиденциальной информации Заказчика вставшими им известно в рамках договора.

(подпись уполномоченного лица)

(Ф.И.О. и должность уполномоченного лица) М.П.

*Приложение №3 к Форме №6*

*НА ФИРМЕННОМ БЛАНКЕ УЧАСТНИКА*

№:\_\_\_\_\_\_\_\_ Дата:

Закупочной комиссии

**Сравнительная таблица к составу услуг**

**Отбор наилучшего предложения \_\_\_\_\_ (указать название отбора)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование требований | Наименование предоставляемых услуг | Примечание  (соответствует/  не соответствует) |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Ф.И.О. и подпись руководителя или уполномоченного лица участника

Место печати

**Приложение № 2**

**Порядок и критерии предварительной квалификационной оценки**

*Таблица №2*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Критерий** | **Оценка** | **Обязательность** | **Примечание** |
| 1 | Заявка для участия в отборе на имя председателя Закупочной комиссии *(форма №1)* | Имеется – 6 баллов  Не имеется – 0 баллов | ***Критично*** | Оформляется согласно Форме №1 |
| 2 | Гарантийное письмо  *(форма №2)* | Имеется – 6 баллов  Не имеется – 0 баллов | ***Критично*** | Оформляется согласно Форме № 2 |
| 3 | Общая информация об участнике отбора  *(форма №3)* | Имеется – 6 баллов  Не имеется – 0 баллов | ***Критично*** | Оформляется согласно Форме № 3 |
| 4 | Информация о финансовом положении участника  *(форма №4)* | Имеется – 6 баллов  Не имеется – 0 баллов | ***Критично*** | Оформляется согласно Форме № 4 |
| 5 | Заявление по недопущению коррупционных проявлений  *(форма №5)* | Имеется – 6 баллов  Не имеется – 0 баллов | ***Критично*** | Оформляется согласно Форме №5 |

**Оценка технической части предложения:**

Осуществляется на основании документов технического предложения. Участники, чьи предложения не прошли техническую оценку, отстраняются от участия в отборе.

*Таблица №3*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Критерий** | **Оценка** | **Примечание** |
| 1 | Соответствие технической части документации по отбору | Соответствует - 40 балл  Не соответствует - 0 балл | Оформляется согласно  Форме № 6  Если предложение  участника не соответствует  требованиям технической  части документации по  отбору, то участник  отстраняется |

**Оценка ценовой части предложения**

*Таблица №4*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Критерий** | **Оценка** | **Примечание** |
| 1 | Количественный показатель ценового предложения | Наименьшая цена – наивысший (30) балл.  Наивысшая цена – наименьший балл. | Увеличение цены в процентном соотношении к наименьшей цене оценивается как аналогичное понижение в процентном соотношении к проставленным, за наименьшую цену баллам. |

*Примечание: оценка ценовой части предложения участников осуществляется специальным информационным порталом в автоматическом режиме на основании ценовых предложений участников после проведения Закупочной комиссией технико- квалификационной оценки.*

**Относительные количественные показатели по важности технических и ценовых параметров предложений участников.**

*Таблица №5*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Критерий** | **Оценка** |
| 1 | Количественный показатель технико- квалификационной части | 70% |
| 2 | Количественный показатель ценовой части | 30% |

1. **ТЕХНИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ**

**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

# Введение

## Полное наименование проекта

Полное наименование проекта «Внедрение корпоративной системы управления задачами и проектами в АО «Узнацбанк»

Настоящий документ определяет назначение Системы и требования к ней и подходам к ее реализации, а также требования к информации о продукте, Участнике и документации коммерческого предложения.

## Основание для реализации проекта

Основанием для реализации проекта является необходимость обеспечения бесперебойного предоставления банковских услуг АО «Узнацбанк» клиентам Банка, в соответствии со следующими документами:

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

2. Постановление Президента Республики Узбекистан «О мерах по дальнейшему развитию и повышению устойчивости банковской системы Республики» от 12.09.2017 года № ПП-3270;

3. Постановление Президента Республики Узбекистан «О дополнительных мерах по повышению доступности банковских услуг» от 23.03.2018 года № ПП-3620;

4. Рапорт на имя Заместителя Председателя Правления АО «Узнацбанк».

## Источники финансирования

Источником финансирования работ по проекту являются собственные средства АО «Узнацбанк».

## Цели и задачи системы

Основная цель создания системы: Внедрение корпоративной системы управления задачами и проектами.

Целью внедрения системы является:

* Улучшение коммуникации и совместной работы внутри организации. Создание центра коллективного знания и совместной работы, где сотрудники смогут легко обмениваться информацией, идеями, документами и комментариями. Это позволит сократить время на поиск нужной информации, улучшить коммуникацию между отделами и повысить общую эффективность работы;
* Улучшение прозрачности процессов и проектов. Создавать и хранить документацию и информацию о проектах, процессах и задачах, а также отслеживать их статус и историю изменений. Это позволит сотрудникам легче следить за прогрессом проектов, а руководителям – получать актуальные данные, чтобы принимать информированные решения;
* Повышение эффективности деятельности работников за счет сокращения времени и трудозатрат на подготовку и поиск необходимой информации и материалов и автоматизации рутинных операций;
* Увеличение прозрачности деятельности подразделений, повышение качества и ускорение процессов взаимодействия между ними;
* Повышение эффективности исполнения поручений и документов, улучшение исполнительской дисциплины работников;
* Управление версиями и историей изменений. Это позволяет восстанавливать предыдущие версии страницы, просматривать изменения и вносить необходимые исправления или откаты;
* Улучшение архивации и сохранности информации. Решение предоставляет возможность хранить и архивировать информацию, что позволит сотрудникам быстро находить нужные документы и восстанавливать удаленную или измененную информацию. Это повысит сохранность информации и поможет предотвратить потерю ценных данных;
* Улучшение потока знаний и обучения;
* Улучшение управления проектами. Создание центра управления всеми проектами в организации. С помощью этого решение можно создавать, отслеживать и организовывать задачи, устанавливать приоритеты и сроки выполнения, а также отслеживать прогресс и распределение ресурсов. Это поможет повысить эффективность работы и улучшить планирование проектов;
* Улучшение коммуникации и совместной работы. Решение предоставляет инструменты для комментирования, обсуждения и обмена информацией внутри тасков и проектов. Это помогает улучшить коммуникацию между участниками проектов, обеспечить прозрачность и сотрудничество в работе над задачами;
* Улучшение отчетности и аналитики. Можно создавать различные отчеты по проектам, задачам и ресурсам, а также анализировать данные для принятия взвешенных решений. Это позволит более точно оценивать продуктивность команды, оптимизировать использование ресурсов и предугадывать возможные проблемы или задержки;
* Управление инцидентами и поддержка клиентов. Решение позволяет создавать и управлять инцидентами и запросами от клиентов. Это помогает организовать процесс поддержки клиентов, отслеживать обращения, распределять задачи и обеспечивать своевременное решение проблем;
* Улучшение контроля и безопасности. Решение позволяет установить различные уровни доступа к задачам и проектам, а также вести историю изменений и действий пользователей. Это помогает обеспечить контроль и безопасность информации, а также предотвратить несанкционированный доступ или изменения.

## Требование к участнику

* Участник должен подтвердить гарантийным письмом, что он выполнит все условия, указанные в техническом задании (приложение 1);
* Участник должен представить гарантию обеспечения безопасность, сохранность и конфиденциальность всех компьютерных систем Заказчика, а также всей конфиденциальной информации Заказчика вставшими им известно в рамках договора (приложение 2);
* Наличие в штате не менее 2-х сертифицированных специалистов, для внедрения и технического обслуживание в данном проекте;
* Участник должен предоставить копия договора по внедрению и техническому обслуживанию по аналогическому проекту в банковском системе РУз;
* Участник должен предоставить детальную архитектуру реализации проекта в виде презентации, который он намерен реализовать на этом отборе
* Участник должен дать полный ответ на все части запроса предложений и настоящего Технического задания (приложение 3);
* Участник должен предоставить точную схему комплекса технических средств системы;
* Участник должен предоставить Схема сетевой архитектуры решения;
* Участник должен предоставить комплект руководств для пользователей, охватывающих весь внедренный функционал и администратора системы;

## Сроки поставки лицензии

* Срок предлагаемое программное обеспечение должно быть поставлено в срок, не превышающий 20 банковских дней с момента подписания договора и получения предоплаты;
* Срок оказания услуг (разработка и внедрения) – не более 40 банковских дней;

## 1.7. Срок оказание технической поддержки

* Услуги приобретаются сроком 12 месяцев с момента заключения контракта с возможностью продления договора на тех же условиях в случае необходимости.

## 1.8. Условия оплаты

* - Условия оплаты за поставку программного обеспечение и оказание услуг 30% предоплата 70% по факту;
* - Условия оплаты за технического поддержки программного обеспечение или лицензии ежемесячно;

## 1.7. Термины и аббревиатуры

|  |  |
| --- | --- |
| **Банк** | банк внешнеэкономической деятельности Республики Узбекистан |
| **ITIL** | Набор публикаций, содержащий лучшие практики в области управления ИТ-услугами. |
| **Активный мониторинг** | Мониторинг конфигурационных единиц или ИТ-услуг, использующий автоматизированные регулярные проверки для отслеживания текущего статуса объекта мониторинга. |
| **Архитектура** | Структура системы или ИТ-услуги, включая взаимоотношения между компонентами и средой, в которой они находятся. Архитектура также включает в себя стандарты и рекомендации, определяющие проектирование и развитие системы. |
| **ИТ-услуга** | Услуга, предоставляемая поставщиком ИТ-услуг. ИТ-услуга включает в себя информационные технологии, процессы и людей. |
| **Контроль конфигурации** | Деятельность, отвечающая за то, что управление добавлением, модификацией или удалением конфигурационных единиц выполняется должным образом, например, через оформление запросов на изменение или запросов на обслуживание. |
| **Масштабируемость** | Способность ИТ-услуги, процесса, конфигурационной единицы и т.п., выполнять свою ранее согласованную функцию, в случае изменения рабочей нагрузки или охвата. |
| **Оценка требований Приложений (application sizing)** | Деятельность, отвечающая за понимание требований к ресурсам, необходимым для поддержки нового приложения или значительного изменения в существующем приложении. Оценка требований приложений помогает обеспечить соответствие уровня ИТ-услуги согласованным целевым показателям мощности и производительности. |
| **Панель мониторинга (dashboard)** | Графическое представление обобщённой информации о производительности и доступности ИТ-услуги. Информация панели мониторинга может обновляться в режиме реального времени, а также может включаться в управленческую отчётность или публиковаться на web-страницах. |
| **Приложение** | Программное обеспечение, предоставляющее функции, необходимые для предоставления ИТ-услуги. Каждое Приложение может быть частью более чем одной ИТ-услуги. Приложение может иметь одну или более серверных, или клиентских частей. |
| **Релиз** | Одно или более изменений в ИТ-услуге, построение, тестирование и развертывание которых выполняется совместно. Один релиз может включать в себя аппаратное и программное обеспечение, документацию, процессы и другие компоненты. |
| **Специфичность актива** | Один или несколько атрибутов актива, которые делают его особенно полезным для решения определённых задач. Специфичность актива может ограничивать возможность его использования для других целей. |
| **Управление активами** | Процесс, отвечающий за отслеживание и предоставление отчётности о ценности и владении активами на всём протяжении их жизненного цикла. |
| **Управление доступом** | Процесс, отвечающий за допуск пользователей к использованию ИТ-услуг, данных или других активов. Управление доступом помогает обеспечить конфиденциальность, целостность и доступность активов за счёт за счет того, что только авторизованные пользователи имеют возможность получить доступ или модифицировать эти активы. |
| **Управление ИТ-услугами (ITSM)** | Внедрение и управление качественными ИТ-услугами, которые соответствуют потребностям бизнеса. Управление ИТ-услугами реализуется поставщиками ИТ-услуг путем использования наиболее оптимального сочетания людей, процессов и информационных технологий. |
| **Управление инцидентами** | Процесс, отвечающий за управление жизненным циклом всех инцидентов. Управление инцидентами обеспечивает минимизацию влияния на бизнес и восстановление нормального функционирования услуги наиболее быстрым способом. |
| **Управление конфигурациями** | Процесс, отвечающий за обеспечение того, что все активы, необходимые для предоставления услуг, контролируются, а точная достоверная информация о них доступна, когда это необходимо. Эта информация включает в себя конфигурацию активов и взаимоотношения между ними. |
| **Управление проблемами** | Процесс, отвечающий за управление жизненным циклом всех проблем. Управление проблемами проактивно предотвращает возникновение инцидентов и минимизирует влияние тех инцидентов, которые не могут быть предотвращены. |
| **Управление событиями** | Процесс, отвечающий за управление событиями в течение их жизненного цикла. Управление событиями – одна из основных деятельностей эксплуатации ИТ. |

# Общие функциональные и технические требования

## Общие требования к программному продукту

* Совместная работа над контентом,
* Подключения к услуге дистанционное банковское обслуживание
* Управление административно-хозяйственными ресурсами,
* Управление знаниями и информационными потоками и данными,
* Управление функциями для ввода изменений и корректировок,
* Управление конфигурациями и активами,
* Управление инцидентами и запросами на обслуживание,
* Управление проблемами и их методами решения,
* Управление сервисными каталогами,
* Управление работой, данными и сервисами информационных технологий,
* Управление Проектами и полноценным циклом разработки,
* Управление сбросом паролей,
* Управление поддержкой ИТ Филиалов,
* Управление юридическими услугами,
* Управления инцидентами и методами их решений,
* Управление технической поддержкой процессингового центра,
* Оркестрация (автоматизация) выполнения задач на базе единого механизма workflow следующих департаментов:
* Управление внутренними процессами Исполнительный аппарата
* Управление внутренними процессами Трансформационный офиса
* Управление внутренними процессами Департамента по работе с персоналом
* Управление внутренними процессами Департамента бухгалтерского учета и отчетности
* Управление внутренними процессами Департамента розничного бизнеса
* Управление внутренними процессами Кредитного департамента
* Управление внутренними процессами Департамента управления делами
* Управление внутренними процессами Управления ипотечного кредитования
* Управление внутренними процессами Управления маркетинга
* Управление внутренними процессами Департамента юридической службы
* Управление внутренними процессами Департамента внутреннего контроля
* Управление внутренними процессами Департамента внутреннего аудита
* Управление внутренними процессами Департамента информационных технологий
* Управление внутренними процессами Департамента по управлению рисками
* Управление внутренними процессами Департамента развития сети и сервиса банка
* Управление внутренними процессами Департамента взыскания кредитной задолженности
* Управление внутренними процессами Департамента развития сферы услуг и координации социальных программ
* Управление внутренними процессами Департамента малого и среднего бизнеса
  + 1. Решение должно поддерживать механизмы командной разработки и настройки с возможностью ведения версионности конфигураций системы, сравнения конфигурации двух экземпляров системы
    2. Решение должно иметь механизмы интеграции, при помощи которых будет обеспечиваться возможность взаимодействия с другими корпоративными информационными системами ПК, открытые интерфейсы и стандартные языки написания скриптов для сопряжения Системы с внешними источниками данных.
    3. Решение должно быть масштабируемым и иметь многоуровневую иерархическую архитектуру, позволяющую выполнять модульное внедрение.
    4. Решение должно содержать связанный набор «out-of-the-box» шаблонов данных и правил их обработки для реализации необходимых процессов и позволять выполнять оперативную адаптацию под решение специфических задач ПК.
    5. Решение должно иметь гибкие инструменты настройки схем эскалаций, нотификаций, протоколирования выполняемых сотрудниками операций.
    6. Решение должно содержать средства визуализации реализованных процессов для наглядности их интерпретации.
    7. Система должна обладать русскоязычной и узбекского-язычной локализацией (возможностью локализации).
    8. Решение должно иметь возможность предоставления услуги по модели SaaS (для обслуживания множества организаций-клиентов («арендаторов») multiinstance и multi-tenant).
    9. Компенсация увеличения нагрузки на ИС должна выполняться как за счет увеличения мощности аппаратной части системы, так и за счет увеличения количества серверов системы.
    10. Интуитивно понятный (user-friendly) интерфейс
    11. Возможность работы через веб-браузер с любого типа мобильных устройств без необходимости установки дополнительного ПО
    12. Графический редактор workflow, возможность конфигурирования на лету (без внесения изменений в исходный код решения), как общего, так и для каждой Компании в отдельности
    13. Решение должно содержать портал самообслуживания и возможность его интеграции с внешними системами (корпоративными порталами)
    14. Настройка в системе целевых показателей уровней поддержки с возможностью автоматического мониторинга и расчета
    15. Наличие эффективных инструментов отчетности и диагностики (создание отчетности без необходимости программирования и внесения изменений в исходный код продукта и привлечения поставщика услуг)
    16. Возможность выгрузки Каталога ИТ-услуг по заданному шаблону (создание шаблона без привлечения программистов)
    17. Поддержка средств визуализации CMDB с возможностью определения дополнительных характеристик, связей между конфигурационными единицами
    18. Ведение Базы знаний по известным ошибкам и проблемам
    19. Гибкая настройка рассылаемых уведомлений
    20. Возможность визуализации механизма согласования
    21. Возможность включения в workflow необходимых внешних ресурсов (подрядные организации, компании-поставщики) в ходе процесса (экспертизы)
    22. Обратная связь от инициатора: оценка в баллах и комментарий решения
    23. Мультиязычный полнотекстовый поиск (в том числе по вложениям)
    24. Возможность автоматической привязки инцидента/обращения к конфигурационной единице и визуальное отображение в CMDB
    25. Наличие мобильного приложения (IOS, Android)
    26. Создание новых форм как в общем так и для каждой организации в отдельности без необходимости программировать
    27. Опционально: с учетом планов развития система должна обладать возможностью автоматизации следующих процессов в компании:
* Совместная работа над контентом,
* Подключения к услуге дистанционное банковское обслуживание
* Управление административно-хозяйственными ресурсами,
* Управление знаниями и информационными потоками и данными,
* Управление функциями для ввода изменений и корректировок,
* Управление конфигурациями и активами,
* Управление инцидентами и запросами на обслуживание,
* Управление проблемами и их методами решения,
* Управление сервисными каталогами,
* Управление работой, данными и сервисами информационных технологий,
* Управление Проектами и полноценным циклом разработки,
* Управление сбросом паролей,
* Управление поддержкой ИТ Филиалов,
* Управление юридическими услугами,
* Управления инцидентами и методами их решений,
* Управление технической поддержкой процессингового центра,
* Оркестрация (автоматизация) выполнения задач на базе единого механизма workflow следующих департаментов:
* Управление внутренними процессами Исполнительный аппарата
* Управление внутренними процессами Трансформационный офиса
* Управление внутренними процессами Департамента по работе с персоналом
* Управление внутренними процессами Департамента бухгалтерского учета и отчетности
* Управление внутренними процессами Департамента розничного бизнеса
* Управление внутренними процессами Кредитного департамента
* Управление внутренними процессами Департамента управления делами
* Управление внутренними процессами Управления ипотечного кредитования
* Управление внутренними процессами Управления маркетинга
* Управление внутренними процессами Департамента юридической службы
* Управление внутренними процессами Департамента внутреннего контроля
* Управление внутренними процессами Департамента внутреннего аудита
* Управление внутренними процессами Департамента информационных технологий
* Управление внутренними процессами Департамента по управлению рисками
* Управление внутренними процессами Департамента развития сети и сервиса банка
* Управление внутренними процессами Департамента взыскания кредитной задолженности
* Управление внутренними процессами Департамента развития сферы услуг и координации социальных программ
* Управление внутренними процессами Департамента малого и среднего бизнеса
  + 1. Подробные требования к структуре и функционированию Системы должны быть сформированы на этапе проработки проекта, согласованы с Заказчиком и отражены в соответствующей документации.

## Хранилище данных

* + 1. Для хранения данных Системы и учета всех действий пользователей допустимо использование только промышленной реляционной СУБД.
    2. Предпочтительно, чтобы Система имела возможность онлайнового расширения файловых систем, с которыми она работает, или подключения новых логических томов.
    3. Предложение должно содержать детализацию нагрузки на дисковые массивы: объемы данных, нагрузка в IOPSах, уровни рэйдов.
    4. База данных должна быть целостна, масштабируема, расширяема, надежна и отказоустойчива.
    5. Должна быть реализована возможность создания резервных копий базы данных вручную или автоматически. Система должна иметь встроенные механизмы резервного копирования на основе заданий для всех служебных БД.
    6. Должен быть обеспечен инструментарий для сохранения резервных копий и архивирования сохраненной информации. Системный администратор должен иметь возможность восстановить данные за определенный истекший период.
    7. Время хранения информации о событиях в хранилище должно быть гибко настраиваемым и зависеть от решаемых задач.
    8. Должен быть обеспечен настраиваемый механизм агрегации и сокращения в соответствии с правилами. В случае использования архивирования, управление размером БД и процессом архивирования должно рассматриваться как единая операция, чтобы гарантировать, что информация может быть удалена только после архивирования.
    9. Накопленные данные, в том числе и архивные, должны использоваться для подготовки отчетов, анализа, выявления закономерностей и поиска (см. п. 2.7 [«Отчеты и Поиск»](#_Отчеты_и_поиск)). Должна быть реализована поддержка запросов к базе данных. Система должна обладать пользовательским интерфейсом для создания запросов и извлечения данных.
    10. Должна быть реализована возможность ограничения доступа к базе данных в зависимости от прав определенного пользователя.
    11. Должна быть реализована возможность хранения счетчиков и индикаторов в течение заданных сроков, как для необработанной информации, так и для информации различной степени агрегации (например, на уровне дня, недели, месяца). Должна быть реализована возможность гибкого изменения этих сроков.
    12. Решение должно предоставлять возможность получения детальной структуры БД на текущий момент времени («слепок»).

## Серверная часть

* + 1. Предложение должно содержать подробные рекомендации в отношении аппаратного обеспечения, инфраструктуры и сетевого окружения, необходимых для реализации проекта и обеспечения высоких стандартов надежности решения (см. п. 2.14 «Требования к надежности, отказоустойчивости, производительности»).
    2. Рекомендации должны включать перечень аппаратных компонент решения и лицензий на системное с указанием их количества и обоснования их количества.

## Клиентская часть

* + 1. Взаимодействие пользователей с Системой должно осуществляться посредством единого визуального графического интерфейса (GUI). Ввод-вывод данных, прием управляющих команд и отображение результатов их исполнения должны выполняться в интерактивном режиме и в реальном масштабе времени.
    2. Интерфейс должен быть интуитивно понятным, соответствовать современным эргономическим требованиям и обеспечивать удобную работу пользователей Системы.
    3. Система должна предоставлять web-интерфейс, полностью дублирующий возможности «толстого» клиента и обеспечивающий доступ ко всем функциям и модулям, входящих в состав Системы. Функции администрирования могут быть реализованы с использованием «толстого» клиента; предпочтение, однако, при прочих равных, будет отдано решению с полнофункциональным «тонким» клиентом.
    4. Оптимальным считается решение, в котором не требуется использование «толстых» клиентов для администрирования и конфигурирования.
    5. Решение не должно требовать использования плагинов Adobe Flash и Java для работы пользователей.
    6. Решение должно включать клиент для мобильных устройств, позволяющее специалистам взаимодействовать с Системой удаленно и решать, в том числе, задачи, связанные с администрированием Системы.
    7. Язык интерфейса (пользователя, оператора, администратора) системы – английский, русский с возможностью локализации на узбекском языке.
    8. Система должна поддерживать работу с данными на русском, английском и узбекском языках.
    9. Клиентская часть должна обладать возможностью работы через web-proxy.
    10. Клиентская часть должна обладать возможностью шифрования трафика, передаваемого между клиентом и сервером.

## Управление экранными формами и представлениями

* + 1. Система должна предоставлять гибкие возможности управления видом интерфейса для различных категорий пользователей: отображение/скрытие панелей, ярлыков, полей, кнопок действия, представлений и пр.
    2. Система должна предоставлять возможности различного отображения представлений, в частности, построения табличных представлений, иерархических представлений, отображающих связи и зависимости между объектами, календарных представлений (на месяц, неделю, день) и представлений типа временных шкал для отражения расклада задач по времени и управления распределением задач.
    3. Система должна предоставлять гибкие возможности настройки представлений: фильтры, подсветки, связанные с типом представления атрибуты (например, набор полей) и пр.
    4. Должна быть реализована возможность создания администратором системных представлений, доступных группам пользователей, а также локальных представлений, которые создаются самими пользователями. Инструмент для создания представлений должен быть гибким, не требующим глубоких специальных знаний и навыков и интуитивно понятным.
    5. Решение должно предоставлять широкие возможности в части настройки форм и представлений. Интерфейс не должен иметь ограничений по размещению, размеру, цвету, набору и формату элементов форм и представлений.
    6. Должны быть предусмотрены средства оптимизации ввода информации в форму, например, настройка порядка перехода между элементами формы и/или контекстные подстановки значений полей.
    7. Полный перечень подлежащих настройке форм, представлений и их характеристик должны быть согласованы с Заказчиком при проектировании Системы.

## Управлением объектами Системы и связями между объектами

* + 1. Решение должно предоставлять гибкие возможности по созданию новых объектов, новых полей объектов и установке связей между объектами Системы (инцидентом, запросом на изменение, заданием и др.).
    2. Должна быть реализована возможность добавления новых полей и атрибутов в объекты (инциденты, заявки) при помощи графического интерфейса формы.
    3. Всем новым экземплярам объектов Системы должен присваиваться уникальный ID.
    4. Полный перечень подлежащих настройке объектов Системы, их характеристики и атрибуты должны быть сформированы на этапе проработки проекта, отражены в соответствующей документации, и согласованы с Заказчиком.
    5. Новые поля объектов должны включаться в полнотекстовый индекс для последующего использования при полнотекстовом поиске.
    6. Должно быть обеспечено отсутствие ограничений при задании обязательных полей и условий обязательности.
    7. Должно быть обеспечено отсутствие ограничений при установке условий доступности полей.
    8. Должна быть реализована возможность задания значений полей по умолчанию.
    9. Должна быть реализована возможность задания уникальных полей.
    10. Должна быть реализована возможность задания масок для текстовых полей, по которым будет вводиться информация предопределенного формата.
    11. Должна быть реализована возможность прикрепления вложенных файлов к различным объектам Системы и категоризация таких файлов (например, файл, поступивший от инициатора при подаче заявки и файл, предоставленный в качестве ответа по заявке).
    12. Должна быть реализована возможность связывания вложенных файлов и текста в единую смысловую канву (например, посредством использования полей html формата).
    13. Предложение должно содержать информацию о доступных типах полей и любых ограничениях, связанных с их использованием.
    14. Решение должно предоставлять возможности хронологического сохранения комментариев специалистов, работающих с объектом. Отображение комментариев должно быть структурированным, не смешанным с общей историей изменений и включать информацию о времени и авторе комментария.
    15. Решение должно предоставлять максимально гибкие возможности по управлению жизненным циклом объектов Системы, связанным с изменением значения поля «Статус». Система должна предоставить инструмент для определения:
* правил перехода между статусами,
* условий контроля при входе и выходе со статуса,
* необходимых действий при переходе между статусами,
* прав на выполнение перехода между статусами.

Предложение должно содержать описание реализации механизма такого определения и ограничений, связанных с его применением.

* + 1. Должны быть обеспечены максимально гибкие возможности установления связей между различными объектами Системы, в т.ч. и между объектами одного и того же типа. Предложение должно содержать описание механизма реализации:
* управления связями между объектами, в т.ч. установления двунаправленных связей, связей «один к одному», «один ко многим», «многие ко многим».
* хранения в существующем объекте ссылок на другие объекты,
* возможности фильтрации объектов, на которые выполняется ссылка,
* построения иерархий объектов,
* контроля поддержания целостности связей.
  + 1. Решение должно предоставлять гибкие возможности по изменению и расширению модели данных Системы: созданию любых новых типов объектов, определения их полей, связей, прав и других настроек. Предложение должно содержать описание механизма реализации этих возможностей и ограничений, связанных с его применением.
    2. Решение должно предоставлять возможность групповой обработки объектов (одновременное изменение атрибутов объектов, например, закрытие нескольких инцидентов) как вручную, так и автоматически по пред настроенной логике.
    3. Решение должно предоставить гибкие возможности настройки правил совместного доступа к объектам и их атрибутам (разрешение и запрет просмотра и редактирования объекта и отдельных его атрибутов, только чтение и др.).
    4. Полный перечень подлежащих настройке объектов и их атрибутов, в т.ч. связей между ними, должен быть сформирован и согласован с Заказчиком при проектировании Системы.

## Отчеты и поиск

* + 1. Система должна на прикладном уровне предоставлять максимально гибкие возможности поиска объектов. Предложение должно содержать описание механизма реализации этих возможностей и ограничений, связанных с его применением.
    2. Решение должно обладать панелью мониторинга с возможностью гибкой настройки.
    3. Должен быть реализован поиск информации в любых объектах Системы.
    4. Должен быть реализован поиск объектов как по отдельным полям и совокупности полей объекта и связанным объектам, так и в полнотекстовом режиме (по всей совокупности объектов).
    5. Должен быть реализован механизм индексации и получения статистики поисковых запросов пользователей для определения их потребностей
    6. Должна быть реализована возможность индексирования всех или выбранных атрибутов объектов.
    7. Система должна поддерживать индексирование содержимого вложений различных форматов (включая, но не ограничиваясь, doc, docx, xls, xlsx, pdf и пр.) и, соответственно, выполнять полнотекстовый поиск по файлам вложений.
    8. Поисковый механизм должен поддерживать логические операции И/ИЛИ/НЕ.
    9. Система должна обеспечивать возможность настройки формы поиска и управления ее логикой, в частности, вычисления значения полей для поиска на основании значений других полей, сравнения с любым полем и т.п.
    10. Поисковый механизм должен поддерживать индексирование внешних для системы web-сайтов, что позволит пользователям использовать единое средство для поиска информации в базе знаний системы и на внешних ресурсах.
    11. Предложение должно содержать описание встроенного механизма построения отчетности и ограничений, связанных с его применением. Укажите,
* какие предустановленные отчеты включены в «коробочную» поставку,
* как осуществляется запрос, обработка и представление отчетных данных,
* какие форматы отображения отчетов доступны (pdf, xls, doc и т.д.),
* какими графическими возможностями обладает построитель отчетов,
* каковы возможности экспорта отчетной информации,
* каковы возможности печати отчетной информации,
* какими знаниями и навыками необходимо обладать для построения отчетов
  + 1. Должна быть реализована возможность представления любых отчетов в разных формах, в виде:
* таблиц,
* графиков в различных форматах (линейные, гистограммы, секторные диаграммы, трехмерные и т.д.),
* комбинированное представление - графики и таблицы в одном отчете.
  + 1. Должна быть реализована возможность построения отчетов на любой момент времени в прошлом.
    2. Должно быть настроено автоматическое снятие метрик, отражающих временные характеристики процесса (например, длительность нахождения объекта в определенном статусе/статусах). Перечень этих метрик должен быть согласован с Заказчиком.
    3. Должна быть реализована возможность построения отчетов и фильтров для отбора записей на основании изменения отдельных атрибутов. Например, состояний (статусов) объектов, в частности:
* количество/выбор объектов в статусе "А" в течение отчётного периода,
* количество/выбор объектов, по которым выполнялись переводы из статуса "А" в статус "Б",
* количество/выбор объектов, которые не были в статусе "А" в течение отчётного периода.

Или, например,

* количество/выбор объектов для которых имело место изменение приоритета или плановой даты исполнения в течение отчётного периода и количество таких изменений.

Опишите, как именно реализована эта возможность.

* + 1. Полный перечень необходимых отчетов, подлежащих внедрению, для всех процессов, которые будут разработаны в рамках проекта, должен быть сформирован и согласован с Заказчиком при проектировании Системы.

## Механизм согласования

* + 1. Решение должно предоставить инструменты для гибкой организации согласований в ходе обработки объектов Системы (опишите эти инструменты).
    2. Решение не должно иметь ограничений в части набора объектов, к которым можно применять механизм согласований.
    3. Решение должно предоставлять возможность выполнять последовательное и параллельное согласование.
    4. Решение должно позволять строить произвольные цепочки согласования.
    5. Решение должно позволять строить предопределенные процессы согласования для выполнения типовых согласований.
    6. Решение должно иметь возможность динамического определения списка согласующих на основании различных атрибутов объектов (владелец, ответственный, руководитель и прочее)
    7. Решение должно позволять применять процесс согласования на любой стадии работы с объектом Системы.
    8. Решение должно предоставить возможность задания сроков согласования и контроля этих сроков путем выполнения автоматических действий по истечении заданного периода времени.
    9. Согласующим должна быть предоставлена возможность комментировать свое решение, в т.ч. и вкладывая файлы.
    10. Решение должно обеспечивать возможность использования различных моделей согласования, например: утверждение (первый же голос предопределяет результат согласования) или мажоритарный (итоговый результат голосования зависит от количества «за» и «против»).
    11. Должна быть реализована возможность делегирования права согласования текущим согласующим.
    12. Должна быть реализована возможность запроса дополнительной информации у любого сотрудника, необходимой для принятия решения при согласовании.
    13. Все действия согласующих должны протоколироваться.
    14. Полный перечень необходимых согласований, подлежащих настройке в рамках внедрения решения, должен быть сформирован и согласован с Заказчиком при проектировании Системы.

## Управление электронной почтой, правилами оповещения и эскалации

* + 1. Решение должно предоставить инструменты для гибкого задания правил оповещения групп и отдельных пользователей о наступлении тех или иных событий, связанных с обработкой объектов Системы (опишите эти инструменты).
    2. Должна быть реализована возможность оповещения по различным каналам связи, в частности, электронной почте, sms, telegram
    3. Решение должно позволять гибко настраивать автоматически выполняемые действия, зависящие от времени, в частности:
* выполнять оповещение по электронной почте, sms, telegram
* менять атрибуты объекта (например, повышать приоритет задачи, не решенной в срок),
  + 1. Решение должно предоставлять гибкие возможности по обработке входящих и исходящих сообщений электронной почты.
    2. Решение должно включать средства приёма и отправки e-mail для осуществления автоматической регистрации обращений пользователей и обратной связи с пользователями (для разных объектов системы). Данные средства не должны быть закрытыми: специалисты Заказчика должны иметь возможность выполнять их настройку самостоятельно.
    3. Должна быть реализована возможность настройки правил отправки уведомлений заданным адресатам по определённым событиям.
    4. Должна быть настроена регистрация обращений пользователей на основе поступающих электронных сообщений.
    5. Система должна распознавать и передавать в автоматически созданные объекты картинки, вставленные в текст электронного сообщения, и вложенные файлы[[1]](#footnote-1).
    6. Система должна поддерживать стандартные протоколы приёма и отправки e-mail (POP3, IMAP4), а также форматы сообщений (txt, html).
    7. Решение должно позволять вести переписку из любого объекта Системы с любым e-mail адресатом и сохранять эту переписку в Системе с привязкой к соответствующему объекту.
    8. Решение должно предоставлять гибкие возможности по настройке правил анализа поступающих электронных сообщений и выполнения автоматических действий в зависимости от результатов такого анализа (регистрация нового обращения, добавление записи к существующему объекту, закрытие или возврат в работу задачи в зависимости от того, подтвердил ли пользователь предложенное решение или отклонил его).
    9. Электронные сообщения, связанные с объектами Системы, должны отображаться в истории переписки объектов. История переписки должна быть представлена в виде, позволяющем наглядно отобразить иерархию вопросов и ответов.
    10. Система должна позволять предоставлять гибкие возможности управления содержанием и оформлением уведомлений в зависимости от определённых условий.
    11. Уведомления, связанные с объектом (например, при назначении объекта, изменении объекта), отправляемые по электронной почте, должны содержать ссылку на данный объект (для всех интерфейсов), с помощью которой специалист может сразу открыть его в интерфейсе Системы без выполнения дополнительных операций по открытию Системы и поиска объекта.
    12. Должны быть обеспечены гибкие возможности управления списком получателей уведомлений.
    13. Решение должно выполнять регистрацию системных инцидентов, поступающих от систем мониторинга по электронной почте или другим способом, согласованным с Заказчиком;
    14. Полный перечень необходимых оповещений, их текстов и условий отправки, а также эскалирующих действий, которые должны быть настроены, должен быть сформирован и согласован с Заказчиком при проектировании Системы.

## Управление задачами и расчет временных показателей

* + 1. Решение должно предоставить эффективный инструментарий управления, координации и контроля задач групп и специалистов Дирекции по ИТ, как в рамках процесса поддержки пользователей, так и с точки зрения выполнения внутренних регламентных и аварийно-восстановительных работ.
    2. Решение должно предоставлять функционал для определения приоритета задач и управления приоритетами.
    3. Решение должно предоставлять функционал для назначения и последующего изменения плановых сроков начала и завершения задач.
    4. Решение должно предоставлять функционал делегирования задач.
    5. Решение должно предоставлять функционал одновременной работы над одной задачей нескольких специалистов с последующим объединением результатов работы и корректной обработкой конфликтующих изменений без потери данных.
    6. Решение должно предоставлять функционал объединения задач по признаку отнесения к одному проекту.
    7. Решение должно предоставлять функционал формирования отчетов и сводок по задачам исполнителя, групп исполнителей и делегированным задачам.
    8. Должен быть предоставлен функционал создания различных типов задач.
    9. Решение должно позволять устанавливать связи между задачами и предоставлять инструменты контроля изменения и автоматического обновления значений полей связанных объектов (например, изменение целевого времени выполнения заявки должно влиять на значение времени выполнения связанных заданий; или закрытие заявки должно приводить к автоматическому закрытию всех связанных задач).
    10. Должна быть реализована гибкая настройка автоматической эскалации при нарушении плановых сроков выполнения задач.
    11. Решение должно обеспечивать гибкие настройки календаря, отражающего рабочее и нерабочее время различных групп исполнителей, который может использоваться при расчёте временных показателей в рамках процессов.
    12. Решение должно содержать встроенные механизмы гибкого управления приоритетами работ, обеспечивающие корректное формирование последовательности выполнения задач и соблюдение сроков обработки заявок пользователей различных типов.
    13. Решение должно обеспечивать корректный перенос автоматически рассчитанных сроков исполнения и порогов эскалации при временной вынужденной приостановке обработки заявок пользователей, например, на период ожидания дополнительной информации от инициатора заявки.
    14. Решение должно обеспечивать «защиту» от несанкционированного и неоправданного использования механизма приостановки обработки.
    15. Решение должно выполнять расчет фактической продолжительности работ по задаче с учетом специфики различных статусов, в которых пребывала задача в течение своего жизненного цикла и предоставлять статистику для анализа этой продолжительности для различных типов задач.
    16. В Системе должен быть реализован инструмент для коллективной работы над задачами (collaboration tool для взаимодействия в реальном времени) для пользователей Системы и внешних клиентов.
    17. Инструмент для коллективной работы над задачами должен позволять инициировать общение и обмениваться сообщениями непосредственно из форм управления задачами.
    18. Решение должно позволять просматривать историю общения в контексте запроса, при передаче запроса другому оператору у него должна быть возможность просматривать всю историю общения.
    19. Решение должно позволять просматривать общее время, затраченное на обработку заявки (в истории заявки хранятся и все записи о времени, затраченном на обработку заявки каждым ответственным.

## Требования к диаграмме Ганта.

* + 1. Планирование проектов и портфелей. Решение должен предоставлять возможность создания и управления планами проектов и портфелей в системе. Это включает возможность создания иерархической структуры задач, определения зависимостей, установки сроков и назначения ресурсов.
    2. Визуализация гантт-диаграмм должен поддерживать графическую визуализацию проектных планов и портфелей в виде гантт-диаграмм. Это позволяет участникам проекта легко видеть расписание задач, зависимости и прогресс выполнения.
    3. Визуализация задач и временных интервалов Диаграмма Ганта должна ясно отображать задачи и временные интервалы, включая начало и окончание каждой задачи. Каждая задача должна быть представлена горизонтальной полоской, протяженность которой отражает ее длительность.
    4. Зависимости между задачами: Диаграмма Ганта должна позволять отображать зависимости между задачами. Это позволяет понять, какая задача должна быть выполнена перед другой и какие задачи могут выполняться параллельно.
    5. Информация о ресурсах и ответственных: Диаграмма Ганта может включать информацию о ресурсах, назначенных на каждую задачу, а также о ответственных лицах. Это помогает команде видеть, какие ресурсы заняты на определенный период времени и кто отвечает за выполнение каждой задачи.
    6. Поддержка различных видов задач: Диаграмма Ганта должна предоставлять возможность отображать различные виды задач, такие как задачи с фиксированными сроками, задачи с гибкими сроками, мероприятия, майлстоуны и т. д. Каждый тип задачи может иметь свою уникальную визуализацию или цветовую кодировку.
    7. Масштабирование и уровни детализации: Диаграмма Ганта должна обеспечивать возможность масштабирования, чтобы пользователь мог увеличивать или уменьшать временные интервалы для более детального или общего представления плана проекта. Также может быть полезным иметь возможность отображать диаграмму на разных уровнях детализации, например, от обзора проекта до отдельных задач.
    8. Легенда и маркировка осей: Диаграмма Ганта должна иметь легенду, объясняющую значения и цвета, используемые на диаграмме. Также важно иметь маркировку осей времени для более точного определения временных интервалов и понимания продолжительности задач.
    9. Обновление и автоматическое выравнивание: Диаграмма Ганта должна быть динамической, позволяющей пользователям обновлять и изменять задачи и зависимости в реальном времени. Автоматическое выравнивание задач и временных интервалов может быть полезным, чтобы облегчить процесс обновления диаграммы при изменениях в плане проекта.
    10. Экспорт и импорт данных: Диаграмма Ганта может предоставлять возможность экспорта и импорта данных, чтобы пользователи могли обмениваться диаграммами и интегрировать их с другими инструментами управления проектами или документации.
    11. Пользовательский интерфейс и настраиваемость решение должен предоставлять пользовательский интерфейс, который понятен и удобен в использовании. Кроме того, система должна быть настраиваемой, чтобы организации могли адаптировать ее под свои потребности и процессы.
    12. Календарные и уведомительные функции может предоставлять календарные функции, такие как планирование событий, отображение выходных и праздничных дней, а также возможность настройки уведомлений о важных событиях и сроках выполнения задач.
    13. Отчетность и аналитика должен предоставлять отчеты и аналитические возможности для оценки состояния проектов и портфелей. Это может включать отчеты о прогрессе, загрузке ресурсов, бюджетировании и других показателях проектной деятельности.

## Требования к интеграции, экспорт/импорт данных

* + 1. Модули Системы должны быть полностью интегрированы между собой.
    2. Система должна предоставлять гибкие возможности для импорта и экспорта данных из любых объектов Системы.
    3. Экспорт данных должен позволять выгружать различные типы данных, определяя для каждого перечень необходимых полей, в частности:
* вложения (файлы, ссылки);
* поля (каждая строка выгрузки соответствует одному из атрибутов объекта и может содержать как наименование атрибута, так и его значение);
* историю/протокол (информацию об изменениях атрибутов объекта, фиксирующуюся автоматически);
* объекты Системы (каждая строка выгрузки соответствует отдельному информационному объекту, а в столбцах содержатся значения атрибутов объектов);
* связи.
  + 1. Система должна поддерживать различные способы интеграции:
* API,
* web-сервисы,
* интеграция на уровне приложений,
* интеграция на уровне БД,
* интеграция с помощью промежуточных файлов,
* использование внешних библиотек.
  + 1. В Системе должна быть реализована возможность выгружать данные в различных форматах, в частности, в виде текстовых файлов, XML и PDF файлов. Табличные данные должны экспортироваться в форматах CSV, XLS и XML.
    2. Должны быть предусмотрены различные настраиваемые режимы экспорта/импорта данных:
* только добавление данных;
* добавление и изменение данных;
* добавление, изменение и удаление данных;
* добавление только новых данных;
* изменение только существующих данных;
* только обновление связей.
  + 1. Должна быть реализована возможность настройки прав доступа на импорт и экспорт данных.
    2. Должна быть реализована возможность сохранения настроек импорта и экспорта.
    3. Должна быть реализована возможность запуска импорта и экспорта в периодически повторяющемся автоматическом режиме.
    4. Система должна быть интегрирована со следующими корпоративными шаблонами и информационными системами Компаний:
* почтовый клиент (MS Exchange, Lotus Notes и пр.),
* промышленные системы мониторинга (включая, но не ограничиваясь Site Scope, Zabbix, Система мониторинга сети CISCO PRIME),
* Active Directory (аутентификация пользователей, см. также 2.13 «Требования к безопасности и управлению правами доступа»).
  + 1. Полный перечень систем, которые должны быть интегрированы с Системой, и глубина интеграции модулей Системы и Системы с другими ИС должны быть описаны и согласованы с Заказчиком при проектировании Системы.

## Требования к безопасности и управлению правами доступа

* + 1. Система должна позволять решать следующие вопросы безопасности:
* аутентификация пользователя,
* авторизация для получения доступа к объектам, включая возможность группировки пользователей,
* аудит (ведение журналов работы с Системой).
  + 1. Система должна предоставлять гибкие возможности управления учетной записью пользователя.
    2. Полный перечень атрибутов учетной записи должен быть сформирован на этапе проработки проекта и отражены в соответствующей документации.
    3. Система должна позволять включать пользователя в произвольное количество групп, которые могут использоваться для раздачи прав и назначения объектов.
    4. В Системе должны быть определены различные уровни доступа к объектам Системы и их атрибутам: запрет доступа, чтение, чтение и запись, администрирование.
    5. Система должна позволять гибко настраивать права и привилегии пользователей Системы и, в частности, обеспечивать:
* предоставление прав на уровне отдельных объектов и групп объектов, соответствующих заданному фильтру,
* предоставление прав на уровне отдельного атрибута (поля),
* предоставление прав на уровне отдельной операции (просмотр, удаление, изменение) и различных действий пользователя,
* предоставление прав на уровне представлений,
* управление доступом к импорту/экспорту данных,
* определение прав на уровне группы или конкретного пользователя,
  + 1. Должна быть реализована возможность определения доступов не только на основании принадлежности к конкретной роли или группе, но и путем настройки сложных правил доступа с использованием произвольного сочетания логических операторов, и в отношении любых атрибутов текущего объекта или связанных с ним объектов.
    2. Должна быть реализована возможность разграничения прав в отношении просмотра и операций с вложенными файлами.
    3. Должна быть реализована возможность задания «заместителей» пользователя, которые будут наследовать его права.
    4. Должна быть реализована возможность наследования прав в отношении объектов, находящихся в иерархической зависимости.
    5. Система должна позволять вести журнал изменений, в т.ч. удаления, объектов.
    6. Должна быть реализована возможность настройки списка полей, изменения которых попадают в журнал, отображающий информацию в структурированном виде.
    7. Система должна логировать действия администратора.
    8. В системе для администратора должна быть предусмотрена возможность имперсонализации (быстрого входа от имени пользователя) для тестирования функционала и отображения.
    9. Должна быть реализована возможность экспорта журнала изменений в табличном виде.
    10. Должна быть реализована возможность поиска и формирования статистики по отдельным полям записей журнала.
    11. Аутентификация пользователей должна происходить в разрозненных каталогах Active Directory.
    12. Уровень безопасности Системы должен соответствовать действующим политикам безопасности Фонда.
    13. Должна быть предоставлена возможность гибкой настройки политики предоставления доступа к Системе (требования к доступу в целом, к логину и паролю пользователя).
    14. Система должна позволять предоставлять разные уровни полномочий при администрировании Системы. В частности, должна быть возможность разделить полномочия по изменению логики системы и по управлению правами доступов пользователей.
    15. Полный перечень ролей, которые должны быть настроены, с указанием ролевых доступов к Системе должен быть разработан и согласован с Заказчиком.

## Требования к надежности, отказоустойчивости, производительности

* + 1. Система должна быть доступна в режиме 24х7 (24 часа, 7 дней в неделю). Остановка системы для проведения плановых профилактических работ не допускается.
    2. Обновление как в пределах одной версии, так и между версиями ПО (upgrade/update) должны осуществляться без необходимости в простое (zero downtime).
    3. Система должна обладать трёх системным ландшафтом:
* система для разработки,
* тестовая система,
* продуктивная система.
  + 1. Система должна иметь встроенный механизм переноса бизнес-логики между различными системами ландшафта, позволяющий сократить число ошибок при внедрении изменений и упростить перенос изменений в продуктивную среду.
    2. Должна быть реализована возможность возврата Системы в исходное состояние после неуспешного изменения.
    3. Процесс обновления Системы (применения патчей) должен происходить без потерь данных и изменений, внесенных в конфигурацию.
    4. Кратковременные нарушения работоспособного состояния каких-либо компонентов Системы не должны приводить к потере данных.
    5. Решение должно иметь отказоустойчивую архитектуру.
    6. Отказоустойчивость компонент Системы должна обеспечиваться средствами самих компонент, т.е. они должны иметь возможность синхронизировать данные со своей резервной копией с использованием собственных механизмов. В случае необходимости использования для этих целей других средств, эти средства должны быть описаны. Переключения на резервные копии должно осуществляться без каких-либо ручных операций и перенастроек методов адресации.
    7. Система должна поддерживать режим балансировки нагрузки на сервера приложения в целях обеспечения требуемого уровня производительности и отказоустойчивости системы при росте количества одновременно работающих пользователей.
    8. Должна быть предусмотрена возможность организации автоматического и ручного резервного копирования данных системы с периодичностью и сроком хранения, согласованными с Заказчиком, средствами системного и программного обеспечения СУБД.
    9. Механизм резервного копирования и восстановления должен быть описан и согласован с Заказчиком.
    10. В результате внедрения Система должна обеспечивать корректную обработку аварийных ситуаций, вызванных неверными действиями пользователей. В указанных случаях пользователю Система должна выдавать соответствующие сообщения об ошибках, после чего возвращаться в рабочее состояние, предшествовавшее неверной (недопустимой) команде, группе команд или некорректному вводу данных.
    11. Программное обеспечение должно автоматически восстанавливать свое функционирование при корректном перезапуске аппаратных средств после сбоев, включая аварийное отключение электропитания.
    12. Производительность Системы не должна уменьшаться при функционировании всех внедряемых процессов.
    13. Должно быть обеспечено тестирование производительности (для одновременно работающих пользователей Системы).
    14. Внедряемая Система должна поддерживать одновременное подключение не менее 500 специалистов, участвующих в обработке задач, в т.ч. согласовании, и не менее 250 пользователей портала самообслуживания. Система должна иметь возможность увеличения количества одновременных клиентских подключений и возможность дальнейшего размещения на нескольких площадках (основной и резервный сайт) при наличии соответствующей инфраструктуры внутри организации.
    15. Архитектура Системы должна позволять увеличивать производительность Системы, не изменяя ее исходного программного обеспечения.

## Требования к диагностированию Системы

* + 1. Система должна иметь встроенные инструменты диагностирования, которые должны обеспечивать возможность определения корректности функционирования Системы и определения возможных сбоев в ее работе.
    2. Технические требования к функциям диагностирования, а также полный перечень параметров Системы, подлежащих мониторингу, и инструкции по мониторингу должны быть определены на стадии реализации проекта и согласованы с Заказчиком.

# Проектирование и автоматизация процессов

## Общие требования к проектированию и автоматизации процессов

* + 1. Основными результатами проекта должны стать:
       1. Высокая надёжность, эффективность и результативность процессов управления и как следствие повышение эффективности использования ресурсов и снижение издержек в зависимости от уровня зрелости Компаний;
       2. Легкоконфигурируемая, высокодоступная и масштабируемая платформа автоматизации корпоративных процессов.
    2. В результате проекта должно быть развернуто вертикальное корпоративное решение на инфраструктуре Заказчика, удовлетворяющее требованиям текущего технического задания, а также автоматизированы и интегрированы следующие процессы:
* Совместная работа над контентом,
* Подключения к услуге дистанционное банковское обслуживание
* Управление административно-хозяйственными ресурсами,
* Управление знаниями и информационными потоками и данными,
* Управление функциями для ввода изменений и корректировок,
* Управление конфигурациями и активами,
* Управление инцидентами и запросами на обслуживание,
* Управление проблемами и их методами решения,
* Управление сервисными каталогами,
* Управление работой, данными и сервисами информационных технологий,
* Управление Проектами и полноценным циклом разработки,
* Управление сбросом паролей,
* Управление поддержкой ИТ Филиалов,
* Управление юридическими услугами,
* Управления инцидентами и методами их решений,
* Управление технической поддержкой процессингового центра,
* Оркестрация (автоматизация) выполнения задач на базе единого механизма workflow следующих департаментов:
* Управление внутренними процессами Исполнительный аппарата
* Управление внутренними процессами Трансформационный офиса
* Управление внутренними процессами Департамента по работе с персоналом
* Управление внутренними процессами Департамента бухгалтерского учета и отчетности
* Управление внутренними процессами Департамента розничного бизнеса
* Управление внутренними процессами Кредитного департамента
* Управление внутренними процессами Департамента управления делами
* Управление внутренними процессами Управления ипотечного кредитования
* Управление внутренними процессами Управления маркетинга
* Управление внутренними процессами Департамента юридической службы
* Управление внутренними процессами Департамента внутреннего контроля
* Управление внутренними процессами Департамента внутреннего аудита
* Управление внутренними процессами Департамента информационных технологий
* Управление внутренними процессами Департамента по управлению рисками
* Управление внутренними процессами Департамента развития сети и сервиса банка
* Управление внутренними процессами Департамента взыскания кредитной задолженности
* Управление внутренними процессами Департамента развития сферы услуг и координации социальных программ
* Управление внутренними процессами Департамента малого и среднего бизнеса
  + 1. Дальнейшая адаптация Системы в Компаниях должна производиться с привлечением консультантов со стороны Поставщика.
    2. Предложение должно содержать информацию о дополнительных возможностях и связанных с ними затратами, если они существуют.
    3. При автоматизации процессов и их интеграции Поставщик должен руководствоваться лучшими практиками и учитывать требования Заказчика.
    4. Для каждого процесса должны быть проработаны Поставщиком, оформлены документально и согласованы с Заказчиком[[2]](#footnote-2):
* набор связанных с процессом аналитических и оперативных отчетов, подлежащих разработке в рамках проекта,
* объекты, их типы, правила именования и нумерации, формы, шаблоны и поля/атрибуты, характеристики,
* связи между объектами,
* интеграция с другими процессами и порталом самообслуживания,
* справочники,
* представления,
* жизненный цикл, workflow, в т.ч. там, где применимо, порядок согласования,
* временны́е характеристики/пороги,
* механизмы и способы информирования и эскалации,
* триггеры автоматического информирования и эскалации, тексты информационных и эскалационных сообщений.

## Подключения к услуге дистанционное банковское обслуживание

* + 1. Разрабатываемый интерфейс модуля должен функционировать для каждого филиала персонально, реализуя функционал приема заявки обслуживающим персоналом с помощью и иметь возможность автоматической перелинковки сформированной заявки ИТ специалисту головного офиса посредством создания соответствующей задачи в системе.
    2. Интерфейс должен иметь возможность выбора категорий и подкатегорий для оформления заявления.
    3. Веб-интерфейс должен предоставлять возможность создания заявки для решения возникших проблем во время работы с приложениями. Также необходимо реализовать возможность отслеживания статуса заявки.
    4. Решение должно обеспечивать выполнение регистрации, классификации, обработки и закрытия сервисных инцидентов и запросов на обслуживание (заявок) и системних инцидентов в соответствии с согласованным с Заказчиком регламентом процесса.
    5. Должна быть реализована возможность автоматической регистрации заявок, поданных по электронной почте, с помощью веб-формы портала самообслуживания, определенных Заказчиком, а также инцидентов, зафиксированных средствами мониторинга.
    6. Добавить автоматическое создание смежных и дочерних задач.
    7. Добавить автоматическое отслеживание выполнения всех связанных задач текущего статуса для перехода на следующий статус заявки.
    8. Создать автоматическое назначение исполнителей в зависимости от статуса задач.
    9. Веб-интерфейс должен предоставлять гибкие возможности настроек и подсказок для корректной регистрации заявок, легкой навигации по полям формы.
    10. Иметь обязательные поля информаций требующийся для регистрации заявки (МФО филиала, ФИО заявщика, контакты: эл почта, тел.).
    11. Веб-интерфейс должен обеспечивать возможность добавления контента - добавления, извлечения, удаления документов в формате Word, Exel, PDF, JPG и другое.
    12. Обеспечивать возможность уведомления о ходе и статусе обработки заявок обслуживающему специалисту.
    13. Решение должно обеспечивать автоматически разрешать переходы между статусами в зависимости от значений полей согласования требований.
    14. Решение должно обеспечивать автоматическое создание задач в согласующие департаменты.
    15. Решение должно обеспечивать автоматический контроль выполненных задач.
    16. В системе должен быть сформирован каталог бизнес-услуг, использующихся в департаменте.
    17. Бизнес услуги должны быть доступны на портале самообслуживания и разделены по следующим категориям:

- Обслуживание ДБО

- Мобильный банкинг

- Интернет банкинг

- SMS банкинг

## Управление административно-хозяйственными ресурсами

* + 1. Решение должно обеспечивать выполнение регистрации, классификации, обработки и закрытия запросов на обслуживание (заявок) с согласованным с Заказчиком регламентом процесса.
    2. Должна быть реализована возможность автоматической регистрации заявок, поданных по электронной почте, с помощью веб-формы портала самообслуживания, определенных Заказчиком, а также инцидентов, зафиксированных средствами мониторинга.
    3. Добавить автоматическое создание смежных и дочерних задач.
    4. Добавить автоматическое отслеживание выполнения всех связанных задач текущего статуса для перехода на следующий статус заявки.
    5. Создать автоматическое назначение исполнителей в зависимости от статуса задач.
    6. Добавить автоматическое создание смежных и дочерних задач.
    7. Решение должно обеспечивать автоматически разрешать переходы между статусами в зависимости от значений полей согласования требований.
    8. Решение должно обеспечивать автоматическое создание задач в согласующие департаменты.
    9. Решение должно обеспечивать автоматический контроль выполненных задач.
    10. В системе должен быть сформирован каталог бизнес-услуг, использующихся в департаменте.
    11. Бизнес услуги должны быть доступны на портале самообслуживания и разделены по следующим категориям:
* Обработка заявок на получение дежурного авто внутри города Ташкента
* Обработка заявок на получение служебного авто за пределами города Ташкента
* Обработка заявок на получение дежурного грузового авто внутри города Ташкента
* Обработка заявок на получение дежурного грозового авто за пределами города Ташкента
* Обработка заявок на получение помощи электрика
* Обработка заявок на получения помощи сантехника
* Обработка заявок на получения помощи садовника
* Обработка заявок на получения помощи грузчиков
* Обработка заявок на ремонт вентиляции и кондиционеров
* Обработка заявок на ремонт мебели
* Обработка заявок на пользования услугами уборщиц
* Обработка заявок на организацию мероприятий и учебных тренингов
* Обработка заявок на покупку железнодорожных билетов по местным направлениям
* Обработка заявок на покупку железнодорожных билетов по зарубежным направлениям
* Обработка заявок на покупку авиабилетов по местным направлениям
* Обработка заявок на покупку авиабилетов по зарубежным направлениям

## Управление поддержкой ИТ Филиалов

* + 1. Решение должно обеспечивать выполнение регистрации, классификации, обработки и закрытия сервисных инцидентов и запросов на обслуживание (заявок) и системних инцидентов в соответствии с согласованным с Заказчиком регламентом процесса.
    2. Должна быть реализована возможность автоматической регистрации заявок, поданных по электронной почте, с помощью веб-формы портала самообслуживания, определенных Заказчиком, а также инцидентов, зафиксированных средствами мониторинга.
    3. Добавить автоматическое создание смежных и дочерних задач.
    4. Добавить автоматическое отслеживание выполнения всех связанных задач текущего статуса для перехода на следующий статус заявки.
    5. Создать автоматическое назначение исполнителей в зависимости от статуса задач.
    6. Добавить автоматическое создание смежных и дочерних задач.
    7. Решение должно обеспечивать автоматически разрешать переходы между статусами в зависимости от значений полей согласования требований.
    8. Решение должно обеспечивать автоматическое создание задач в согласующие департаменты.
    9. Решение должно обеспечивать автоматический контроль выполненных задач.
    10. В системе должен быть сформирован каталог бизнес-услуг, использующихся в департаменте.
    11. Бизнес услуги должны быть доступны на портале самообслуживания и разделены по следующим категориям:
* Обработка запросов по учетным записям сотрудников
* Восстановление или сброс паролей
* Устранение проблем с учетными записями или их восстановление
* Обработка запросов по возникшим проблемам при обработке вопросов связанных с дистанционными банковскими услугами
* Обработка запросов по обработке получения или установки на ПК пользователя нового программного обеспечения
* Обработка запросов для получения стационарного телефона для сотрудника и его настройки
* Обработка запросов, связанных с проблемами с ИАБС – сброс или восстановление паролей и получение технической консультации
* Обработка запросов при поломке компьютера или принтера
* Обработка запроса для получения технической консультации для работы с орг. Техникой
* Обработка запросов для получения доступа к сетевым папкам
* Обработка запросов, связанными с проблемами по работе с документами и просрочками

## Управление юридическими услугами

* + 1. Решение должно обеспечивать выполнение регистрации, классификации, обработки и закрытия запросов на обслуживание (заявок) с согласованным с Заказчиком регламентом процесса.
    2. Должна быть реализована возможность автоматической регистрации заявок, поданных по электронной почте, с помощью веб-формы портала самообслуживания, определенных Заказчиком, а также инцидентов, зафиксированных средствами мониторинга.
    3. Добавить автоматическое создание смежных и дочерних задач.
    4. Добавить автоматическое отслеживание выполнения всех связанных задач текущего статуса для перехода на следующий статус заявки.
    5. Создать автоматическое назначение исполнителей в зависимости от статуса задач.
    6. Добавить автоматическое создание смежных и дочерних задач.
    7. Решение должно обеспечивать автоматически разрешать переходы между статусами в зависимости от значений полей согласования требований.
    8. Решение должно обеспечивать автоматическое создание задач в согласующие департаменты.
    9. Решение должно обеспечивать автоматический контроль выполненных задач.
    10. В системе должен быть сформирован каталог бизнес-услуг, использующихся в департаменте.
    11. Бизнес услуги должны быть доступны на портале самообслуживания и разделены по следующим категориям:
* Обработка запросов по юридическим вопросам и получение консультации
* Обработка запросов по обработке документов проектной документации
* Обработка запросов по пересмотру контрактов, проведение экспертизы документации и получение дополнительной консультации
* Обработка запросов по проведению экспертизы различных видов документации
* Обработка запросов для создания документации и договоров для различных банковских продуктов и проведение экспертизы
* Обработка запросов для проведения экспертизы кредитных договоров

## Управление инцидентами и запросами на обслуживание

* + 1. Решение должно обеспечивать выполнение регистрации, классификации, обработки и закрытия сервисных инцидентов и запросов на обслуживание (заявок) и системних инцидентов в соответствии с согласованным с Заказчиком регламентом процесса.
    2. Должна быть реализована возможность автоматической регистрации заявок, поданных по электронной почте, с помощью веб-формы портала самообслуживания, определенных Заказчиком, а также инцидентов, зафиксированных средствами мониторинга.
    3. Должна быть реализована возможность ручной регистрации инцидентов и заявок.
    4. Должно выполняться информирование инициатора заявки при регистрации, выполнении и закрытии заявки, а также при необходимости задать уточняющие вопросы по сути обращения (согласованный с Заказчиком механизм и способы обмена информацией).
    5. Должна быть реализована возможность как автоматического определения приоритета (в зависимости от значений параметров срочности и влияния согласно утвержденным Заказчиком схемам), так и ручного присвоения приоритета инциденту/заявке пользователя.
    6. Должна быть реализована возможность передачи заявки/инцидента в работу необходимой команде исполнителей или определенному исполнителю (при этом команда, в которой он работает, должна определяться автоматически) либо выдачи нарядов на работу (заданий), связанных с инцидентом/заявкой.
    7. Должна быть реализована возможность создания связанного задания из заявки/инцидента с автоматическим переносом согласованных с Заказчиком значений определенных полей заявки/инцидента в определенные поля задания.
    8. Назначение заданий в группу должно выполняться как в ручном режиме, так и автоматически (согласно схемам, согласованным с Заказчиком).
    9. Должна быть реализована возможность назначения исполнителя внутри команды, изменения команды и исполнителя.
    10. Должна быть реализована возможность контроля переназначений заданий между командами и возвратов инцидентов/заявок/заданий в работу по причине неудовлетворенности предложенным решением.
    11. Должно выполняться информирование о назначении задания (согласованный с заказчиком механизм и способы информирования).
    12. Должна быть реализована связь с CMDB (привязка заявки/инцидента к одному или нескольким КЕ, просмотр информации о связанных КЕ из заявки/инцидента, просмотр из КЕ информации о связанных заявках/инцидентах).
    13. Система должна поддерживать автоматизацию механизма иерархической эскалации при нарушении SLA по схеме, согласованной с Заказчиком.
    14. Должна быть реализована интеграция с порталом самообслуживания для просмотра пользователями статусов поданных ими.
    15. Должна быть установлена связь с процессом управления изменениями для определения изменений, вызвавших инцидент, изменений, служащих решением инцидента.
    16. Представления для функции контроля, в частности, отображение цветовой индикации в зависимости от приоритета инцидента и при приближении крайнего срока решения инцидента, должны быть настроены согласно требованиям Заказчика.
    17. Должен быть реализован механизм подтверждения выполнения заявки / решения инцидента инициатором.
    18. Должен быть реализован механизм оценки качества выполнения заявки / решения инцидента инициатором.
    19. Должен быть реализован механизм возврата заявки/инцидента при отказе инициатора подтвердить выполнение и оповещение о возврате.
    20. Бизнес услуги должны быть доступны на портале самообслуживания и разделены по следующим категориям:
* Обработка заявок по вопросам сбоев в исполнении и процессах
* Обработка заявок по вопросам прерывания бизнеса и системных сбоев
* Обработка заявок по вопросам порчи материальных активов
* Обработка консультационных вопросов по клиентам, продуктам и по бизнес-практике
* Обработка заявок по вопросам трудовых отношений и безопасности труда
* Обработка заявок по вопросам внешнего мошенничества
* Обработка заявок по вопросам внутреннего мошенничества

## Управление проблемами и их методами решения

* + 1. Решение должно обеспечивать выполнение регистрации, классификации, обработки и закрытия проблем в соответствии с согласованным с Заказчиком регламентом процесса.
    2. Решение должно поддерживать различие между инцидентом, проблемой и известной ошибкой и обеспечивать возможность установления связей между ними.
    3. Решение должно обеспечивать возможность помечать инцидент как кандидат в проблемы.
    4. Должна быть реализована возможность создания связанной проблемы из любой задачи с автоматическим переносом согласованных с Заказчиком значений определенных полей задачи в определенные поля проблемы.
    5. Должна быть реализована возможность создания связанного задания из проблемы с автоматическим переносом согласованных с Заказчиком значений определенных полей проблемы в определенные поля задания.
    6. Должна быть реализована возможность создания связанного запроса на изменение из проблемы с автоматическим переносом согласованных с Заказчиком значений определенных проблемы в определенные поля запроса на изменение и наоборот.
    7. Решение должно обеспечивать возможность назначения проблем в группы исполнителей и конкретным исполнителям, а также назначения заданий, связанных с проблемами.
    8. Должно выполняться информирование о назначении проблемы/задания (согласованный с Заказчиком механизм и способы информирования).
    9. С каждой проблемой должны ассоциироваться определенные значения влияния и срочности.
    10. Должна быть реализована связь с CMDB (привязка проблемы к одному или нескольким КЕ, просмотр информации о связанных КЕ из проблемы, просмотр из КЕ информации о связанных проблемах).
    11. Должна быть установлена связь с процессом управления изменениями для определения изменений, вызвавших проблему, изменений, служащих решением проблемы.
    12. Система должна предоставлять удобные механизмы для передачи информации относительно статуса и хода решения проблемы, а также временных и обходных решениях, которые могут применяться для решения инцидентов до завершения внедрения постоянного решения (одновременное оповещение о принятом решении по всем связанным с проблемой инцидентам).

## Управление внутренними процессами Департамента по работе с персоналом

* + 1. Решение должно обеспечивать выполнение регистрации, классификации, обработки и закрытия запросов на обслуживание (заявок) с согласованным с Заказчиком регламентом процесса.
    2. Должна быть реализована возможность автоматической регистрации заявок, поданных по электронной почте, с помощью веб-формы портала самообслуживания, определенных Заказчиком, а также инцидентов, зафиксированных средствами мониторинга.
    3. Добавить автоматическое создание смежных и дочерних задач.
    4. Добавить автоматическое отслеживание выполнения всех связанных задач текущего статуса для перехода на следующий статус заявки.
    5. Создать автоматическое назначение исполнителей в зависимости от статуса задач.
    6. Добавить автоматическое создание смежных и дочерних задач.
    7. Решение должно обеспечивать автоматически разрешать переходы между статусами в зависимости от значений полей согласования требований.
    8. Решение должно обеспечивать автоматическое создание задач в согласующие департаменты.
    9. Решение должно обеспечивать автоматический контроль выполненных задач.
    10. В системе должен быть сформирован каталог бизнес-услуг, использующихся в департаменте.
    11. Бизнес услуги должны быть доступны на портале самообслуживания и разделены по следующим категориям:
* Обработка заявок по командировкам
* Обработка заявок для предоставления консультационных вопросов или другой различной информации
* Обработка заявок на изменения персональных данных сотрудника
* Обработка заявок на обучение и повышении квалификации сотрудников
* Обработка заявок на подбор персонала

## Управление изменениями и релизами

* + 1. Решение должно обеспечивать реализацию и отслеживание жизненного цикла запросов на изменение, в т.ч. стандартных изменений и срочных изменений.
    2. Должна быть выполнена типизация изменений и настройка индивидуальной формы и жизненного цикла для каждого из типов. Должна быть реализована возможность создания моделей изменений, позволяющих задавать параметры и правила обработки изменений определенного типа.
    3. Должно быть обеспечено разграничение прав доступа по инициации/обработке изменений (возможность указания сотрудников/ролей, которым разрешено инициировать/обрабатывать изменения).
    4. Должна быть реализована возможность автоматизации согласования изменений с поддержкой многоуровневого параллельно-последовательного согласования.
    5. Должна быть реализована возможность отражения в форме запроса на изменение информации об оценке влияния изменения (в т.ч. и в виде вложенных файлов), которая должна приниматься во внимание при определении уровня и состава согласующих.
    6. Должна быть реализована возможность указать перечень ролей, которые принимают решение об утверждении изменения, и предельные сроки согласования изменения.
    7. Должна быть реализована возможность определить группы с заданным составом согласующих ролей.
    8. Итоговое решение по согласованию изменения и промежуточные комментарии согласующих лиц должны фиксироваться в Системе.
    9. Должна быть реализована возможность назначения запроса на изменение на исполнение как персонально (на конкретного специалиста; группа исполнителей при этом определяется автоматически), так и на группу специалистов, а также назначения заданий, связанных с запросами на изменение.
    10. Должно выполняться информирование о назначении запроса на изменение/задания (согласованный с Заказчиком механизм и способы информирования).
    11. Должна быть реализована возможность создания связанного запроса на изменение из любой задачи с автоматическим переносом согласованных с Заказчиком значений определенных полей задачи в определенные поля запроса на изменение.
    12. Должна быть реализована возможность создания связанного задания из запроса на изменение с автоматическим переносом значений согласованных с Заказчиком полей запроса на изменение в определенные поля задания.
    13. Должен быть обеспечен расчет плановых и фактических трудозатрат изменения на основании связанных задач (нарядов на работы) с помощью отчетов.
    14. Изменения должны классифицироваться по категории, срочности и приоритету.
    15. Должна быть реализована связь с CMDB (привязка запроса на изменение к одному или нескольким КЕ, просмотр информации о связанных КЕ из запроса на изменение, просмотр из КЕ информации о связанных запросах на изменение).
    16. Решение должно обеспечивать инструменты обновления информации о КЕ в CMDB, в частности, возможность автоматического обновления необходимых атрибутов КЕ на заданных шагах процесса управления изменениями.
    17. Из запроса на изменение должна быть доступна детальная информация о связанных с изменением КЕ, необходимая, в частности, при определении должного уровня авторизации изменения.

## Управление внутренними процессами Департамента комплаенса.

* + 1. Решение должно обеспечивать выполнение регистрации, классификации, обработки и закрытия запросов на обслуживание (заявок) с согласованным с Заказчиком регламентом процесса.
    2. Должна быть реализована возможность автоматической регистрации заявок, поданных по электронной почте, с помощью веб-формы портала самообслуживания, определенных Заказчиком, а также инцидентов, зафиксированных средствами мониторинга.
    3. Добавить автоматическое создание смежных и дочерних задач.
    4. Добавить автоматическое отслеживание выполнения всех связанных задач текущего статуса для перехода на следующий статус заявки.
    5. Создать автоматическое назначение исполнителей в зависимости от статуса задач.
    6. Добавить автоматическое создание смежных и дочерних задач.
    7. Решение должно обеспечивать автоматически разрешать переходы между статусами в зависимости от значений полей согласования требований.
    8. Решение должно обеспечивать автоматическое создание задач в согласующие департаменты.
    9. Решение должно обеспечивать автоматический контроль выполненных задач.
    10. В системе должен быть сформирован каталог бизнес-услуг, использующихся в департаменте.
    11. Бизнес услуги должны быть доступны на портале самообслуживания и разделены по следующим категориям:
* Решение консультационных вопросов, связанных с коррупционными действиями
* Решение консультационных вопросов, связанных с неправомерными действия работников
* Решение консультационных вопросов, связанных с закупками на местах
* Решения консультационных вопросов, связанных с нормативными документами
* Решение консультационных вопросов, связанных с заключением договоров
* Решение вопросов по запросам Anti Money – санкции
* Решение вопросов по запросам Anti Money – нестандартные действия клиентов
* Решение вопросов по операциям Anti Money – нестандартные действия клиентов
* Обработка запросов по инцидентам, связанных с внешним мошенничеством
* Обработка запросов по инцидентам, связанных с внутренним мошенничеством
* Обработка запросов касательно анонимных сообщений о нарушениях.

## Управление сервисными каталогами

* + 1. Должны быть выполнены работы по идентификации предоставляемых ИТ услуг, формированию и организации поддержки актуальности иерархического справочника каталога услуг, определены необходимые корректировки в существующих операционных процессах для его успешного использования.
    2. Должна быть реализована возможность учета различных типов (категорий) сервисов, перечень которых должен быть согласован с Заказчиком (например, внешние сервисы (абонентские сервисы), бизнес сервисы (бизнес процессы), операционные сервисы (ИТ сервисы)).
    3. Решение должно содержать категории услуг «из коробки» для упрощения наполнения каталога.
    4. Должно быть обеспечено разделение сервисов по функциональным особенностям.
    5. Каталог сервисов должен вестись в CMDB.
    6. Карточки сервисов должны быть гибко настраиваемыми (должна быть реализована возможность задать разный набор полей для разных типов сервисов).
    7. Перечень атрибутов сервисов должен быть согласован с Заказчиком.
    8. Должна быть реализована возможность настройки индивидуального жизненного цикла для каждого типа сервиса.
    9. Должна быть реализована возможность задать индивидуальный вид формы для каждого типа сервисов.
    10. Должна быть реализована связь сервиса с одним или несколькими соглашениями.
    11. Должна быть реализована возможность связи сервисов друг с другом (указание для каждого сервиса зависимых и поддерживающих сервисов), связи между сервисами должны быть классифицированы.
    12. Должна быть реализована связь сервисов с конфигурационными единицами (поддерживающие и зависимые КЕ).
    13. Должно быть выполнено полноценное построение ресурсно-сервисной модели.
    14. Должна быть реализована связь сервисов с пользователями и запросами.
    15. Должна быть реализована возможность настройки для каждого типа соглашения своего жизненного цикла и индивидуального вида формы (возможность задать разный набор полей для разных типов соглашений).
    16. В каждом соглашении должны быть определены параметры оказания и поддержки сервисов, целевые показатели уровня услуг, сроки действия соглашения и иные необходимые параметры, требуемые Заказчиком.
    17. Должна быть реализована связь соглашений с получателями и поставщиками сервисов, конфигурационными единицами.
    18. Должна быть согласована с Заказчиком и реализована интеграция процесса управления уровнем услуг с процессами:
* управления инцидентами и запросами на обслуживание, в частности, целевые времена реакции и решения для конкретных услуг и пользователей,
* управления проблемами,
* управления изменениями, в частности, передача в этот процесс информации о «сервисных окнах» и требований по доступности,
* управлением конфигурациями.

## Управление конфигурациями и активами

* + 1. CMDB должна представлять собой централизованный источник согласованных данных для ITSM процессов, позволяя получать полную и достоверную информацию об элементах ИТ-инфраструктуры, сервисах и связях между ними.
    2. Решение должно предоставлять централизованную точку доступа для осуществления управления и поддержки интегрированной среды CMDB.
    3. Решение должно обладать средствами мониторинга и возможностью интеграции со средствами активного мониторинга.
    4. Решение должно обладать средствами аналитического моделирования.
    5. Решение должно обеспечивать контроль конфигурации.
    6. Процесс управления конфигурациями должен обеспечить учет и классификацию конфигурационных единиц, и поддержание CMDB в актуальном состоянии.
    7. Решение не должно иметь ограничений в части типов КЕ и типов связей между ними.
    8. Решение должно обладать возможностями масштабирования, достаточными для поддержки количества данных CMDB, необходимого для группы Фонда. Предложение должно содержать описание этих возможностей.
    9. Должна быть реализована возможность указания для каждого типа КЕ своего набора полей и своего жизненного цикла.
    10. Должна быть выполнена настройка различных, согласованных с Заказчиком, типов конфигурационных единиц и связей между ними.
    11. Должно быть обеспечено наличие настраиваемого справочника статусов КЕ.
    12. Должна храниться полная история изменения каждой КЕ.
    13. Должен быть определен и настроен workflow по проведению аудитов и инвентаризаций CMDB.
    14. Должна быть реализована возможность запуска процедур аудита как в ручном, так и автоматически по заданному, согласованному с Заказчиком, расписанию и гибкое управление таким расписанием.
    15. Должна быть реализована возможность автоматизации workflow по устранению расхождений в рамках процесса управления изменениями.
    16. Должна быть реализована возможность привязки КЕ к пользователю, структурному подразделению, которому КЕ передана в эксплуатацию и которые отвечают за обслуживание КЕ.
    17. Должна быть реализована возможность индивидуальной настройки формы КЕ для каждой категории КЕ.
    18. Должна храниться вся история событий, связанных с КЕ.
    19. Должна быть реализована возможность создания базисных конфигураций (baselines).
    20. Должна быть реализована эффективная модель безопасности, основанная на ролевом доступе для выполнения операций по созданию и управлению КЕ.
    21. Решение должно обеспечивать возможность просмотра КЕ и данных о связях и взаимозависимостях между КЕ как в самой CMDB, так и из любого инструмента или приложения, интегрированного с CMDB.
    22. Решение должно обеспечивать графическую визуализацию связей и взаимозависимостей между КЕ.
    23. Решение должно обеспечивать автоматический контроль целостности информации при добавлении/удалении/изменении связанных КЕ.
    24. Управление активами должно обеспечивать:
* учет и управление жизненным циклом аппаратного обеспечения,
* контроль гарантийных периодов,
* управление соглашениями на предоставление услуг поддержки и сопровождения АО,
* учет программного обеспечения,
* контроль лицензий,
* управление соглашениями на предоставление услуг поддержки и сопровождения ПО.

## Управление внутренними процессами Департамента маркетинга.

* + 1. Управление Решение должно обеспечивать выполнение регистрации, классификации, обработки и закрытия запросов на обслуживание (заявок) с согласованным с Заказчиком регламентом процесса.
    2. Должна быть реализована возможность автоматической регистрации заявок, поданных по электронной почте, с помощью веб-формы портала самообслуживания, определенных Заказчиком, а также инцидентов, зафиксированных средствами мониторинга.
    3. Добавить автоматическое создание смежных и дочерних задач.
    4. Добавить автоматическое отслеживание выполнения всех связанных задач текущего статуса для перехода на следующий статус заявки.
    5. Создать автоматическое назначение исполнителей в зависимости от статуса задач.
    6. Добавить автоматическое создание смежных и дочерних задач.
    7. Решение должно обеспечивать автоматически разрешать переходы между статусами в зависимости от значений полей согласования требований.
    8. Решение должно обеспечивать автоматическое создание задач в согласующие департаменты.
    9. Решение должно обеспечивать автоматический контроль выполненных задач.
    10. В системе должен быть сформирован каталог бизнес-услуг, использующихся в департаменте.
    11. Бизнес услуги должны быть доступны на портале самообслуживания и разделены по следующим категориям:
* Обработка запроса на предоставление и составление маркетинговой стратегии
* Обработка запроса на продвижение продуктов и услуг банка
* Обработка запроса на анализ рынка и потребительских предпочтений

## Управление внутренними процессами Департамента бухгалтерского учета и отчетности.

* + 1. Обработка заявок на проведение внутренней проверки бухгалтерский операций и соответствия политикам и процедурам
    2. Обработка заявок на предоставление финансовой информации и финансовых отчетов для внутренней и управленческой аналитики
    3. Обработка заявок на подготовку и составление бюджетов и финансовых прогнозов на основе имеющихся данных
    4. Обработка заявок на обновление и внесение изменений в бухгалтерские политики и процедуры банка
    5. Обработка заявок на консультирование персонала банка в вопросах, связанных с бухгалтерским учетом и отчетностью
    6. Обработка заявок на участие во внутренних и внешних проектах, требующих финансового анализа и составления отчетности.

## Управление Проектами и полноценным циклом разработки

* + 1. Просмотр системных рабочих столов.
    2. Управление рабочими столами.
    3. Управление задачами: поиск, архивирование, создание, редактирование, управления фильтрами задач.
    4. Управление отчетами по исполнению поставленных задач: счетчик, команды, аккаунты, темпо.
    5. Управление досками для ведения проектов: Скрам, Канбан.
    6. Управление планами проекта: создание, редактирование и отслеживания исполнения проекта с помощью инструмента RoadMap.
    7. Управление создание и редактирование задач, эпиков, сторис.
    8. Управления версиями и релизами проектов.
    9. Управление компонентами проекта.
    10. Управление отчетами по сгоранию спринтов, по исполнению задач в поставленные сроки.
    11. Управление фильтрами исполнителей проекта.
    12. Создание и управление спринтами.

## Совместная работа над контентом

* + 1. Решение должно обеспечивать создание и редактирование страниц, предоставлять возможность создания новых страниц и редактирования существующих. Это включает возможность форматирования текста, добавления изображений, видео, таблиц и других типов контента.
    2. Аутентификация и авторизация: доменная на базе AD.
    3. Управление правами доступа: возможность назначать группы и пользователей, которым разрешен доступ к страницам, комментариям и документам.
    4. Интеграция с другими приложениями: возможность импортирования и экспортирования данных из других приложений, таких как Microsoft Office.
    5. Создание и управление диаграммами с помощью интегрированного модуля Draw.io
    6. Совместная работа над документами: возможность комментирования, обсуждения и редактирования страниц совместно с другими пользователями.
    7. Комментирование и обратная связь: Пользователи должны иметь возможность комментировать страницы и оставлять обратную связь. Это позволяет сотрудникам обсуждать идеи, задавать вопросы, предлагать изменения и вносить свои комментарии.
    8. Решение должно обеспечивать управление версиями и историей изменений, поддерживать управление версиями страниц и отслеживание истории изменений. Это позволяет восстанавливать предыдущие версии страницы, просматривать изменения и вносить необходимые исправления или откаты.
    9. Решение должно обеспечивать поиск и навигация должен предоставлять мощные инструменты для поиска информации в системе. Это может включать функцию автозаполнения поисковых запросов, расширенные фильтры и возможность поиска по ключевым словам, меткам и другим атрибутам контента. Кроме того, система должна предоставлять удобную навигацию по пространствам и страницам.
    10. Многопользовательская поддержка: возможность подключения множества пользователей к системе и управления ими.
    11. Уведомления: Система должен поддерживать уведомления о новых изменениях на страницах, комментариях и других активностях. Это помогает пользователям быть в курсе последних обновлений и вовремя реагировать на изменения.
    12. Организация контента: Система должна обеспечивать возможность организации контента в пространства (spaces), разделы (sections) и страницы. Это помогает структурировать и сегментировать информацию для удобного поиска и навигации.
    13. Ведение блога страницы.
    14. Безопасность и права доступа: Система должна обеспечивать уровни безопасности и контроль доступа к контенту. Это включает настройку прав доступа на уровне пользователей, групп и ролей, а также возможность управления доступом к определенным страницам и пространствам.
    15. База знаний и документация: Система должен поддерживать создание и поддержку базы знаний и документации. Это включает функции для создания шаблонов документов, интеграцию с таблицами знаний и возможностью создания связей между страницами.
    16. Аналитика и отчетность: Система должна предоставлять функциональность для анализа использования системы, например, показатели посещаемости страниц, активности пользователей и другие метрики. Это помогает оценить эффективность системы и улучшить процессы.

## Управление знаниями

* + 1. Предложение должно обеспечивать возможность обработки обращений пользователей и решения инцидентов посредством применения базы стандартных решений (базы знаний).
    2. База знаний должна позволять легко создавать и форматировать информационные статьи, в т.ч. с мультимедиа-контентом.
    3. Решение должно обеспечить гибкие возможности категоризации статей базы знаний, в т.ч. отнесения одной статьи к произвольному числу категорий.
    4. Если в базе знаний решение найдено, система должна устанавливать его связь с задачей, для которой оно было использовано (например, запрос на обслуживание, инцидент), без необходимости ручного воспроизведения текста статьи базы знаний.
    5. Функционал базы знаний должен быть доступен не только сотрудникам технической поддержки различных линий, но и конечным пользователям через web-интерфейс портала самообслуживания.
    6. Создание и управление диаграммами с помощью интегрированного модуля Draw.io
    7. Должна быть реализована возможность связывания статей базы знаний между собой.
    8. Система должна иметь встроенные средства для оценки эффективности созданных информационных статей. Значение атрибута эффективности автоматически изменяется в зависимости от того, насколько часто статья используется в процессе обработки заявок, а также в зависимости от наличия отзывов сотрудников технической поддержки и пользователей о ее полезности.
    9. Должна быть реализована возможность гибкого управления жизненным циклом статей базы знаний, включающего определение действий по инициации нового стандартного решения, его разработке, приемке и переносу в архив (когда стандартное решение потеряло актуальность, например, в результате решения проблемы).
    10. Должна быть реализована возможность гибкого управления ролями и полномочиями в базе знаний, что позволит распределять стандартные решения по различным группам, каждая из которых будет отвечать за управление статьями базы знаний в своей предметной области.
    11. Информационная статья может содержать любой настраиваемый набор атрибутов. К статье могут быть привязаны дополнительные объекты, например комментарии, ключевые слова, рекомендации по улучшению решения и т.д. Это, с одной стороны, оптимизирует поиск (по ключевым словам), а с другой – повышает удобство использования материалов техническими специалистами, повышая уровень структуризации информации. Система должна предусматривать возможность отслеживания жизненного цикла информационной статьи.
    12. База знаний должна предоставлять возможность создавать статьи как побочный продукт при решении проблем – статьи в базе знаний службы технической поддержки должны создаваться не вручную, силами специально выделенных сотрудников, а автоматически, в процессе обработки заявок пользователей.
    13. База знаний должна предоставлять возможность улучшать информацию на основе запросов и практики работы – база знаний по работе сервисных служб должна модифицироваться не в рамках дополнительных работ, а непосредственно в процессе ее повседневного использования специалистами службы технической поддержки.
    14. Должна быть реализована возможность изменения структуры базы знаний в ходе эксплуатации системы силами специалистов Заказчика (например, добавить или удалить какие-либо объекты или атрибуты). При этом база знаний должна быть перестроена без потери данных. Система должна позволять исключить лишний объект из структуры базы знаний без потерь сведений по другим объектам. Возможно и обратное действие – расширение схемы базы знаний.
    15. Система должна предусматривать возможность выстраивать процесс согласования новой статьи несколькими специалистами и ее утверждения руководителем процесса, отмечать статьи, нуждающиеся в доработке, и т.д. В любой момент по любой статье можно получить информацию по жизненному циклу, на основании которого она была опубликована, и ее текущему статусу.
    16. Система должна позволять снабжать страницы базы знаний объявлениями для пользователей, в которых могут содержаться советы, в том числе по использованию базы знаний, что позволяет популяризировать принципы самообслуживания среди пользователей.
    17. Пользователи должны иметь возможность подписываться по e-mail на обновления данных в базе знаний.
    18. Требования к поиску по базе знаний:
* Решение должно обеспечивать возможность полнотекстового поиска по статьям базы знаний - как по описанию симптомов и решения, так и по ключевым словам.
* Решение должно обеспечивать возможность поиска необходимого стандартного решения непосредственно из поступившей заявки пользователя.
* Natural Language Search - естественный язык, например: "Как установить сетевой принтер?" (поисковый механизм базы знаний должен поддерживать морфологический поиск для учета форм слова в результатах поиска). В результате обработки запроса предлагается список возможных решений, отсортированных по степени применимости.
* Поисковый механизм базы знаний должен поддерживать многоязыковой поиск и тезаурусы.
* Наличие средств быстрого доступа к информации, хранящейся в базе знаний. Доступ к статье, содержащей решение проблемы, должен происходить за минимальное количество действий оператора.
* Поддержка как традиционных средств поиска, так и средств «теневого» поиска, позволяющего найти информацию по решению проблемы непосредственно в момент оформления запроса на нее. Например, специалист первой линии поддержки вводит краткое описание инцидента, а система в фоновом режиме осуществляет поиск по базе знаний подобных инцидентов. В любой момент можно открыть результаты поиска, еще не выходя из окна регистрации заявки. Функцию «теневого» поиска можно привязать к любому текстовому полю любого объекта системы (заявки, заметки, решения и т.д.) и при необходимости отключать (на уровне пользователя базы знаний).

## Требование к интерфейсу модуля «Подключения к услуге iBank».

* + 1. Разрабатываемый интерфейс модуля должен функционировать для каждого филиала персонально, реализуя функционал приема заявки обслуживающим персоналом с помощью веб-портал самообслуживания и иметь возможность автоматической перелинковки сформированной заявки ИТ специалисту филиала посредством создания соответствующей задачи в системе.
    2. Веб-интерфейс должен предоставлять возможность создания заявки на подключения клиентов к услуге. Также необходимо реализовать возможность отслеживания статуса заявки.
    3. Веб-интерфейс должен предоставлять гибкие возможности настроек и подсказок для корректной регистрации заявок, легкой навигации по полям формы. Иметь обязательные поля информаций требующийся для регистрации клиента.
    4. Веб-интерфейс должен обеспечивать возможность добавления контента - добавления, извлечения, удаления документов в формате Word, Exel, PDF, JPG и другое.
    5. Обеспечивать возможность уведомления о ходе и статусе обработки заявок клиента как ИТ специалистом, так и обслуживающему специалисту.
    6. Интерфейс модуля по завершению сбора информации и разрешений на приобретения лицензии должен позволять специалисту изменения статуса заявления на «Завершен».
    7. Веб-интерфейс должен иметь возможность поиска заявления по присвоенному номеру и отображать статус данного заявления в servicedesk.

## Управление технической поддержкой процессингового центра

* + 1. Интерфейс должен иметь возможность выбора категорий и подкатегорий для оформления заявления.
    2. Разрабатываемый интерфейс модуля должен функционировать для каждого филиала персонально, реализуя функционал сформирования заявки персоналом филиала с помощью и иметь возможность автоматической перелинковки сформированной заявки ответственному ИТ специалисту ДРБ ГО посредством создания соответствующей задачи в системе.
    3. Веб-интерфейс должен предоставлять возможность создания заявки с определением категорий для решения возникших проблем в работе филиалов с пластиковыми картами. Также необходимо реализовать возможность отслеживания статуса заявки.
    4. Веб-интерфейс должен предоставлять гибкие возможности настроек и подсказок для корректной регистрации заявок, легкой навигации по полям формы. Иметь обязательные поля информаций о заявителя и контактные данные (IP тел. и электронная почта). А поля для темы и описания проблем.
    5. Веб-интерфейс должен обеспечивать возможность добавления контента - добавления, извлечения, удаления документов в формате Word, Exel, PDF, JPG и другое.
    6. Обеспечивать возможность уведомления о ходе и статусе обработки заявок ИТ специалистом.
    7. Интерфейс модуля по завершению сбора информации и решения задач должен позволять специалисту изменения статуса заявления на «Завершен».
    8. Веб-интерфейс должен иметь графический анализ выполнения работ.
    9. Бизнес услуги должны быть доступны на портале самообслуживания и разделены по следующим категориям:
* Обработка заявок по услугам карт Mastercard
* Обработка заявок по эмиссиям
* Обработка заявок по торговому эквайрингу
* Обработка заявок по вопросам регистрации терминалов обслуживания
* Обработка заявок по услугам карт Uzcard/Humo
* Обработка заявок по вопросам регистрации новых карт
* Обработка заявок по вопросам регистрации терминалов
* Обработка заявок во вопросам зачисления денежных средств на карты
* Обработка заявок по вопросам снятие карты с контроля
* Обработка заявок на списание – Duet
* Обработка заявок по обработке ошибок с файлами UzASBO-pensiya
* Обработка заявок по отмене транзакции через сервис банкоматов
* Решение технических вопросов, связанных с инцидентами с банкоматами
* Конфигурация банкоматов
* Обработка заявок по терминалам и работа по их обслуживанию
* Обработка заявок по отмене транзакции через инфокиоски
* Обработка заявок по эмбоссеру – персонализатор
* Работа со Smart pos – регистрация и терминал ошибки
* Работа с POS терминалами - Uzcard/Humo

## Требование к интерфейсу модуля дистанционное банковское обслуживание.

* + 1. Разрабатываемый интерфейс модуля должен функционировать для каждого филиала персонально, реализуя функционал приема заявки обслуживающим персоналом с помощью и иметь возможность автоматической перелинковки сформированной заявки ИТ специалисту головного офиса посредством создания соответствующей задачи в системе.
    2. Интерфейс должен иметь возможность выбора категорий и подкатегорий для оформления заявления.
    3. Веб-интерфейс должен предоставлять возможность создания заявки для решения возникших проблем во время работы с приложениями. Также необходимо реализовать возможность отслеживания статуса заявки.
    4. Веб-интерфейс должен предоставлять гибкие возможности настроек и подсказок для корректной регистрации заявок, легкой навигации по полям формы.
    5. В интерфейсе должно быть выпадающее поле для выбора категорий.
    6. Иметь обязательные поля информаций требующийся для регистрации заявки (МФО филиала, ФИО заявщика, контакты: эл почта, тел.).
    7. Веб-интерфейс должен обеспечивать возможность добавления контента - добавления, извлечения, удаления документов в формате Word, Exel, PDF, JPG и другое.
    8. Обеспечивать возможность уведомления о ходе и статусе обработки заявок обслуживающему специалисту.
    9. Интерфейс модуля по завершению работ выявленных ошибок, указанных в заявлении, должен позволять специалисту изменить статуса на «Завершен».

## Портал самообслуживания

* + 1. Решение должно включать интегрированный веб-портал самообслуживания, позволяющий пользователям регистрировать свои обращения, отслеживать статус их обработки и применять типовые решения, описанные в интегрированной базе знаний, без привлечения специалистов ИТ-служб.
    2. Портал самообслуживания должен обладать возможностью полной кастомизации и брендирования для разных потребителей (предоставить в качестве демонстрации возможности 2 различных вариантов портала).
    3. Портал должен обладать функционалом сценариев диагностики для разрешения запросов пользователей.
    4. Портал самообслуживания должен предоставлять пользователям возможность, используя дружественный и интуитивно-понятный веб-интерфейс, выполнять быструю регистрацию своих заявок, назначая им необходимые атрибуты, дополнять существующие заявки новыми сведениями, отзывать и просматривать данные о своих заявках (для руководителей – заявок своих подчиненных), а также тех, к которым им предоставлен доступ. Перечень доступных для просмотра через портал атрибутов заявок должен быть настраиваемым параметром.
    5. Портал должен предоставлять гибкие возможности настроек и подсказок для обеспечения корректного выбора пользователями категорий заявок, легкой навигации по полям формы и внесения всей необходимой для обработки заявки информации.
    6. Портал должен обеспечивать доступ пользователей к информации о ходе и статусе обработки их заявок с возможностью самостоятельной настройки (кастомизации) списка заявок пользователем для удобства работы (сортировка, группировка и фильтрация по различным критериям).
    7. На портале Должна быть реализована возможность публикации статей и новостей, в частности, о плановых работах и внеплановых событиях, которые позволят обеспечивать должный уровень информированности пользователей, повышая, таким образом, удовлетворенность предоставляемыми услугами и снижая количество обращений в службу Service Desk.
    8. Должна быть реализована возможность проводить процедуры согласования в рамках обработки сложных запросов на обслуживание и запросов на изменение в объеме и порядке, согласованном с Заказчиком.
    9. Для работы с порталом самообслуживания бизнес пользователям не должны требоваться лицензии.

# Коммерческие требования, лицензирование и ценообразование

* 1. Участники должны дать полный ответ на все части запроса предложений и настоящего Технического задания.
  2. Заказчику будут предоставлены все необходимые разрешения и лицензии в соответствии с действующим законодательством, право использования должно быть очевидно подтверждено в письменном виде в соответствии с требованиями законодательства.
  3. Участник гарантирует, что программное обеспечение приобретается на законных основаниях и Участник наделен всеми правами для передачи его Заказчику.
  4. Стороны обязуются не осуществлять в отношении друг друга и третьих лиц деяний, которые в соответствии с законодательством могут быть признаны недобросовестной конкуренцией, повлечь нарушение прав на промышленную и интеллектуальную собственность. Связанные с упомянутыми деяниями претензии и иски третьих лиц удовлетворяются стороной, допустившей нарушение требований законодательства. Стороны обязуются принять меры, направленные на неукоснительное соблюдение данных условий их персоналом, привлекаемым к исполнению Договора.
  5. Участник должен обеспечить безопасность, сохранность и конфиденциальность всех компьютерных систем Заказчика, а также всей конфиденциальной информации Заказчика.
  6. Участник должен гарантировать, что все сотрудники извещены о положениях соглашения о неразглашении и соблюдают их.
  7. Участник организует, в случае необходимости, ознакомительное посещение для представителей Заказчика аналогичных проектов, реализованных Участником. Данное посещение будет организовано за счет Участника.
  8. С учетом ограниченного времени на реализацию данного проекта Участник подтверждает следующее: Участник обязуется начать без промедления работы по внедрению Решения сразу после получения от Заказчика Письма о намерениях. Одновременно с этим Участник приглашается к переговорам по договору.
  9. Оплата осуществляется по факту выполнения проекта на основании итогового акта приема-передачи лицензий, работ и услуг.
  10. Право собственности (риск повреждения или гибели) возникает у Заказчика с момента подписания сторонами итогового акта приема-передачи лицензий, работ и услуг. До момента подписания такого акта ответственность за повреждение или гибель несет Участник.
  11. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством и условиями договора.
  12. В ходе исполнения договора Участник несёт ответственность перед Заказчиком за все свои действия (в том числе своего персонала и представителей), а также любые действия подрядной организации, авторизованной Участником на выполнение обязательств Участника, предусмотренных договором, как за свои собственные. В случае, если в ходе исполнения договора действия Участника, либо подрядной организации Участника нанесут Заказчику ущерб и/или убыток, Участник несёт ответственность перед Заказчиком в размере нанесённого Заказчику ущерба и/или убытка и обязуется компенсировать последнему весь документально подтверждённый ущерб и/или убыток.
  13. Участник предоставляет гарантию на поставляемое решение сроком не менее 1 год.[[3]](#footnote-3)
  14. Участник должен предоставить перечень всех компонентов программного обеспечения (с указанием версий ПО), включая ПО внешних поставщиков, которые являются неотъемлемой частью предлагаемого технического решения).
  15. Дополнительно к комплекту лицензий для системы автоматизации процессов для продуктивной системы, Участник должно предоставить бесплатно три аналогичных комплекта лицензий для тестовой системы, системы для разработки и системы горячего резервирования.
  16. Предложение должно содержать ценовые характеристики технической поддержки в гарантийный и послегарантийный период, в т.ч. стоимость технической поддержки производителя решения (см. также раздел 7).
  17. Все цены должны быть указаны в национальной валюте без привязки к курсу иностранной валюты.
  18. Предложение должно содержать информацию о стоимости приобретения, внедрения и сопровождения Системы в зависимости от состава приобретаемых программных продуктов.
  19. Цены должны покрывать все применимые издержки и расходы, которые может нести Участник в связи с выполнением услуг по договору.
  20. Цены не подлежат изменению в течение срока действия Договора.
  21. Все риски по дополнительному финансированию предлагаемого решения, в случае необходимости, лежат на поставщике решения.

# Перспективы развития Системы

* 1. Внедрение Системы должно выполняться с учетом обеспечения ее дальнейшего развития и модернизации.
  2. Предложение должно содержать детальное описание релизной политики (управление версиями разрабатываемых продуктов и стадии разработки; применение патчей; описание подготовленных и утвержденных корректировок и обобщенных характеристик новых версий, информирование заказчика о выпуске новой версии и/или о прекращении сопровождения предыдущей версии, планы передачи и внедрения новой версии заказчику и др.).
  3. Предложение должно содержать описание принятых практик, направленных на сохранение специфических индивидуальных (customized) настроек и конфигураций при апгрейдах и переходах на новые версии ПО.
  4. Предложение должно содержать описание требований, предъявляемых к Заказчику при обновлении версий ПО.
  5. Предложение должно содержать описание ключевых улучшений и доработок Системы, запланированных на ближайшие 12 – 18 месяцев (названия релизов, их краткое описание и плановые даты вывода на рынок).

# Обучение для групп пользователей и администраторов Системы

* 1. До начала опытно-промышленной эксплуатации должно быть проведено обучение пользователей и администраторов Системы как по работе с системой, так и по процессной документации. Стоимость этого обучения должна быть включена в стоимость проекта.
  2. Минимальные требования к численности групп обучающихся:
* Администраторы Системы (администрирование, процессы) – 1 человека,
* Специалист службы Service Desk (процессы и использование Системы) – до 250 человек (потребуется разбиение на несколько групп и организация обучения с учетом производственного процесса).
* Ключевые пользователи (процессы и использование Системы) – 50 человек.
* Менеджеры процессов (процессы и использование Системы) – по количеству процессов и ПК.
  1. Курсы должны быть адаптированы с учетом специфики процессов Заказчика.

# Гарантия и техническое обслуживание

* 1. Срок гарантийного обслуживания начинается с даты подписания акта о приемке Системы и истекает не ранее, чем через 12 месяцев с даты подписания акта о приемке Системы, в течение которого Поставщик обеспечивает за свой счет устранение инцидентов в работе Системы и предоставление консультаций по работе Системы на следующих условиях:
     1. Поддержка Системы и настроенных механизмов ее интеграции с другими системами вне зависимости от того, являются они штатными или внешними по отношению к Системе.
     2. Предоставление консультаций по телефону и электронной почте по настройкам Системы, интеграции подсистем Системы и Системы с другими системами, документации (в частности, устранение ошибок в документации) в режиме 5х8.
     3. Решение проблем, не позволяющих использовать функциональные возможности Системы или значительно снижающих ее производительность, в режиме 24х7.
     4. Устранение ошибок разработанной конфигурации Системы. Помощь или самостоятельная (по согласованию с Заказчиком) установка исправлений (hotfix), полученных от производителя Системы с предварительной проверкой в собственной тестовой среде.
     5. Время реакции и время предоставления полного решения в зависимости от уровня проблемы:
* В случае возникновения критической ошибки, блокирующей работу Системы или отдельного функционала (технологический процесс остановлен; использование программного продукта невозможно, т.к. это может привести к общему сбою или каким-то другим образом критически повлиять на бизнес-процесс; обходные маневры невозможны): время реакции – 45 минут, временное решение[[4]](#footnote-4) – 2 часа, постоянное решение – 12 рабочих часов.
* В случае возникновения ошибки, влияющих, но не блокирующих отдельный функционал Системы или снижающих ее производительность: время реакции – 1 час, временное решение – 8 часов, постоянное решение – 24 рабочих часа.
* В случае возникновения инцидентов, не влияющих на функционал Системы и не снижающих ее производительность – время реакции: 1 рабочий час, временное решение – 12 рабочих часов, постоянное решение – 48 рабочих часов.
* Информационные запросы – время реакции: 4 рабочих часа, окончательный ответ – 24 рабочих часа.
  + 1. Для устранения ошибок в работе Системы, которые не могут быть решены удаленно, должен быть обеспечен выезд специалиста на площадку Заказчика. Срок прибытия специалиста на площадку – не более 2 часов с момента поступления информации о проблеме.
  1. Кроме того, в гарантийный период должны предоставляться следующие услуги:
     1. Своевременное информирование Заказчика о времени выхода следующей версии ПО, возможностях новых версий и новых продуктов.
     2. Предоставление рекомендаций по возможным и необходимым улучшениям системы, в т.ч. информации о доступности новых версий ПО, развитии и модернизации ПО, изменении функциональности ПО.
     3. Решение запросов, эскалированных администратором Системы, в режиме 5х8:
* модификация правил бизнес-логики;
* модификация форм клиентского ПО и пользовательского интерфейса;
* обновления справочников;
* модификации для обмена данными между Системой и другими источниками информации;
* модификация внешних по отношению к Системе приложений для решения задач, которые нельзя реализовать штатными средствами Системы.
* создание новых правил бизнес-логики, не входящих в данное техническое задание, реализуется путём дополнительного соглашения или другим новым договором.
  + 1. Предварительная проверка обновлений программного обеспечения в собственной тестовой среде и выработка рекомендаций по целесообразности использования для разработанной конфигурации Заказчика.
    2. Оказание услуг по обновлению версий (включая доступ к новым релизам на сайте производителя), в т.ч., при необходимости, с выездом специалиста Поставщика на площадку Заказчика.
  1. Участник должен заявить в коммерческом предложении свои обязательства для услуг, указанных в п. 5.2: продолжительность выполнения анализа запроса и предоставление предварительного ответа относительно реализуемости и сроков выполнения запрошенных доработок.
  2. Предложение должно содержать информацию об объеме услуг, указанных в п. 5.2 (количество человеко-часов), которые могут быть предоставлены в течение периодов гарантийной и послегарантийной поддержки с разбивкой по годам.
  3. Предложение должно содержать стоимостные характеристики услуг, указанных в п. 5.1 и 5.2 в гарантийный и послегарантийный период в формате таблицы.
  4. Участник обязуется по требованию Заказчика обеспечить оказание услуг технической поддержки в послегарантийный период на уровне, не ниже указанных в пп. 5.1, 5.2, 5.3, при этом стоимость такой поддержки не должна превышать стоимость, заявленную участником и акцептованную Заказчиком по результатам запроса предложений.
  5. Должен быть обеспечен выезд специалиста на площадку Заказчика для выполнения работ по внесению изменений (доработок) в функционал продукта по запросу Заказчика. Опишите условия и сроки прибытия.
  6. К Заказчику должен быть прикреплен выделенный менеджер, отвечающий за сроки и качество обработки запросов Заказчика.

# Требования к реализации проекта

* 1. Внедрение должно выполняться пошагово с постепенным наращиванием функциональности Системы с минимальным влиянием на производственные процессы.
  2. Поставщик должен предоставить Заказчику эталонную версию Системы на CD диске в 3-х экземплярах.
  3. Участники обязаны включить в план проекта и обеспечить решение следующих задач:
     1. Выполнение полного комплекса работ «под ключ», необходимых для миграции на новое решение, включая, но не ограничиваясь:
* конфигурацию приложения и интерфейсов,
* конфигурацию сетевых соединений.
  + 1. Проектирование и реализация на новой платформе процессов и функционала (п. 3 «Проектирование и автоматизация процессов»):
  + Совместная работа над контентом,
  + Подключения к услуге дистанционное банковское обслуживание
  + Управление административно-хозяйственными ресурсами,
  + Управление знаниями и информационными потоками и данными,
  + Управление функциями для ввода изменений и корректировок,
  + Управление конфигурациями и активами,
  + Управление инцидентами и запросами на обслуживание,
  + Управление проблемами и их методами решения,
  + Управление сервисными каталогами,
  + Управление работой, данными и сервисами информационных технологий,
  + Управление Проектами и полноценным циклом разработки,
  + Управление сбросом паролей,
  + Управление поддержкой ИТ Филиалов,
  + Управление юридическими услугами,
  + Управления инцидентами и методами их решений,
  + Управление технической поддержкой процессингового центра,
  + Оркестрация (автоматизация) выполнения задач на базе единого механизма workflow следующих департаментов:
  + Управление внутренними процессами Исполнительный аппарата
  + Управление внутренними процессами Трансформационный офиса
  + Управление внутренними процессами Департамента по работе с персоналом
  + Управление внутренними процессами Департамента бухгалтерского учета и отчетности
  + Управление внутренними процессами Департамента розничного бизнеса
  + Управление внутренними процессами Кредитного департамента
  + Управление внутренними процессами Департамента управления делами
  + Управление внутренними процессами Управления ипотечного кредитования
  + Управление внутренними процессами Управления маркетинга
  + Управление внутренними процессами Департамента юридической службы
  + Управление внутренними процессами Департамента внутреннего контроля
  + Управление внутренними процессами Департамента внутреннего аудита
  + Управление внутренними процессами Департамента информационных технологий
  + Управление внутренними процессами Департамента по управлению рисками
  + Управление внутренними процессами Департамента развития сети и сервиса банка
  + Управление внутренними процессами Департамента взыскания кредитной задолженности
  + Управление внутренними процессами Департамента развития сферы услуг и координации социальных программ
  + Управление внутренними процессами Департамента малого и среднего бизнеса
    1. Проведение обучения персонала по всем аспектам администрирования и использования внедряемого решения и связанным процессам (см. также п. 6 «Обучение для групп пользователей и администраторов Системы»).
  1. План проекта должен включать весь состав работ, полностью охватывающий требования настоящего технического задания, и быть оформлен в виде развернутого плана-графика со сроками, ответственными (Исполнитель, Заказчик) и указанием ключевых контрольных точек в формате MS Project.
  2. Работы по тестированию и приемке должны включать:
* разработку Поставщиком и согласование Заказчиком программы и методики испытаний Системы, которые должны охватить проверку всех функциональных и технических аспектов решения, заявленных Поставщиком в предложении по данному техническому заданию,
* предварительные испытания Системы,
* устранение замечаний по результатам предварительных испытаний,
* опытно-промышленную эксплуатацию Системы,
* устранение замечаний по результатам опытно-промышленной эксплуатации,
* приемочные испытания Системы.
  1. Условия подписания акта сдачи-приемки выполненных работ:
* работы, охватывающие требования настоящего технического задания, выполнены в полном объеме;
* по результатам приемочного тестирования не выявлено дефектов, препятствующих вводу.

# Требования к документации Системы

* 1. Комплект поставки решения должен включать следующие документы, разработанные Поставщиком и согласованные Заказчиком:
     1. Функциональные требования к Системе,
     2. Концепция и Техническое задание для Системы,
     3. Комплект руководств для пользователей, охватывающих весь внедренный функционал (автоматизация процессов, база знаний, портал самообслуживания),
     4. Руководство администратора Системы,
     5. Техническое описание Системы (описание расположения и принципов работы компонент системы, ключевых точек взаимодействия компонент, логики работы ключевых процессов, внесенных кастомизаций, схема БД),
     6. Схема комплекса технических средств Системы,
     7. Программа и методика тестирования,
     8. Регламенты и ролевые инструкции для всех автоматизируемых процессов,
     9. Регламент предоставления доступа к Системе,
     10. Документы, содержащие следующую информацию, необходимую для настройки и организации процесса мониторинга внедряемой Системы:
* Перечень параметров, доступных для контроля,
* Краткое описание параметров,
* Рекомендуемые пороговые значения параметров, характеризующие переход объектов мониторинга из работоспособного состояния в неработоспособное и обратно,
* Описание модели работоспособности Системы (инструкция по мониторингу и перечень объектов мониторинга), содержащее:
  + Перечень и краткое описание неисправностей, характеризующих неработоспособное состояние Системы,
  + Перечень параметров и соответствующих им пороговых значений, характеризующих наличие или завершение перечисленных неисправностей,
  + Описание основных действий по восстановлению работоспособности в случае выявления неисправности.

# Требования к информации о продукте.

## Презентация продукта

* + 1. Участники запроса предложений должны быть готовы презентовать свое решение в соответствии с прилагаемым ниже планом. В течение презентации представители Заказчика могут задавать уточняющие вопросы. Дополнительно Участникам предложен конкретный сценарий, который должен быть реализован на предлагаемой ими платформе и использован при демонстрации ее возможностей во время презентации. Накануне презентации, точная дата которой будет объявлена дополнительно, участники запроса предложений должны предоставить информацию об участниках презентации со своей стороны, их должностях в организации и роли в настоящем проекте. В презентации должен обязательно принять участие менеджер проекта от компании-поставщика решения.

Ориентировочный план презентации

1. Вводная информация о производителе решения, продукте - не более 15 минут.
2. Краткий обзор предлагаемого решения - 1 час.
   1. Общие характеристики
   2. Архитектура
   3. Внешний вид и возможности интерфейсов
3. План и подходы к реализации проекта - 1 час.
4. Реализация предложенных сценариев - 3 часа.
   * 1. Сценарий, который должен быть реализован на предлагаемой платформе и использован при демонстрации ее возможностей во время презентации.

*Удобство взаимодействия с системой:*

* Продемонстрировать возможность взаимодействия с системой с использованием web- интерфейса, отсутствие необходимости выполнения настроек с использованием «толстого» клиента или конфигурационных файлов.
* Продемонстрировать, что web-интерфейс не требует установки плагинов для браузера (Flash)
* Продемонстрировать возможность операторов добавлять\скрывать поля в форме\списках.
* Продемонстрировать возможность использования тегов для любых объектов системы для быстрого поиска и отображения нужной информации.
* Продемонстрировать возможность одновременной работы двух пользователей над одним объектом.
* Продемонстрировать, как пользователь определяет перечень оповещений, которые он хочет получать, и на каком устройстве получать оповещения.
* Продемонстрировать возможность журналирования изменений значений атрибутов.
* Продемонстрировать возможность добавления атрибутов в объекты (родительские или дочерние).
* Продемонстрировать возможность выбора пользователем домашней страницы и настройки ее содержимого и визуализации при помощи drag&drop

*Использование базы знаний:*

* Пользователь сталкивается с инцидентом (суть инцидента - произвольна). Он обращается в базу знаний и пытается найти информацию об аналогичных симптомах и соответствующем решении.
* Продемонстрировать механизмы поиска.
* Продемонстрировать, как пользователь может оставлять комментарии и оценивать статьи Базы знаний с использованием различных шкал: string, choice, percentage, scale, numeric scale.
* Продемонстрировать возможность выведения отдельным списком наиболее часто-просматриваемые статьи, статьи с наивысшим рейтингом.

*Создание запроса*

* Не найдя ответа, пользователь оформляет заявку в Service Desk.
* Продемонстрировать возможности навигации по каталогу сервисов.
* Продемонстрировать, как работают подсказки, как именно нужно заполнять поля формы. Продемонстрировать, как может меняться форма заявки, в частности, набор обязательных полей, подсказки по заполнению полей в зависимости от выбранного сервиса или от типа запроса. Продемонстрировать возможность инициировать чат-сессию с сотрудником Service Desk.
* Продемонстрировать возможность использования базы знаний во время чат-сессии, создания инцидента оператором на основе чат-сессии, как переданные во время чата вложения автоматически привязываются к инциденту, возможность передачи чат-сессии другому специалисту для дальнейшей работы.
* Продемонстрировать, как передаются вложенные файлы и картинки.

*Регистрация заявок оператором службы поддержки*

* Специалист Service Desk получает заявку.
* Продемонстрировать, как выполняется поиск аналогичных заявок и возможности связывания заявок между собой.
* Продемонстрировать, как специалист Service Desk выполняет запрос дополнительной информации у инициатора, как получает ответ на запрос, как при этом меняется статус заявки и где хранится переписка.
* Продемонстрировать, как выполняется расчет приоритета заявки и пороговых сроков (реакции, исполнения), постановка инцидента на паузу при запросе дополнительной информации от пользователя.
* Продемонстрировать, как специалист Service Desk, используя визуализированную ресурсно-сервисную модель, определяет, какой группе исполнителей должна быть адресована задача, выполняет соответствующее назначение, как система определяет список сервисов, попадающих под влияние.
* Продемонстрировать как выполняется автоназначение задания на группу (транзитом без участия Service Desk). Какие критерии могут быть учтены при автоназначении (навыки и местоположение специалиста)?
* Продемонстрировать возможность получения дополнительной информации о заявителе\конфигурационной единице.
* Продемонстрировать функционал последовательной работы с задачами (вторая может быть принята в работу после выполнения первой) - порядок назначения, статусы, расчет временных метрик, нотификации.
* Продемонстрировать возможность поиска по объектам Базы знаний, другим инцидентам, проблемам и привязки найденных связанных объектов в активный объект.

*Эскалация запросов*

* Группа исполнителей получает уведомление о назначении новой задачи.
* Продемонстрировать, как ведет себя Система при превышении времени реакции. Продемонстрировать, как повышается приоритет задачи по мере приближения планового срока исполнения, какие механизмы эскалации включаются.
* Продемонстрировать настройку механизмов эскалации.
* Продемонстрировать, как задача отражается в перечне прочих задач группы.

*Сценарии исполнителей*

* Конкретный исполнитель берет задачу в работу.
* Продемонстрировать, как отражается ход ее исполнения (progress).
* Продемонстрировать, как исполнитель выполняет запрос дополнительной информации у инициатора, как получает ответ на запрос и как при этом меняется статус заявки. Продемонстрировать, как исполнитель обменивается информацией со специалистом Service Desk и с произвольным сотрудником компании (например, с представителем смежного подразделения – источником дополнительной информации по задаче), где и в каком виде хранится переписка.

*Регистрация и исполнение изменений*

* Для решения проблемы необходимо выполнить изменение.
* Продемонстрировать, как выполняется регистрация запроса на изменение, как устанавливается его связь с проблемой.
* Описать коротко жизненный цикл запроса на изменение и связанные с процессом управления изменениями роли.
* Продемонстрировать, как выполняется управление требованиями в процессе реализации изменения.
* Продемонстрировать возможность создания стандартных (заранее согласованных) изменений.
* Продемонстрировать, как изменение включается в релиз.
* Продемонстрировать график развертывания изменений и релизов.
* Продемонстрировать, как выполняется согласование изменений. Возможность настройки процесса согласования с использованием графического интерфейса. Возможность динамического определения списка согласующих.
* Продемонстрировать, как и где документируются планы проведения изменения (implantation plan, back-out plan, test plan, и т.д.)
* Продемонстрировать возможность определения этапа согласования и следующих шагов (отображение workflow процесса с указанием пройденных и текущего шагов).
* Продемонстрировать, как выполняется связывание различных задач с КЕ.
* Где хранится информация о КЕ, как отображаются связи между различными КЕ.
* Какие инструменты существуют для выявления несанкционированных изменений.
* Продемонстрировать возможность предотвращения конфликтов при планировании изменений (задействованы одни и те же ресурсы, одна КЕ, изменение не попадает в окно обслуживания).

*Закрытие запросов*

* После успешной установки изменения в продуктах, выполняется закрытие проблемы и связанных с ней инцидентов.
* Продемонстрировать, как выполняется информирование инициатора заявки о предоставленном решении, в т.ч. как выполняется передача вложенных файлов, и получение обратной связи от него с подтверждением возможности закрытия и оценкой выполненных работ.
* Продемонстрировать, как выполняется пополнение базы знаний новой информацией. Продемонстрировать возможности коллективной работы и согласования новых статей для базы знаний, статистику эффективности применения базы знаний (связь статей с заявками).
* Продемонстрировать возможность передачи информации о решении проблемы во все связанные инциденты.
* Продемонстрировать возможность создания задач планового обслуживания.
* Продемонстрировать несколько отчетов, характеризующих эффективность и результативность настроенных процессов.
* Продемонстрировать возможность отображения графика жизненного цикла конфигурационной единицы, включающего запланированные и незапланированные изменения.

1. **ЦЕНОВАЯ ЧАСТЬ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | Стартовая цена по внедрению системы | 3 224 910 000,00 сум сум с учетом НДС  2 879 383 928,57 без учета НДС |
| Стартовая цена по технической поддержке системы | 409 500 000,00 сум без учета НДС  458 640 000,00 сум с учетом НДС |
| 2 | Источник финансирования | Собственные средства | |
| 3 | Условия оплаты | Условия оплаты за поставку программного обеспечение и оказание услуг 30% предоплата 70% по факту  Условия оплаты за технического поддержки программного обеспечение или лицензии ежемесячно | |
| 4 | Валюта платежа для | Узбекский сум | |
| 5 | Место выполнения работ и оказания услуг | Головной офис по адресу: г. Ташкент, проспект Амира Темура, 101. | |
| 6 | Сроки поставки лицензии | Срок предлагаемое программное обеспечение должно быть поставлено в срок, не превышающий 20 банковских дней с момента подписания договора и получения предоплаты;  Срок оказания услуг (разработка и внедрения) – не более 40 банковских дней | |
| 7 | Сроки оказания услуг | 12 месяцев | |
| 8 | Срок действия предложения | не менее 90 дней с момента окончания приема предложений | |

1. **ПРОЕКТ ДОГОВОРА**

**ДОГОВОР № \_\_\_\_\_**

*Проект договора является предварительным, его условия могут подлежать изменению по согласованию сторон в частях, не противоречащих действующему законодательству Республики Узбекистан и условиям отбора*

г. Ташкент “\_\_” \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2023г.

, именуемое в дальнейшем «**Заказчик»**, в лице \_\_\_\_\_\_**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**, с одной стороны, и, именуемое в дальнейшем «**Исполнитель»**, в лице директора \_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании Устава, с другой стороны, вместе именуемые — Стороны, а по отдельности — Сторона, заключили настоящий Договор (далее - Договор) о нижеследующем:

В настоящем Договоре следующие термины и определения имеют значения, придаваемые им ниже:

**Акт приема-передачи экземпляров ПО -** акт, составленный и подписанный уполномоченными представителями Сторон и удостоверяющий предоставление Исполнителем Заказчику Экземпляров ПО. Образец Акта приведен в Приложении № 4 к Договору.

**Документация** – стандартная пользовательская документация, руководства и другие материалы, предоставляемые правообладателем программного обеспечения и имеющие отношение к программному обеспечению. Документация может содержаться на бумаге, ином материальном носителе или может быть опубликована на веб-сайте производителя ПО в сети Интернет.

**Дистрибутив Программного обеспечения (ПО)** – набор файлов в электронной (цифровой) форме, необходимый и достаточный для воспроизведения в памяти оборудовании готовой к использованию копии ПО (инсталляции ПО). В случае, если Программное обеспечение защищено техническими средствами защиты от незаконного использования, при инсталляции Дистрибутива ПО и/или запуске программы требуется осуществить ввод кодов активации (набора символов, необходимого для подтверждения права на использование защищенного ПО и снятия ограничений в использовании, обеспечиваемых техническими средствами защиты ПО).

**Программное обеспечение (ПО)** – программы для ЭВМ, перечисленные в Спецификации (Приложение № 3 к Договору)

**Правообладател**ь – Производитель ПО, которому принадлежит исключительное право на Программное обеспечение в полном объёме;

**Экземпляр ПО** – представленный в любой объективной форме (в том числе в виде цифровой записи) Дистрибутив ПО и (при наличии в ПО технических средств защиты ПО от незаконного использования) ключ активации ПО, которые в процессе инсталляции ПО на оборудовании инициируют процесс лицензирования прав на ПО у Правообладателя

1. **Предмет Договора**
   1. Настоящий договор определяет условия внедрения программного обеспечения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Исполнителем для Заказчика, в дальнейшем именуемой Внедрение Программы.
   2. Исполнитель обязуется для Заказчика в сроки, обусловленные настоящим договором, внедрить за плату Программу в соответствии с планом внедрения программного обеспечения, отраженным в Приложении №1 к настоящему договору, являющемся неотъемлемой частью настоящего договора.
   3. Условия Внедрения Программы, а именно этапы Внедрения Программы, а также стоимость Внедрения Программы, в том числе и поэтапно, определяются в Приложении № 2 к настоящему договору, являющемся неотъемлемой частью настоящего договора.
   4. Исполнитель в соответствии с условиями Договора обязуется предоставить Покупателю Экземпляры ПО, указанного в Спецификации (Приложение №3 к Договору), а также Документацию на ПО в течение \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ банковских дней с момента получения предоплаты. Предоставление Исполнителем Экземпляров ПО и Документации производится посредством материальных носителей информации, при этом материальные носители информации входят в Цену Договора и не оплачиваются Покупателем.
   5. Заказчик обязуется оплатить Экземпляры ПО на условиях Договора.
2. **Цена и общая сумма договора.**
   1. Общая сумма настоящего Договора составляет **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** с НДС и включает в себя:

* Общая стоимость Экземпляр ПО согласно Приложении №3, составляет **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** сум с НДС;
* Общая стоимость оказываемых Услуг, согласно Приложении №2 составляет **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** сум с НДС;

2.2 Цены на Экземпляр ПО и услуги окончательны и не подлежат изменениям в течение всего срока действия Договора.

1. **Условия оплаты.**
   1. Оплата Исполнителю за поставляемый Экземпляр ПО и услуги будет производиться Заказчиком в сумах в РУз, прямым банковским переводом на счёт Исполнителя следующим образом:

3.1.1 Предоплата в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от общей стоимости поставляемого Экземпляр ПО и оказываемых Услуг в течении \_\_\_\_\_\_ банковских дней с момента вступления настоящего Договора в силу.

3.1.2 Оплата в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от общей стоимости поставляемого Экземпляр ПО производиться в течении \_\_\_\_ банковских дней после подписания Акт приема-передачи экземпляров ПО.

3.1.3 Оплата в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от общей стоимости услуг, производиться Заказчиком в течении \_\_\_\_ банковских дней после подписания сторонами Акта об оказанных услугах.

* 1. Цены на Экземпляр ПО и услуги окончательны и не подлежат изменениям в течение всего срока действия Договора.

1. **Порядок предоставления права использования ПО.**
   1. По Договору Исполнителем Заказчику предоставляются Экземпляры ПО, путем передачи Заказчику Дистрибутива ПО и ключей активации программного обеспечения в электронной форме по электронным каналам связи, либо на материальных носителях информации, либо передачи Заказчику ключей активации программного обеспечения в электронной форме по электронным каналам связи и предоставления Заказчику по электронным каналам связи ссылки на адрес сервера, на котором размещены и могут быть скопированы (скачаны, загружены) Дистрибутивы ПО.
   2. Способы и условия использования Программного обеспечения, а равно все возможные ограничения использования Экземпляров ПО изложены на сайте marketplace.atlassian.com в разделе Pricing для каждого плагина и Заказчик должен с ними ознакомиться и согласиться для получения прав на использование Программного обеспечения (активации электронных лицензий). Заказчик, подтвердив согласие с условиями использования ПО конклюдентными действиями в процессе инсталляции или использования ПО, заключает с Правообладателем договор присоединения, в соответствие с которым Заказчик получает простую (неисключительную) безвозмездную лицензию на использование ПО способами, указанными Исполнителем. Исполнитель гарантирует, что Заказчик не обязан производить какие-либо выплаты Правообладателю для использования Программного обеспечения на основании заключенного договора присоединения.
   3. Заказчик освобождён от обязанности предоставлять Правообладателю и (или) Исполнителю, иным третьим лицам отчёты об использовании Программного обеспечения.
   4. Не позднее \_\_\_\_\_\_ рабочих дней с даты предоставления Заказчику Экземпляров ПО Исполнитель передает Заказчику Акт приема–передачи экземпляров ПО (Акт), подписанный со своей стороны, в двух экземплярах. В течение \_\_\_\_\_\_\_ рабочих дней с даты получения Акта Заказчик либо подписывает его и передаёт один подписанный экземпляр Акта Исполнителю, либо направляет Исполнителю письменный мотивированный отказ от приемки экземпляров ПО с перечнем выявленных недостатков и сроков их устранения.
   5. Исполнитель устраняет указанные в мотивированном отказе от приемки Экземпляров ПО недостатки своими силами и за свой счет в срок, согласованный Сторонами.
   6. Датой выполнения Исполнителем обязательств по предоставлению Экземпляров ПО Заказчику считается дата подписания Заказчиком Акта приема-передачи Экземпляров ПО.
2. **Права и обязанности сторон.**
   1. Исполнитель обязуется внедрить Программу в соответствии с планом внедрения программного обеспечения.
   2. Исполнитель обязуется осуществить внедрение Программы в срок, оговоренный в Приложении №1 к настоящему договору.
   3. Исполнитель обязуется не разглашать третьим лицам коммерческую, финансовую, техническую и иную информацию, ставшую известной в ходе реализации настоящего договора.
   4. Исполнитель гарантирует, что имеет все необходимые разрешения, согласования, утверждения лицензии и иные разрешительные документы на право оказания Услуг по настоящему Договору в течение всего срока действия Договора.
   5. Права и обязанности Заказчика:

- обязан своевременно обеспечивать Исполнителя доступом к обслуживаемой системе;

- обязан своевременно оплачивать плату по настоящему Договору;

- вправе давать Исполнителю свои письменные и/или устные замечания, предложения и рекомендации по качеству оказываемых Услуг.

**6. Порядок сдачи и приёмки Услуг**

6.1. Услуги считаются оказанными в полном объеме и удовлетворяющими требованиям Заказчика после подписания Акта приема-сдачи результатов, оказанных Услуг (далее - Акт) Заказчиком.

**7. Ответственность сторон**

7.1. За просрочку исполнения обязательств по настоящему Договору со стороны Исполнителя, Заказчик вправе взыскать с Исполнителя пеню в размере 0,05% стоимости невыполненной части обязательства, за каждый банковский день просрочки, при этом общая сумма пени не должна превышать 20 % стоимости невыполненной части обязательства.

7.2. За просрочку исполнения обязательств по настоящему Договору со стороны Заказчика, Исполнитель вправе взыскать с Заказчика пеню в размере 0,05% стоимости невыполненной части обязательства, за каждый банковский день просрочки, при этом общая сумма пени не должна превышать 20 % стоимости невыполненной части обязательства.

7.3. Если какая-либо из Сторон не удержит по каким-либо причинам сумму штрафных санкций, виновная сторона обязуется уплатить сумму штрафных санкций по первому требованию другой стороны.

7.4. Ответственность сторон, не урегулированная условиями настоящего Договора, применяется в соответствии с действующим законодательством Республики Узбекистан.

**8. Форс-мажор**

8.1. Стороны не несут ответственность за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему договору, если докажут, что это произошло вследствие наступления обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор). Наступившие обстоятельства Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить. К форс-мажорным обстоятельствам относятся, в частности: военные действия, пожар, стихийные бедствия, военные операции любого характера, блокады, решения правительства, запрет на экспорт или импорт, забастовки, гражданские волнения, задержки вследствие аварии или неблагоприятных погодных условий, эпидемии, пандемии, карантинные ограничения, чрезвычайные ситуации. К обстоятельствам непреодолимой силы также относится введение органами государственной власти и власти на местах ограничительных мер по каким бы то ни было причинам.

8.2. При наступлении обстоятельств, указанных в пункте 6.1 настоящего Договора, Сторона должна уведомить о них в письменном виде другую Сторону в течение 10 (десять) рабочих дней. В случае если Сторона своевременно не известит другую сторону о наступлении таких обстоятельств в указанный срок, то она (Сторона) теряет право ссылаться на указанные обстоятельства как на форс-мажорные.

8.3. Извещение должно содержать данные о характере обстоятельств, а также документы, подтверждающие наступление указанных обстоятельств. Подтверждение, выданное компетентным органом страны, на территории которой это форс-мажорное обстоятельство имело место, будет достаточным доказательством их наличия и продолжительности.

8.4. В случае наступления обстоятельств, предусмотренных в пункте 6.1 Договора, срок выполнения Стороной обязательств отодвигается соразмерно времени, в течение которого действуют эти обстоятельства и их последствия.

8.5. Если наступившие обстоятельства, перечисленные в пункте 6.1 договора, и их последствия продолжают действовать более 2 месяцев, Стороны проводят дополнительные переговоры для выявления альтернативных способов исполнения настоящего договора.

8.6. Если обстоятельства непреодолимой силы длятся более шести месяцев, Стороны вправе отказаться от продолжения настоящего договора без уплаты штрафов и (или) неустоек, приняв все возможные меры по проведению взаимных расчетов и уменьшению ущерба, понесенного другой Стороной.

8.7. Обе Стороны обязаны прилагать всевозможные усилия по ликвидации последствий форс-мажорных обстоятельств, при этом ни одна из сторон не вправе потребовать от другой стороны возмещения возможных убытков.

**9. Порядок разрешения споров**

9.1. Исполнитель и Заказчик предпримут все меры к разрешению всех споров и разногласий, которые могут возникнуть из настоящего Договора или в связи с ним, путем переговоров.

9.2. В случае, если стороны не смогут прийти к соглашению, то все споры и разногласия, за исключением подсудности общим судам, подлежат разрешению в Ташкентском межрайонном экономическом суде.

**10. Антикоррупционная оговорка**

10.1. При исполнении своих обязательств по настоящему Договору Стороны, их аффилированные лица, работники или посредники обязуются не осуществлять, прямо или косвенно, действий, квалифицируемых как дача/получение взятки, коммерческий подкуп, злоупотребление должностным положением, а также действий, нарушающих требования законодательства Республики Узбекистан, международных норм права и международных договоров Республики Узбекистан о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путём, и иные коррупционные нарушения – как в отношениях между сторонами Договора, так и в отношениях с третьими лицами и государственными органами. Стороны также обязуются довести это требование до их аффилированных (взаимосвязанных) лиц, работников, уполномоченных представителей и посредников.

10.2. Каждая из сторон Договора, их аффилированные (взаимосвязанные) лица, работники и посредники отказываются от стимулирования каким-либо образом работников или уполномоченных представителей другой стороны, в том числе путем предоставления денежных сумм, подарков, безвозмездного оказания в их адрес услуг или выполнения работ, направленных на обеспечение выполнения этим работником или уполномоченным представителем каких-либо действий в пользу стимулирующей его стороны.

10.3. Под действием работника, осуществляемыми в пользу стимулирующей его стороны понимаются, в том числе:

a) предоставление неоправданных преимуществ по сравнению с другими контрагентами;

b) предоставление каких-либо гарантий;

c) ускорение существующих процедур;

d) иные действия, выполняемые работником в рамках своих должностных обязанностей, но не соответствующие принципам прозрачности и открытости взаимоотношений между сторонами.

10.4. В случае возникновения у Стороны оснований полагать, что произошло или может произойти нарушение другой Стороной, ее аффилированными (взаимосвязанными) лицами, работниками, уполномоченными представителями или посредниками каких-либо обязательств, предусмотренных данной статьей, Сторона обязуется незамедлительно уведомить об этом другую Сторону в письменной форме и по адресу электронной почты, указанной в Договоре. В письменном уведомлении Сторона обязана сослаться на факты или предоставить материалы, достоверно подтверждающие или дающие основание предполагать, что такое нарушение произошло или может произойти.

10.5. Сторона, получившая уведомление о нарушении каких-либо положений настоящей статьи, обязана рассмотреть уведомление и сообщить другой стороне об итогах его рассмотрения в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения письменного уведомления.

10.6. Стороны гарантируют осуществление надлежащего разбирательства по фактам нарушения положений настоящей статьи оговорки с соблюдением принципов конфиденциальности и применение эффективных мер по предотвращению возможных конфликтных ситуаций. Стороны гарантируют отсутствие негативных последствий как для уведомившей стороны в целом, так и для конкретных работников уведомившей стороны, сообщивших о факте нарушений.

10.7. В случае подтверждения факта нарушения одной стороной положений настоящей статьи и/или неполучения другой стороной информации об итогах рассмотрения уведомления о нарушении, другая сторона имеет право расторгнуть настоящий Договор в одностороннем внесудебном порядке путем направления письменного уведомления не позднее чем за 30 (тридцать) календарных дней до даты прекращения действия настоящего Договора.

**11. Прочие условия**

11.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента его подписания уполномоченными представителями Сторон и действует до полного исполнения обязательств.

11.2. Настоящий Договор, может быть, расторгнут:

• в любой момент по соглашению сторон;

• по иным основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

При расторжении (прекращении) настоящего Договора стороны примут все необходимые меры по осуществлению взаиморасчетов по настоящему Договору.

11.3. Все приложения к настоящему Договору являются неотъемлемыми его частями. Все изменения и дополнения к данному Договору действительны лишь в случае, если они совершены в письменной форме и подписаны обеими сторонами.

11.4. Настоящий Договор составлен на русском языке в 2-х экземплярах, по одному экземпляру для каждой из сторон.

**12. Адреса, реквизиты и подписи сторон**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Заказчик:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Руководитель  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Главный бухгалтер  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  | **Исполнитель:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Руководитель  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Главный бухгалтер  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

Приложение № 1

к Договору

№ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2023 г.

План по внедрению, автоматизированных корпоративных процессов по управлению **«\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Название этапа | Продолжительность работ по указанному этапу |
| 1. |  |  |
| 2. |  |  |
| 3. |  |
| 4. |  |
| 5. |  |  |
| 6. |  |
| 7. |  |  |
| 8. |  |  |
| 9. |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| От **Заказчика**  Генеральный директор |  | От **Исполнителя**:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_ / |  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / |

Приложение № 2

к Договору

№ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2023 г.

**Стоимость оказываемых услуг**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Название этапа** | **Стоимость** |
| 1. |  |  |
| 2. |  |
| 3. |  |
| 4. |  |
| 5. |  |
| 6. |  |
| 7. |  |
| 8. |  |
| 9. |  |  |
| **Итого с НДС** | |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| От **Заказчика**  Генеральный директор |  | От **Исполнителя**:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_ / |  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / |

Приложение № 3

к Договору

№ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2023 г.

**Спецификация**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | **Правообла-датель** | **Наименование экземпляра Программного обеспечения** | **Кол-во (экз.)** | **Стоимость, в т.ч. НДС** | |
|  |  |  |  |  | |
|  |  |  |  |  | |
|  |  |  |  |  | |
| **Итого с НДС** | | | |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| От **Заказчика**  Генеральный директор |  | От **Исполнителя**:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_ / |  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / |

Приложение № 4

к Договору

№ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2023 г.

**ФОРМА**

АКТ № \_\_\_\_

ПРИЕМА-ПЕРЕДАЧИ ЭКЗЕМПЛЯРОВ ПО

г. Ташкент «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 2023 г.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_, с одной стороны, и **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)**, именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_, с другой стороны, совместно именуемые «Стороны», а по отдельности – «Сторона», составили настоящий Акт приема-передачи экземпляров ПО (далее – «Акт») о нижеследующем.

1. Поставщик за вознаграждение предоставляет Заказчику Экземпляры программного обеспечения, указанные в Приложении № 3 к Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_2023 г.:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | **Правообла-датель** | **Наименование экземпляра Программного обеспечения** | **Кол-во (экз.)** | **Стоимость, в т.ч. НДС** |
| 1. |  |  |  |  |

2. Исполнитель предоставил экземпляры Программного обеспечения (включая ключи активации) и Документацию по электронным каналам связи, а Заказчик принял Экземпляры ПО и Документацию на Программное обеспечение в электронной форме по электронным каналам связи.

3. Настоящий Акт составлен в двух оригинальных экземплярах, по одному для каждой из Сторон и вступает в действие с даты его подписания.

ПОДПИСИ СТОРОН

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| От **Заказчика**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  | От **Исполнителя**:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / |  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / |

**Форма сторонами согласована**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| От **Заказчика**  Генеральный директор |  | От **Исполнителя**:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / |  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / |

**ДОГОВОР № \_\_\_\_\_**

*Проект договора является предварительным, его условия могут подлежать изменению по согласованию сторон в частях, не противоречащих действующему законодательству Республики Узбекистан и условиям отбора*

г. Ташкент «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_ г.

**АО «Национальный банк внешнеэкономической деятельности Республики Узбекистан»**, именуемый в дальнейшем **«Заказчик»,** в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_. \_\_\_. \_\_\_\_\_г., с одной стороны, и

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемый в дальнейшем «Исполнитель»**,** с другой стороны, при совместном упоминании именуемые «Стороны», заключили настоящий договор о нижеследующем:

1. **ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**
   1. ЗАКАЗЧИК поручает, а ИСПОЛНИТЕЛЬ берет на себя обязательство проведения работ по программному и системно-техническому сопровождению (далее по тексту - сопровождение) программных продуктов \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (далее по тексту ПП).
   2. Состав, порядок и организация работ по программному и системно-техническому сопровождению ПП приводятся в Приложении № 1 к данному Договору.
   3. Для выполнения работ, указанных в Приложении № 1 по настоящему Договору, ИСПОЛНИТЕЛЬ обязуется выделить квалифицированного специалиста, а ЗАКАЗЧИК обязуется предоставить по месту нахождения ЗАКАЗЧИКА и соответствующим образом оснастить рабочее место для указанного специалиста ИСПОЛНИТЕЛЯ. ИСПОЛНИТЕЛЬ также обязуется обеспечить соблюдение выделенным специалистом установленных в месте выполнения работ правил пропускной системы ЗАКАЗЧИКА и требований по охране банковской и служебной тайны.
   4. Работы, не входящие в пункт 2.1 и 2.2 Приложения № 1 к Договору, а также входящие в состав пункта 2.3 Приложения № 1 к Договору (далее – Дополнительные работы), будут выполняться на основании письменной заявки ЗАКАЗЧИКА (далее – Заявка). Заявка должна содержать наименование работ и предварительное техническое описание работ. В течение 5 (пяти) рабочих дней после приема Заявки ИСПОЛНИТЕЛЬ подготавливает и представляет ЗАКАЗЧИКУ коммерческое предложение, содержащее стоимость и сроки выполнения Дополнительных работ. ЗАКАЗЧИК должен в течение 5 (пяти) рабочих дней после получения коммерческого предложения рассмотреть его условия и принять либо отклонить его, о чем он в этот же срок в письменной форме извещает ИСПОЛНИТЕЛЯ. В случае принятия ЗАКАЗЧИКОМ коммерческого предложения в течение 5 (пяти) рабочих дней Сторонами согласовываются окончательные технические требования к Дополнительным работам и оформляются при необходимости в приложении к подписываемой обеими сторонами спецификации.
   5. ИСПОЛНИТЕЛЬ обязуется в течение действия Договора выполнять по заявке ЗАКАЗЧИКА Дополнительные работы.
   6. Подписанные Сторонами Спецификации на Дополнительные работы становятся неотъемлемой частью настоящего Договора. Если в условиях настоящего Договора и условиях подписанных обеими Сторонами Спецификаций на Дополнительные работы будут иметься несоответствия, то при выполнении и оплате Дополнительных работ Стороны будут руководствоваться условиями Спецификаций.
2. **СТОИМОСТЬ РАБОТ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**
   1. Стоимость работ по сопровождению ПП составляет **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** сум в месяц на день оплаты, с НДС. Общая стоимость работ по сопровождению, в расчете на 12 (двенадцать) месяцев, составляет **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** сум с учётом НДС.
   2. ЗАКАЗЧИК в течение 5 *(пяти*) рабочих дней со дня подписания двустороннего технического акта выполненных работ, оплачивает работы по сопровождению в размере 100% по факту ежемесячно.
   3. Стоимость работ по сопровождению может изменяться по соглашению Сторон, совершенному в письменной форме, в связи с изменением объёма выполняемых работ, а также в соответствии с изменениями в законодательстве на основании соответствующих нормативных документов.

2.4. Стоимость Дополнительных работ определяется в каждом конкретном случае по соглашению Сторон, исходя из согласованной ими стоимости одного часа работы (далее – чел/час) специалиста ИСПОЛНИТЕЛЯ: разработчика в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ сумов и аналитика в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ сумов, и отражается в подписываемой обеими сторонами спецификации. В случае изменения стоимости чел/час специалиста ИСПОЛНИТЕЛЯ Сторонами согласовывается новая стоимость чел/час для Дополнительных работ.

2.5. ЗАКАЗЧИК оплачивает согласованную стоимость Дополнительных работ в следующем порядке:

а) авансовым платежом в размере \_\_\_\_\_\_\_\_ согласованной стоимости Дополнительных работ до начала их исполнения. При этом ИСПОЛНИТЕЛЬ приступает к выполнению работ в течение 3 (трех) рабочих дней после поступления авансового платежа на его счет;

б) оставшаяся часть стоимости Дополнительных работ оплачивается в течение 5 *(пяти)* рабочих дней со дня подписания Cторонами двустороннего акта выполненных работ.

**3. ПОРЯДОК СДАЧИ И ПРИЕМКИ РАБОТ**

* 1. Выполнение работ по сопровождению ежемесячно подтверждается актами выполненных работ, которые подписываются Сторонами не позднее 10 *(десяти)* календарных дней после окончания отчетного месяца. При наличии у ЗАКАЗЧИКА претензий и замечаний по выполненной работе он обязан в течение 10 *(десяти)* календарных дней после завершения месяца передать ИСПОЛНИТЕЛЮ мотивированный отказ от приемки работы в письменной форме с перечнем необходимых доработок и замечаний.
  2. Выполнение Дополнительных работ оформляется подписанием двустороннего технического акта выполненных работ. На основании технического акта составляется финансовый акт, который служит основанием для проведения взаиморасчетов между сторонами. ЗАКАЗЧИК должен рассмотреть и подписать технический и финансовый акты о выполненных работах в течение 10 *(десяти)* календарных дней со дня их представления ЗАКАЗЧИКУ. При наличии у ЗАКАЗЧИКА претензий и замечаний по выполненной работе он обязан в течение 10 *(десяти)* календарных дней передать ИСПОЛНИТЕЛЮ мотивированный отказ от приемки работы в письменной форме с перечнем необходимых доработок и замечаний.
  3. При обоснованности замечаний ЗАКАЗЧИКА по выполнению ИСПОЛНИТЕЛЕМ работ, указанных в пунктах 3.1. и 3.2. настоящего Договора, ИСПОЛНИТЕЛЬ в дополнительно согласованный Сторонами срок за свой счёт устраняет недостатки в работе.
  4. Если по истечении срока, указанного в пунктах 3.1 и 3.2 настоящего Договора, ЗАКАЗЧИК не подпишет акт приемки работ и не направит ИСПОЛНИТЕЛЮ мотивированный отказ от их приемки, работы будут считаться принятыми ЗАКАЗЧИКОМ без претензий, а подписанный ИСПОЛНИТЕЛЕМ акт будет иметь силу двустороннего.

1. **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**
   1. При неисполнении или ненадлежащем исполнении своих обязательств Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Республики Узбекистан.
   2. За нарушение условий п.п. 2.2. и 2.5. настоящего Договора ИСПОЛНИТЕЛЬ вправе потребовать у ЗАКАЗЧИКА уплаты пени в размере 0,05% просроченного платежа за каждый день просрочки, но не более 50% суммы просроченного платежа.
   3. Уплата штрафных санкций не освобождает Стороны от выполнения обязательств по настоящему Договору.
   4. В случае систематического нарушения со стороны ИСПОЛНИТЕЛЯ порядка и организации работ по сопровождению, указанных в Приложениях № 1 к данному Договору, ЗАКАЗЧИК вправе расторгнуть настоящий Договор и потребовать возврат части средств за оставшийся период сопровождения.
   5. ИСПОЛНИТЕЛЬ вправе прекратить сопровождение в следующих случаях:

- нарушение сроков оплаты выполненных работ и авансирования работ следующего месяца более чем на 15 *(пятнадцать)* календарных дней;

1. **ПРАВА СОБСТВЕННОСТИ. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ.**
   1. Все возникшие в ходе работы споры и разногласия между ИСПОЛНИТЕЛЕМ и ЗАКАЗЧИКОМ будут решаться путем переговоров. Споры и разногласия, не нашедшие решения путем переговоров, рассматриваются в установленном порядке Ташкентским межрайонным экономическим судом.
2. **ПОРЯДОК ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА**
   1. Все изменения и дополнения, за исключением изменений, предусмотренных пунктом 6.4. настоящего Договора, а также его расторжение оформляются в письменном виде и подписываются обеими Сторонами.
   2. Односторонний отказ от исполнения Договора и односторонние изменения условий Договора не допускаются, за исключением случаев, предусмотренных законодательством и настоящим Договором.
   3. Сторона-инициатор расторжения Договора должна предупредить другую Сторону не позднее, чем за один календарный месяц до предполагаемой даты расторжения Договора. Взаиморасчеты между Сторонами при расторжении Договора осуществляются на дату расторжения Договора.
   4. При изменении юридического адреса и/или банковских реквизитов Стороны́ настоящего Договора эта Сторона обязана известить другую Сторону в письменной либо в электронной форме, позволяющей подтвердить получение документа адресатом, в течение 5 *(пяти)* рабочих дней.
3. **ВОЗМЕЩЕНИЕ УБЫТКОВ**
   1. Стороны несут имущественную ответственность за убытки, нанесенные другой Стороне по их вине в процессе выполнения работ по данному Договору.
   2. Возмещение убытков производится только в части, не покрытой неустойкой. Предельный размер возмещения не должен превышать 50 *(пятидесяти)* процентов согласованной Сторонами стоимости работ по сопровождению.
   3. Возмещение убытков производится в сроки и в сумме, письменно подтвержденные обеими Сторонами в добровольном порядке, либо, при недостижении Сторонами согласованного решения, по решению Ташкентского межрайонного экономического суда.
4. **ФОРС-МАЖОР**
   1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение взаимных обязательств в случае наступления форс-мажорных обстоятельств на срок их действия.
   2. О наступлении форс-мажорных обстоятельств Стороны извещают друг друга в течение 3 *(трех)* рабочих дней с их возникновения, указывая при этом предполагаемый срок действия обстоятельств*.*
   3. О завершении действия форс-мажорных обстоятельств Стороны извещают друг друга в течение 3 *(трех*) рабочих дней с момента завершения их действия, после которого возобновляется исполнение обязательств по настоящему Договору.
   4. Неизвещение или несвоевременное извещение другой Стороны о наступлении (прекращении) обстоятельств непреодолимой силы влечет за собой утрату права ссылаться на эти обстоятельства.
   5. Сторона, подвергшаяся воздействию непреодолимой силы, представляет другой Стороне подтверждающий документ, выданный уполномоченным органом. Свидетельство последнего будет являться достаточным доказательством возникновения и прекращения указанных выше обстоятельств.
   6. Форс-мажорными обстоятельствами являются: стихийные бедствия, пожар, военное положение, запретительные меры государства и иные обстоятельства непреодолимой силы в общепринятом их понимании.
   7. В случае если указанные обстоятельства продолжаются более одного месяца, любая из Сторон может прекратить Договор. В этом случае Договор прекращается в неисполненной части, и Стороны осуществляют окончательные расчеты по исполненной и неисполненной частям.
5. **ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА**
   1. ИСПОЛНИТЕЛЬ гарантирует работоспособность ПП в течение срока действия настоящего Договора, а также соответствие выполняемых работ по сопровождению требованиям Приложений № 1 к данному Договору при условии соблюдения ЗАКАЗЧИКОМ правил, установленных эксплуатационной документацией на ПП.
   2. Стороны гарантируют неразглашение конфиденциальной информации, ставшей известной другой Стороне в процессе выполнения работ по данному Договору, а также соблюдение правил информационной безопасности, если иное не предусмотрено действующим законодательством Республики Узбекистан.
6. **СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ ПО СОПРОВОЖДЕНИЮ И ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА**
   1. Срок выполнения работ по сопровождению: с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
   2. Настоящий Договор вступает в силу с момента его подписания обеими Сторонами и действует по \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ В соответствии с частью второй ст.357 Гражданского кодекса Республики Узбекистан Стороны договорились, что действие настоящего Договора распространяется на взаимоотношения Сторон, возникшие с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
   3. В случае если ни одна из Сторон за месяц до окончания срока действия Договора не заявит о его расторжении, срок действия Договора считается продленным на каждый последующий двенадцатимесячный период.
   4. Истечение срока Договора не препятствует защите Стороной Договора своих прав и законных интересов в порядке и сроки, установленные действующим законодательством, в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по настоящему Договору другой Стороной.
7. **ИНЫЕ УСЛОВИЯ ДОГОВОРА**
   1. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, которые имеют одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из Сторон.
   2. Приложения № 1, № 2, и № 3 являются неотъемлемой частью настоящего Договора.
   3. Условия, не предусмотренные настоящим Договором, регулируются действующим законодательством Республики Узбекистан.
8. **ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Заказчик:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Руководитель  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Главный бухгалтер  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  | **Исполнитель:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Руководитель  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Главный бухгалтер  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

1. В частности, Должна быть реализована возможность использовать разные файлы, связанные с объектом, для отправки разных информационных сообщений. [↑](#footnote-ref-1)
2. И, при необходимости, уточнены и доработаны по результатам опытно-промышленной эксплуатации. [↑](#footnote-ref-2)
3. Согласие с данным пунктом будет являться одним из ключевых условий при оценке Предложения и последующем выборе поставщика. См. также раздел 7. [↑](#footnote-ref-3)
4. Здесь и далее под временным решением понимается комплекс мер, позволяющих восстановить работоспособность Системы без изменения программного кода Системы. Временное решение может быть принято в качестве постоянного, если оно удовлетворяет следующим условиям:

   оно автоматизировано,

   предоставлена инструкция по его применению,

   гарантируется поддержка временного решения в качестве и на условиях постоянного решения. [↑](#footnote-ref-4)