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

**ЗАКУПОЧНАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ ПО ОТБОРУ НАИЛУЧШИХ ПРЕДЛОЖЕНИЙ**

Предоставление услуг по техническому сопровождению продуктов «Беззалоговый кредит» и «Овердрафт» на базе кредитного конвейера IBM BPM в АО «Национальный банк внешнеэкономической деятельности Республики Узбекистан»

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

Ташкент – 2022 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** | Предоставление услуг по техническому сопровождению продуктов «Беззалоговый кредит» и «Овердрафт» на базе кредитного конвейера IBM BPM в АО «Национальный банк внешнеэкономической деятельности Республики Узбекистан» |
| **Делимость лота** | Лот не делимый |
| **Источник финансирования** | Собственные средства  |
| **Стартовая цена** | 580 350 Долларов США без учета НДС |
| **Условия оплаты** | Предоплата 100% ежеквартально |
| **Валюта платежа**  | Для резидентов – узбекский СумДля нерезидентов – долл. США |
| **Место выполнения работ и оказания услуг** | г. Ташкент, проспект Амира Темура, 101, Головной офис АО «Национальный банк внешнеэкономической деятельности Республики Узбекистан» |
| **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» Контактное лицо: Мансуров А.Р.Телефон: +99878 147-15-27Email: AMansurov@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: Предоставление услуг по техническому сопровождению продуктов «Беззалоговый кредит» и «Овердрафт» на базе кредитного конвейера IBM BPM в АО «Национальный банк внешнеэкономической деятельности Республики Узбекистан». |
|  |  | 1.3 |  | Основание для проведения отбора является необходимость обеспечения бесперебойного предоставления банковских услуг АО «Национальный Банк ВЭД РУ» клиентам Банка, в соответствии со следующими документами:Постановление Президента Республики Узбекистан № ПП-1730 от 21.03.2012 г «О мерах по дальнейшему внедрению и развитию современных информационно-коммуникационных технологий»;Постановление Президента Республики Узбекистан «О мерах по дальнейшему развитию и повышению устойчивости банковской системы Республики» от 12.09.2017 года № ПП-3270;Постановление Президента Республики Узбекистан «О дополнительных мерах по повышению доступности банковских услуг» от 23.03.2018 года № ПП-3620;Рапорт на имя Председателя Правления АО «Национальный банк внешнеэкономической деятельности Республики Узбекистан» от 24.07.2021г.:  |
|  |  | 1.4 |  | Стартовая цена отбора: 580 350 (пятьсот восемьдесят тысяч триста пятьдесят) Доллар США без учета НДСЦены, 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 147-15-27Email: AMansurov@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 пяти 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, и сравнительная таблица на предлагаемую улугу в соответствии с формой №6, прилагаемой к данной инструкции;
* Наличие в штате сертифицированных специалистов (не менее 3-х), имеющих необходимый опыт для реализации данного проекта;
* Информацию о предоставлении ранее услуг (не менее 3-х) по комплексному техническому сопровождению систем аналогичных данному проекту.;
* Авторизационное письмо от подразделения производителя систем, подлежащих Техническому сопровождению, имеющего полномочия осуществлять деятельность непосредственно в стране Заказчика, на предоставление услуг по данному проекту;
* Перечень количества необходимых специалистов и необходимого количества человека-часов для технического сопровождения системы.
 |
|  |  | 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: |  |  |
| 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; | Оформляется согласно Форме № 2 | По решению закупочной комиссии |
| 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 и банкротства;

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

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

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 услуг**

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

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

*(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 | 2019 г. | 2020 г. | 2021 г. | ПАССИВ | 2019 г. | 2020 г. | 2021 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 продукцияТовары |  |  |  |  |  |  |
| 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 | 2019г. | 2020г. | 2021г. |
| 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. Сравнительная таблица к составу услуг на \_\_\_\_ листах;

2. Наличие в штате сертифицированных специалистов (не менее 3-х), имеющих необходимый опыт для реализации данного проекта.

3. Информацию о предоставлении ранее услуг (не менее 3-х) по комплексному техническому сопровождению систем аналогичных данному проекту.

4. Авторизационное письмо от подразделения производителя систем, подлежащих Техническому сопровождению, имеющего полномочия осуществлять деятельность непосредственно в стране Заказчика, на предоставление услуг по данному проекту.

5. Перечень количества необходимых специалистов и необходимого количества человека-часов для технического сопровождения системы.

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

(подпись уполномоченного лица)

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

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

М.П.

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

**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 баллНе имеется - 0 | ***Критично*** | Оформляется согласно Форме №1 |
| 2 | Гарантийное письмо | Имеется – 6 баллНе имеется - 0 | ***Критично*** | Оформляется согласно Форме № 2 |
| 3 | Общая информация об участнике отбора | Имеется – 6 баллНе имеется - 0 | ***Критично*** | Оформляется согласно Форме № 3 |
| 4 | Финансовое положение участника: | Имеется – 6 баллНе имеется - 0 | ***Критично*** | Оформляется согласно Форме № 4 |
| 5 | Заявление по недопущению коррупционных проявлений | Имеется – 6 баллНе имеется - 0 | ***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 баллНе соответствует - 0 балл | Оформляется согласноФорме № 6Если предложениеучастника не соответствуеттребованиям техническойчасти документации поотбору, то участникотстраняется |

**Оценка ценовой части предложения**

*Таблица №4*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Критерий** | **Оценка** | **Примечание** |
| 1 | Количественный показатель ценового предложения  | Наименьшая цена – наивысший 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**

**Полное наименование проекта и цель проекта**

«Предоставление услуг по техническому сопровождению продуктов «Беззалоговый кредит» и «Овердрафт» на базе кредитного конвейера IBM BPM в АО Национальный Банк ВЭД РУ».

Целью проекта является бесперебойное функционирование системы IBM BPM для обеспечения работы продуктов «Беззалоговый кредит» и «Овердрафт» в АО «Узнацбанк».

**Основание для реализации проекта**

Основанием для реализации проекта является необходимость обеспечения бесперебойного предоставления услуг АО «Национальный Банк ВЭД РУ» «Беззалоговый кредит» и «Овердрафт», 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 Председателя Правления АО «Узнацбанк» от 24.07.2021г.

**Источники финансирования**

Источником финансирования работ по проекту являются собственные средства Национального Банка ВЭД РУз.

**Требования к исполнителю**

Исполнитель должен предоставить следующую дополнительную информацию:

* Наличие в штате сертифицированных специалистов (не менее 3-х), имеющих необходимый опыт для реализации данного проекта;
* Информацию о предоставлении ранее услуг (не менее 3-х) по комплексному техническому сопровождению систем аналогичных данному проекту;
* Авторизационное письмо от подразделения производителя систем, подлежащих Техническому сопровождению, имеющего полномочия осуществлять деятельность непосредственно в стране Заказчика, на предоставление услуг по данному проекту;
* Перечень количества необходимых специалистов и необходимого количества человека-часов для технического сопровождения системы.

**Перечень приобретаемых услуг**

В услуги по техническому сопровождению должно входить следующее:

1. Плановые задачи по технической поддержке и оптимизации работы программного обеспечения:
* Оптимизация работоспособности, исправление ошибок (дефектов) или неявной некорректной логики работы решения, не выявленных в ходе приемки решения. Услуга распространяется на: а) настройки и конфигурацию, выполненные к моменту приемки решения; б) программные разработки (исходные коды), выполненных к моменту приемки решения;
* Проведение плановых профилактических проверок работоспособности решения.
1. Техническая поддержка комплекса, обработка запросов администраторов по технической поддержке и восстановлению прикладного программного обеспечения и обработка запросов пользователей по технической поддержке ПО:
* Консультации бизнес-пользователей и сотрудников ИТ Заказчика по вопросам эксплуатации и настройки решения;
* Внесение изменений в конфигурацию решения в пользовательском режиме, не требующих доработок – по запросу Заказчика;
* Консультации по функционированию и конфигурации прикладного программного обеспечения.
1. Реакция на внештатные ситуации и их устранение:
* Работы по восстановлению работоспособности решения при сбоях и других критических ситуациях, вызванных внештатными ситуациями.

**Краткие сведения об объекте технического сопровождения**

Продукты «Беззалоговый кредит» и «Овердрафт» реализованы на базе решения IBM BPM.

По части аппаратной платформы на текущий момент:

* подсистема приложений построена на базе системы блейд-шасси Lenovo PureFlex;
* система хранения данных подсистем базы данных и приложений функционирует на базе оборудования семейства IBM Storwize V5000.

Рис.1 Схема ЦОД для Единой интеграционной среды управления бизнес-процессами



Текущая система BPM интегрирована и тесно взаимодействует со следующими внешними и внутренними системами: НИКИ, АСОКИ. Халк Банк, НИББД и ИАБС на базе FIDO.

Процесс выдачи кредита состоит из следующих подпроцессов:

* Принятие заявки;
* -Скоринг;
* -Кредитный комитет;
* Underwriting;
* Регистрация выдачи в АБС банка.

Обрабатываемое количество заявок по данным продуктам до 500.

На текущий момент во время эксплуатации системы возникают инциденты (неявная некорректная логика работы комплекса оптимизация работы решения и др.) и запросы на изменение текущих интеграций, которые необходимо решить в рамках технического сопровождения системы:

* 20 инцидентов в месяц.

**Период предоставления услуг**

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

**Требования к безопасности**

Все лица, обслуживающие программный комплекс со стороны компании – победителя должны иметь право и соответствующую специализацию на осуществление действий и манипуляций с программным комплексом, подлежащим комплексному техническому сопровождению.

Иные требования к безопасности не предъявляются.

**Порядок сдачи приемки результатов услуг**

При возникновении нештатных и/или аварийных ситуаций и их дальнейшем устранении со стороны Исполнителя, результаты работ будут приниматься и тестироваться совместно со специалистами Заказчика, а после будут отражаться в Акте об оказанных услугах за соответствующий абонентский период.

По истечении каждого периода (квартала) со стороны компании исполнителя будут предоставлены Акты об оказанных услугах, согласно условиям и форме, указанных в контракте, с указанием всех действий, включая визиты специалистов, диагностику. После подписания данных актов со стороны Заказчика будет производится оплата за истекший период.

**Требования по передаче заказчику технических и иных документов по завершению и сдаче результатов услуг**

Акт об оказанных услугах за каждый абонентский период.

**Перечень внештатных ситуаций и требования по их устранению**

**Критический отказ (Critical) – Проблема 1-й степени приоритета**

Высоко критический отказ системы (Авария) или сервиса в реальных условиях эксплуатации, приведший к следующему:

* Снижение работоспособности и/или остановка Системы;
* Недоступность критических сервисов для Заказчиков;
* Недоступность критических сервисов для Клиентов.

Требование по устранению:

Исполнитель должен в течение 30 (тридцать) минут ответить на обращение Заказчика и подтвердить получение информации об отказе.

Проблема должна быть устранена в срок, не превышающий 24 часа, с момента получения обращения Заказчика об отказе и предоставления удаленного доступа.

**Серьезный отказ (High) – Проблема 2-й степени приоритета**

Проблема, оказывающая серьезное влияние на функционирование системы:

* Неработоспособность ряда критических функций системы, частичная потеря базы данных;
* Регулярное произвольное выключение оборудования (1 раз в сутки и более);
* Нестабильная работа критических сервисов для Заказчика;
* Нестабильная работа критических сервисов для Клиентов.

Требование по устранению:

Исполнитель должен в течение 30 (тридцать) минут ответить на обращение Заказчика и подтвердить получение информации об отказе.

Проблема должна быть устранена в срок, не превышающий 48 часов, с момента получения обращения Заказчика об отказе и предоставления удаленного доступа.

**Средний отказ (Medium) – Проблема 3-й степени приоритета**

Проблема, оказывающая среднее влияние на функционирование, управляемость и возможность администрирования Системы:

* Ошибки программного обеспечения или неисправности оборудования, непосредственно и постоянно негативно влияющие на качество сервиса;
* Ошибки программного обеспечения или сбои в работе оборудования, носящие нерегулярный характер, но влияющие на качество сервиса;
* Неисправность, которая может быть устранена в ходе планового технического обслуживания, но которая регулярно появляется вновь (1 раз в месяц и более).
* Требования по устранению:

Исполнитель должен ответить на обращение Заказчика и подтвердить получение информации об отказе системы в течение двух (2) часов.

Проблема должна быть устранена в срок, не превышающий 10 рабочих дней, с момента получения обращения Заказчика об отказе и предоставления удаленного доступа.

**Незначительный отказ (Low) - Проблема 4-й степени приоритета**

Проблема, незначительно ухудшающая работоспособность Системы и работу Заказчика. С этим типом проблемы допускается функционирование Системы:

* Ошибки документации
* Несоответствия программного обеспечения, не влияющие на качество обслуживания, предоставляющего Заказчиком своим клиентам.

Требования по устранению:

Исполнитель должен в течение 1 (одного) Рабочего Дня ответить на обращение Заказчика и подтвердить получение информации об отказе системы.

Проблема должна быть устранена в срок, не превышающий 30 рабочих дней, с момента получения обращения Заказчика об отказе и предоставлении удаленного доступа.

**Дополнительные требования к услугам и условиям по оказанию технического сопровождения**

Дополнительные требования не предъявляются.

1. **ЦЕНОВАЯ ЧАСТЬ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | Стартовая цена | 580 350,00 Долларов США без учета НДС |
| 2 | Источник финансирования | Собственные средства |
| 3 | Условия оплаты  | Ежеквартальная оплата в размере 100% за наступающий абонентский период |
| 4 | Валюта платежа для  | Для резидентов – Узбекский сумДля нерезидентов – долл. США |
| 5 | Место выполнения работ и оказания услуг | г. Ташкент, проспект Амира Темура, 101, Головной офис АО «Национальный банк внешнеэкономической деятельности Республики Узбекистан» |
| 6 | Сроки оказания услуг  | 12 месяцев |
| 7 | Срок действия предложения | не менее 90 дней с момента окончания приема предложений |

1. **ПРОЕКТ ДОГОВОРА**

**Проект договора для отечественных участников отбора**

**ДОГОВОР № \_\_\_\_\_**

г. Ташкент “\_\_” \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_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 (далее - Договор) о нижеследующем:

1. **Предмет Договора**
	1. В соответствии с настоящим Договором Исполнитель обязуется оказать услуги по техническому сопровождению, указанные в Приложении №1 (далее - Услуги) системам, указанным в Приложении №2 Заказчика в порядке, указанном в Приложении №3, а Заказчик обязуется принять и оплатить результат Услуг в соответствии с условиями, предусмотренными настоящим Договором.
2. **Стоимость договора и условия оплаты**
	1. Общая стоимость Услуг Исполнителя составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) узбекских сум с учетом НДС.

2.2. Оплата по настоящему Договору осуществляется прямым банковским переводом, следующим образом:

2.2.1. Оплата за Услуги производится в виде абонентской платы за каждые 3 (три) месяца предоставления Услуг, в форме 100% оплаты за последующие 3 (три) месяца предоставления Услуг

2.3. Размер абонентской платы, за каждые 3 (три) месяца предоставления Услуг составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) сум.

* 1. Стоимость Договора образуется из всех сумм абонентских плат за все предоставленные абонентские периоды в рамках настоящего Договора.

2.5. Общая стоимость Договора и абонентская плата за Услуги остаются неизменными на весь срок действия настоящего Договора.

2.6. Абонентская плата за Услуги, предоставляемые по настоящему Договору, производятся не позднее 5 (пяти) банковских дней с даты получения от Исполнителя счета на предоплату, путем банковского перевода денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

**3. Порядок сдачи и приёмки Услуг**

3.1. Услуги считаются оказанными в полном объеме и удовлетворяющими требованиям Заказчика после подписания Акта приема-сдачи результатов, оказанных Услуг (далее - Акт) Заказчиком.3.2. По окончании каждого 3 (третьего) месяца в течение 5 (пяти) рабочих дней Исполнитель направляет Заказчику Акт и счет-фактуру в электронном виде. Заказчик обязан в 5 -дневный срок подписать полученные документы или направить мотивированный отказ Исполнителю. В случае если Заказчик не подписал полученные документы и (или) не направил мотивированный отказ, Услуги признаются оказанными Заказчику и подлежат оплате.

3.3. Услуги предоставляются квалифицированными специалистами, имеющих соответствующее образование, опыт работы и сертификаты.

**4. Права и обязанности сторон**

4.1. Права и обязанности Заказчика:

• обязан своевременно обеспечивать Исполнителя доступом к обслуживаемой системе;

• обязан своевременно оплачивать абонентскую плату по настоящему Договору;

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

4.2. Права и обязанности Исполнителя:

• обязан оказывать Услуги, качественно, своевременно и в порядке, указанном в Приложении №3 к настоящему Договору;

* обязан осуществить необходимые поправки, доработки, изменения, исправления или другие действия по качеству оказываемых Услуг в соответствии с замечаниями Заказчика в порядке, указанном в Приложении № 3 к Договору;

• обязан своевременно предоставлять Заказчику документы, указанные в п. 3.2. настоящего Договора;

• вправе требовать от Заказчика выполнения его обязанностей по настоящему Договору;

4.3. Стороны следует указаниям друг друга по сохранению конфиденциальности информации, полученной при исполнении настоящего Договора. Эти обязательства сохраняют силу и после окончания срока действия настоящего Договора.

4.4. 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. Ответственность сторон**

5.1. За просрочку исполнения обязательств по настоящему Договору со стороны Исполнителя, Заказчик вправе взыскать с Исполнителя пеню в размере 0,1% стоимости невыполненной части обязательства, за каждый банковский день просрочки, при этом общая сумма пени не должна превышать 20 % стоимости невыполненной части обязательства.

5.2. За просрочку исполнения обязательств по настоящему Договору со стороны Заказчика, Исполнитель вправе взыскать с Заказчика пеню в размере 0,1% стоимости невыполненной части обязательства, за каждый банковский день просрочки, при этом общая сумма пени не должна превышать 20 % стоимости невыполненной части обязательства.

5.3. 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.

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

**6. Форс-мажор**

6.1. 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.

6.2. 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.

6.3. 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.

6.4. 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.

6.5. 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.

6.6. 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.

6.7. 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.

**7. Порядок разрешения споров**

7.1. 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.

7.2. 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.

**8. Антикоррупционная оговорка**

8.1. 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.

8.2. 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.

8.3. 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.

8.4. 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.

8.5. 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.

8.6. 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.

8.7. 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.

**9. Прочие условия**

9.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента его подписания уполномоченными представителями Сторон и действует 12 месяцев.

9.2. Если ни одна из сторон за месяц до окончания срока действия настоящего договора не заявит о его расторжении или перезаключении, он считается продленным на следующий календарный год на тех же условиях.

9.3. 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.

9.4. 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.

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

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Заказчик:**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Руководитель\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Главный бухгалтер\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  | **Исполнитель:**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Директор\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Главный бухгалтер\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

*Проект договора не является окончательным, в него могут быть внесены изменения, дополнения в процессе переговоров*

 **Приложение № 1**

**к Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Перечень предоставляемых Услуг и размер абонентской платы**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование услуги** | **Абонентский период** | **Размер абонентской платы за 1 абонентский период** |
| **1. Услуги по техническому сопровождению** продуктов «Беззалоговый кредит» и «Овердрафт»**:*** Оптимизация работоспособности, исправление ошибок (дефектов) или неявной некорректной логики работы продуктов, не выявленных в ходе тестирования и приемки продуктов и обнаруженных в течение срока действия технической поддержки. Услуга распространяется на: а) настройки и конфигурацию, выполненные Исполнителем; б) программные разработки (исходные коды), выполненные Исполнителем.
* Консультации бизнес-пользователей и сотрудников ИТ Заказчика по вопросам эксплуатации и настройки продуктов.
* Внесение изменений в конфигурацию продуктов в пользовательском режиме, не требующих доработок – по запросу Заказчика.

*Примечания:* * Техническое сопровождение не распространяется на ошибки, связанные с нарушением работоспособности настроенных продуктов «Беззалоговый кредит» и «Овердрафт» на базе кредитного конвейера IBM BPM в случае внесения изменений в конфигурацию / настройки Заказчиком или третьей стороной без согласования с Исполнителем.
* В услуги по техническому сопровождению для бизнес-пользователей не входят доработки продуктов «Беззалоговый кредит» и «Овердрафт» на базе кредитного конвейера IBM BPM, вызванные изменением процессов, законодательства, требованиями внутренних и внешних регуляторов.
 | **3 месяца** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **ИСПОЛНИТЕЛЬ:** | **ЗАКАЗЧИК:** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | **Исполнитель****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |

***Приложение № 2***

 ***к Договору № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

**Описание системы для осуществления услуг по техническому сопровождению**

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

**Приложение № 3 к Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

|  |
| --- |
| **ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ТЕХНИЧЕСКОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ** |
| **Возможность доступа к «Горячей линии» - в общеустановленные рабочие часы (8х5)**: консультации по телефону или электронной почте по вопросам: |
| ∙ настройки, базового администрирования оборудования и програмного обеспечения (ПО); |
| ∙ диагностики неисправностей и проведения восстановительных работ; |
| ∙ прием запросов на оказание консультации, оказание услуги путем удаленного доступа или вызов специалиста осуществляется координатором Сервисного центра.Адрес: Авторизированного сервисного центра на территории Узбекистана: e- mail:  |
| **Обновление программного обеспечения** обслуживаемого оборудования и ПО, а также кодов программных коррекций (patches) по необходимости для разрешения проблем / по запросу Заказчика. |
| 1. **Порядок предоставления услуг:** |
| Используется следующая классификация сложности проблем: |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Классификация/** **Classification** | **Возникшая проблема/** **Problem encountered** | **План действий и распределение обязанностей/** **План действий и распределение обязанностей** |
| **Критический отказ (Critical) – Проблема 1-й степени приоритета** | Высоко критический отказ системы (Авария) или сервиса в реальных условиях эксплуатации, приведший к следующему* Прекращение работы системы
* Недоступность критических сервисов для Заказчика
* Недоступность критических сервисов для Клиентов
 | **Исполнитель:**Исполнитель должен в течение 30 (тридцать) минут ответить на обращение Заказчика и подтвердить получение информации об отказе. Такой ответ и подтверждение могут быть даны по телефону или при помощи электронных средств, как это предусмотрено Договором. Проблема должны быть устранена в срок, не превышающий 24 часа, с момента получения обращения Заказчика об отказе и предоставления удаленного доступа. Исполнитель будет оказывать сопровождение непрерывно, вплоть до полного устранения возникшего Критического отказа или предложения Заказчику удовлетворяющего ее промежуточного решения. Восстановление приемлемого уровня обслуживания может быть достигнуто путем предоставления Заказчику соответствующих консультаций, предложения обходного решения или изменения программного обеспеченияВ случае решения проблемы путем предложения обходного решения (далее по тексту «временного решения»), Исполнитель должен предоставить окончательное решение по устранению проблемы в течение 30 рабочих дней с момента получения обращения Заказчика об отказе системы, при условии полного содействия и предоставления запрашиваемой информации.**Заказчик:**Заказчик должен быть доступен сотрудникам Исполнителя для оказания помощи в диагностировании проблемы и обеспечении удаленного доступа к поврежденному оборудованию с целью содействия в ее изучении и устранении. /  |
| **Серьезный отказ (High) – Проблема 2-й степени приоритета** | Проблема, оказывающая серьезное влияние на функционирование Системы.* Неработоспособность ряда критических функций системы, частичная потеря базы данных
* Регулярное произвольное выключение оборудования (1 раз в сутки и более)
* Нестабильная работа критических сервисов для Заказчика
* Нестабильная работа критических сервисов для Клиентов
 | **Исполнитель**:Исполнитель должен ответить на обращение Заказчику и подтвердить получение информации об отказе в течение 30 (тридцать) минутТакой ответ и подтверждение могут быть даны по телефону или при помощи электронных средств, как это предусмотрено Договором. Проблема должна быть устранена в срок, не превышающий 48 часов, с момента получения обращения Заказчика об отказе системы и предоставления удаленного доступа. Восстановление приемлемого уровня обслуживания может быть достигнуто путем предоставления Заказчику соответствующих консультаций, предложения обходного решения или изменения программного обеспечения. В случае решения проблемы путем предложения временного решения, Исполнитель должен предоставить окончательное решение по устранению проблемы в течение 30 рабочих дней с момента получения обращения Заказчика об отказе системы, при условии полного содействия и предоставления запрашиваемой информации.**Заказчик:**То же, что и в случае Критического отказа. |
| **Средний отказ (Medium) – Проблема 3-й степени приоритета** | Проблема, оказывающая среднее влияние на функционирование, управляемость и возможность администрирования Системы.* Ошибки программного обеспечения или неисправности оборудования, непосредственно и постоянно негативно влияющие на качество сервиса.
* Ошибки программного обеспечения или сбои в работе оборудования, носящие нерегулярный характер, но влияющие на качество сервиса.
* Неисправность, которая может быть устранена в ходе планового технического обслуживания, но которая регулярно появляется вновь (1 раз в месяц и более)

Уровень серьезности вышеперечисленных проблем меньше, чем при Серьезном отказе, ввиду меньшего влияния на производительность Системы и работу Заказчика. | **Исполнитель**:Исполнитель должен ответить на обращение Заказчика и подтвердить получение информации об отказе системы в течение двух (2) часовТакой ответ и подтверждение могут быть даны по телефону или при помощи электронных средств, как это предусмотрено Договором. Проблема должна быть устранена в срок, не превышающий 10 рабочих дней, с момента получения обращения Заказчика об отказе и предоставления удаленного доступа. Исполнитель будет оказывать сопровождение непрерывно на протяжении рабочих часов с целью восстановления работоспособности сети. Восстановление приемлемого уровня обслуживания может быть достигнуто путем предоставления Заказчику соответствующих консультаций, предложения обходного решения или изменения программного обеспечения. В случае решения проблемы путем предложения временного решения, Исполнитель должен предоставить окончательное решение по устранению проблемы в течение 90 календарных дней с момента получения обращения Заказчика об отказе, при условии полного содействия и предоставления запрашиваемой информации.**Заказчик:**То же, что и в случае Критического отказа. |
| **Незначительный отказ (Low) - Проблема 4-й степени приоритета** | Проблема, незначительно ухудшающая работоспособность Системы и работу Заказчика. С этим типом проблемы допускается функционирование Системы. * Ошибки документации
* Несоответствия программного обеспечения, не влияющие на качество обслуживания, предоставляющего Заказчиком своим клиентам
 | **Исполнитель**:Исполнитель должен в течение 1 (одного) Рабочего Дня ответить на обращение Заказчика и подтвердить получение информации об отказе системы. В случае, если обращение Заказчика поступило в предпраздничный или выходной день, Исполнитель должен подтвердить получение информации ототказе системы не позднее конца рабочего дня, следующего за выходным. Такой ответ и подтверждение могут быть даны по телефону или при помощи электронных средств, как это предусмотрено Договором. Исполнитель будет давать необходимые ответы и оказывать сопровождению в рабочие часы.Проблема должна быть устранена в срок, не превышающий 30 рабочих дней, с момента получения обращения Заказчика об отказе и предоставлении удаленного доступа. В случае решения проблемы путем предложения временного решения, Исполнитель должен предоставить окончательное решение по устранению проблемы в течение 120 календарных дней с момента получения обращения Заказчика об отказе, при условии полного содействия и предоставления запрашиваемой информации.Заказчик:То же, что и в случае Критического отказа. |

Порядок обращения в отдел технической поддержки (ОТП) при возникновении аварийной ситуации:

В случае возникновения одного из видов аварийной ситуации, Заказчик:

* **Формирует Запрос на Обслуживание (ЗО) с описанием проблемы.**

***ЗО должен содержать:***

* + - Наименование организации, контактные данные обратившегося пользователя.
		- Вид аварийной ситуации (критическая, высокого уровня, среднего уровня, низкого уровня);
		- Описание проблемы;
		- При необходимости скриншоты и графические пояснения, которые могут помочь в решении проблемы.
		- Скриншоты должны быть подготовлены в форматах JPG, GIF, PNG.
* **Направляет ЗО в адрес Исполнителя**.

Отправка запроса является обязательной процедурой и осуществляется на адрес электронной почты Сервис Центра~~.~~

* **Подтверждение.**

Исполнитель назначает ответственного технического специалиста, который уведомляет Заказчика о начале обработки ЗО и предпринимает действия для устранения неисправности, определяет метод восстановления работоспособности системы. Для поиска решения проблемы технический специалист Исполнителя может инициировать запрос в адрес Заказчика для получения дополнительной информации в виде скриншота, логов, а при необходимости запросить доступ к системе.

Пользователь может контролировать ход обработки обращения, связавшись со специалистами ОТП, по каналам, определенным для формирования обращения

* **Восстановление.**

По готовности решения проблемы, Исполнитель реализует его по средствам удаленного или локального доступа.

* **Разрешение.**

При положительном разрешении проблемы или восстановлении системы, технический специалист, ответственный по поступившему ЗО, направляет ответ об успешной реализации решения, с указанием времени разрешения или восстановления системы.

Определение периода реакции для разрешения проблемы.

Период реакции определяется исходя из состава системы и вида аварийной ситуации.

**Проведение планово - предупредительных мероприятий.**

Профилактические визиты технических специалистов  включают в себя контроль технического состояния, анализ корректности работы системы, планирование и выполнение работ, включенных в состав профилактического визита.

**Проект договора для иностранных участников отбора**

|  |  |
| --- | --- |
| **CONTRACT NO. \_\_\_\_\_**Tashkent \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_, 20\_.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **(Uzbekistan)**, hereinafter referred to as the **Customer**, represented by \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, acting under \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, on the one hand, and \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) hereinafter referred to as the **Contractor**, represented by \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, acting on the basis of the Charter, on the other hand, hereinafter jointly referred to as the "Parties", have concluded the present contract (hereinafter referred to as the Contract) on the following: | **ДОГОВОР № \_\_\_\_\_**г. Ташкент “\_\_\_” \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_ г.**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Узбекистан),** именуемый в дальнейшем **Заказчик**, в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с одной стороны и **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)** именуемая в дальнейшем **Исполнитель**, в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании Устава, с другой стороны, при совместном упоминании именуемые «Стороны», заключили настоящий договор (далее - Договор) о нижеследующем: |
| **1. Subject of the Contract** | 1. **Предмет Договора**
 |
| 1.1 Under this Contract, the Contractor is obliged to provide the technical support services specified in Appendix 1 (hereinafter the Services) to the systems specified in Appendix 2 of the Customer in the manner specified in Appendix 3, and the Customer is obliged to accept and pay for the results of the Services in accordance with the conditions stipulated in this Contract. | * 1. В соответствии с настоящим Договором Исполнитель обязуется оказать услуги по техническому сопровождению, указанные в Приложении №1 (далее - Услуги) системам, указанным в Приложении №2 Заказчика в порядке, указанном в Приложении №3, а Заказчик обязуется принять и оплатить результаты Услуг в соответствии с условиями, предусмотренными настоящим Договором.
 |
| **2. Price of the Contract and terms of payment** | 1. **Стоимость договора и условия оплаты**
 |

|  |  |
| --- | --- |
| 2.1 The total price of the Contractor's Services is \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) US dollars.2.2 Payment under this Contract shall be made by direct bank transfer, as follows: 2.2.1 Payment for Services shall be made in the form of subscription fee for each 3 (three) months of Services, in the form of 100% payment for the next 3 (three) months of Services2.3 The amount of subscription fee for each 3 (three) months of Services amounts to \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) US dollars.2.4 The price of the Contract shall be formed from all the amounts of subscription fees for all the periods of subscription provided under this Contract.2.5. Bank charges related to execution of this Agreement on the territory of the Republic of Uzbekistan shall be paid by the Сustomer, outside the territory of the Republic of Uzbekistan all bank charges shall be paid by the Contractor.2.6. Payments to the Contractor shall be made without deduction of non-resident income tax levied at source in the Republic of Uzbekistan in accordance with the Agreement between the Government of the Republic of Uzbekistan and \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ provided the Contractor provides the Customer with a document proving tax residency in \_\_\_\_\_\_\_\_\_ in an appropriate form as prescribed in the Tax Code of the Republic of Uzbekistan.2.7. Subscription payment for Services provided under this Contract shall be made not later than 5 (five) banking days from the date of receipt of prepayment invoice from the Contractor, by bank transfer to the current account of the Contractor.2.8. The total price of the Contract and the subscription fee for the Services shall remain unchanged for the duration of this Contract. | * 1. Общая стоимость Услуг Исполнителя составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) долларов США.
	2. Оплата по настоящему Договору осуществляется прямым банковским переводом, следующим образом:

2.2.1. Оплата за Услуги производится в виде абонентской платы за каждые 3 (три) месяца предоставления Услуг, в форме 100% оплаты за последующие 3 (три) месяца предоставления Услуг2.3. Размер абонентской платы, за каждые 3 (три) месяца предоставления Услуг составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) долларов США.2.4. Стоимость Договора образуется из всех сумм абонентских плат за все предоставленные абонентские периоды в рамках настоящего Договора.2.5. Банковские расходы, связанные с исполнением данного Договора на территории Республики Узбекистан, несет Заказчик, вне территории Республики Узбекистан все банковские расходы несет Исполнитель.2.6. Расчеты с Исполнителем производятся без удержания налога на доходы нерезидента, взимаемого у источника выплаты в Республике Узбекистан, в соответствии с Соглашением между Правительством Республики Узбекистан и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, при условии предоставления Исполнителем Заказчику документа, подтверждающего налоговое резидентство в \_\_\_\_\_\_\_\_\_ в соответствующем виде, предусмотренным Налоговым Кодексом Республики Узбекистан.2.7. Абонентская плата за Услуги, предоставляемые по настоящему Договору, производятся не позднее 5 (пяти) банковских дней с даты получения от Исполнителя счета на предоплату, путем банковского перевода денежных средств на расчетный счет Исполнителя.2.8. Общая стоимость Договора и абонентская плата за Услуги остаются неизменными на весь срок действия настоящего Договора. |
| **3. Acceptance and delivery of the Services** | **3. Порядок сдачи и приёмки Услуг** |
| 3.1 The Services shall be deemed to be fully provided and satisfying the Customer's requirements upon signing the Acceptance Act for the results of the Services (hereinafter referred to as the Act) by the Customer.3.2 At the end of each three (3) month within five (5) working days the Contractor shall send to the Customer the Act and the invoice in electronic form. The Customer is obliged to sign the received documents within 5 (five) working days or to give a reasoned refusal to the Contractor. If the Customer has not signed the received documents and/or has not sent a reasoned refusal, the Services shall be deemed to be provided to the Customer and shall be subject to payment.3.3 Services will be provided by qualified specialists with appropriate education, experience and certificates. | 3.1. Услуги считаются оказанными в полном объеме и удовлетворяющими требованиям Заказчика после подписания Акта приема-сдачи результатов, оказанных Услуг (далее - Акт) Заказчиком.3.2. По окончании каждого 3 (третьего) месяца в течение 5 (пяти) рабочих дней Исполнитель направляет Заказчику Акт и счет-фактуру в электронном виде. Заказчик обязан в 5 -дневной срок подписать полученные документы или направить мотивированный отказ Исполнителю. В случае если Заказчик не подписал полученные документы и (или) не направил мотивированный отказ, Услуги признаются оказанными Заказчику и подлежат оплате.3.3. Услуги предоставляются квалифицированными специалистами, имеющих соответствующее образование, опыт работы и сертификаты. |
| **4. Rights and obligations of the Parties** | **4. Права и обязанности Сторон** |
| 4.1 Rights and obligations of the Customer:- shall provide the Contractor with access to the serviced system in due time;- shall be obliged to pay in time the subscription fee under this Contract; - has a right to give to the Contractor his written and/or verbal comments, suggestions and recommendations about quality of Services.4.2 Rights and obligations of the Contractor:- is obliged to provide Services in quality, on time and in accordance with the procedure indicated in Appendix No.3 to this Contract;- shall make necessary corrections, improvements, changes, amendments or other actions to quality of provided Services in accordance with the Customer's comments in the order specified in Appendix No. 3 to the Contract;- shall in due time provide the Customer with the documents specified in Clause 3.2. of this Agreement;- has the right to demand from the Customer the fulfilment of his obligations under this Contract.4.3. Parties shall follow each other's instructions on confidentiality of information received during fulfillment of this Contract. These obligations shall remain in force after the expiry of this Contract.4.4 The Contractor shall ensure that it has all necessary permits, approvals, licences and other authorisations to provide the Services under this Contract throughout the term of the Contract. | 4.1. Права и обязанности Заказчика:• обязан своевременно предоставить Исполнителю доступ к обслуживаемой системе;• обязан своевременно оплачивать абонентскую плату по настоящему Договору; • вправе давать Исполнителю свои письменные и/или устные замечания, предложения и рекомендации по качеству оказываемых Услуг.4.2. Права и обязанности Исполнителя:• обязан оказывать Услуги, качественно, своевременно и в порядке, указанном в Приложении №3 к настоящему Договору;* обязан осуществить необходимые поправки, доработки, изменения, исправления или другие действия по качеству оказываемых Услуг в соответствии с замечаниями Заказчика в порядке, указанном в Приложении № 3 к Договору;

• обязан своевременно предоставлять Заказчику документы, указанные в п. 3.2. настоящего Договора;• вправе требовать от Заказчика выполнения его обязанностей по настоящему Договору;4.3. Стороны следует указаниям друг друга по сохранению конфиденциальности информации, полученной при исполнении настоящего Договора. Эти обязательства сохраняют силу и после окончания срока действия настоящего Договора.4.4. 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. Responsibility of the Parties** | **5. Ответственность Сторон** |
| 5.1 In case of delay in fulfilment of obligations under this Contract by the Contractor, the Customer shall have the right to charge a fine in the amount of 0.1% of the price of the unfulfilled part of the obligation, for each banking day of delay, whereby the total fine shall not exceed 20% of the price of the unfulfilled part of the obligation.5.2 In case of delay in performance of obligations under this Contract by the Customer, the Contractor shall have the right to charge a fine at the amount of 0,1% of the price of the unperformed part of the obligation, for each banking day of delay, at that the total fine shall not exceed 20% of the price of the unperformed part of the obligation.5.3 If either Party fails for any reason to withhold the fine, the guilty Party shall be obliged to pay the amount of the fine on the first demand of the other Party.5.4 Responsibility of the Parties, not regulated by the terms of this Contract, shall be applied in accordance with the current legislation of the Republic of Uzbekistan | 5.1. За просрочку исполнения обязательств по настоящему Договору со стороны Исполнителя, Заказчик вправе взыскать с Исполнителя пеню в размере 0,1% стоимости невыполненной части обязательства, за каждый банковский день просрочки, при этом общая сумма пени не должна превышать 20 % стоимости невыполненной части обязательства.5.2. За просрочку исполнения обязательств по настоящему Договору со стороны Заказчика, Исполнитель вправе взыскать с Заказчика пеню в размере 0,1% стоимости невыполненной части обязательства, за каждый банковский день просрочки, при этом общая сумма пени не должна превышать 20 % стоимости невыполненной части обязательства.5.3. 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.5.4. Ответственность сторон, не урегулированная условиями настоящего Договора, применяется в соответствии с действующим законодательством Республики Узбекистан. |
| **6. Force majeure** | 1.

**6. Форс-мажор** |
| 6.1 The Parties shall not be responsible for failure to fulfil or improper fulfilment of obligations under this Contract if they prove that this has occurred due to force majeure circumstances (force majeure). The Parties could neither foresee nor prevent the occurrence of such circumstances. Force majeure includes, but is not limited to: acts of war, fire, natural disasters, military operations of any nature, blockades, governmental decisions, export or import bans, strikes, civil unrest, delays due to accident or adverse weather conditions, epidemics, pandemics, quarantine restrictions, emergencies. Circumstances of force majeure also include the imposition of restrictive measures by public and local authorities for whatever reason. 6.2 If the circumstances specified in clause 6.1 hereof occur, a Party shall notify the other Party of them in writing within 10 (ten) working days. If a Party fails to timely notify the other Party of the occurrence of such circumstances within the specified period, it (the Party) shall lose the right to refer to the specified circumstances as force majeure.6.3 The notification shall contain data on the nature of the circumstances, as well as documents confirming the occurrence of the said circumstances. Confirmation issued by the competent authority of the country in whose territory the force majeure has occurred shall be sufficient proof of their existence and duration.6.4 In the event of the occurrence of the circumstances stipulated in clause 6.1 of the Contract, the time for the fulfilment of the obligations of the Party shall be extended in proportion to the time during which these circumstances and their consequences are in effect.6.5 If the occurred circumstances listed in clause 6.1. of the Agreement and their consequences continue to apply for more than 2 months, the Parties shall hold additional negotiations in order to identify alternative ways of fulfilling this Contract.If the force majeure circumstances last for more than six months, the Parties have the right to refuse to continue this contract without paying fines and/or penalties, having taken all possible measures to make mutual settlements and reduce the damages incurred by the other Party.6.7 Both Parties shall use their best efforts to eliminate the consequences of force majeure, and neither Party shall be entitled to claim compensation for any possible losses from the other Party. |  6.1. 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. 6.2. 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.6.3. 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.6.4. 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.6.5. 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.6.6. 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.6.7. 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.  |
| **7. Settlement of disputes** |  **7. Порядок разрешения споров** |
| 7.1 The Contractor and the Customer shall take all measures to settle all disputes and disagreements that may arise from or in connection with this Agreement by means of negotiations.7.2 If the Parties fail to reach an agreement, all disputes and disagreements, except for the jurisdiction of the general courts, shall be settled in the Tashkent Inter-District Economic Court. | 7.1. 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.7.2. 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.  |
| **8. Anti-corruption clause** | **8. Антикоррупционная оговорка** |
| 8.1 In the fulfillment of their obligations under this Contract the Parties, their affiliates, employees or intermediaries undertake not to conduct, directly or indirectly, actions qualified as giving/receiving bribes, commercial bribery, misuse of official position, as well as actions violating the requirements of the legislation of the Republic of Uzbekistan, international law and international agreements of the Republic of Uzbekistan on combating legalization (laundering) of proceeds of crime, and other corruptive violations - as The Parties also undertake to bring this requirement to the attention of their affiliates (related parties), employees, authorised representatives and intermediaries.8.2 Each of the Parties to the Contract, their affiliates, employees and intermediaries shall refuse to incentivise in any way the employees or authorised representatives of the other Party, including by providing money, gifts, services or work free of charge to them in order to ensure that this employee or authorised representative does anything for the benefit of the incentivising Party.8.3 Actions taken by an employee for the benefit of his or her incentive party include, but are not limited to:(a) giving an undue advantage over other counterparties;b) the granting of any guarantees;(c) Acceleration of existing procedures;d) other actions performed by the employee within the scope of his/her official duties, but which do not comply with the principles of transparency and openness of relations between the parties.8.4 If a Party has reason to believe that there has been or may be a breach by the other Party, its affiliates, employees, authorised representatives or intermediaries of any obligations under this clause, the Party shall notify the other Party immediately in writing and to the e-mail address specified in the Contract. In the written notice, the Party shall be obliged to refer to the facts or provide materials reliably confirming or giving reason to believe that such a breach has occurred or is likely to occur.8.5 A Party which receives a notice of a breach of any provision of this clause shall be obliged to consider the notice and inform the other Party of the outcome within ten (10) working days of receipt of the written notice.8.6 The Parties guarantee that due diligence shall be exercised with respect to violations of the provisions of this clause of the reservation and that effective measures shall be taken to prevent possible conflict situations. The Parties guarantee that there will be no negative consequences both for the notifying Party as a whole and for the specific employees of the notifying Party who have reported a violation.8.7 If it is confirmed that one Party has breached the provisions of this clause and/or the other Party has not received information about the outcome of the breach notification, the other Party may terminate this Contract unilaterally extrajudicially by giving at least thirty (30) calendar days' written notice prior to the date of termination of this Contract. | 8.1. 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.8.2. 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.8.3. 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.8.4. 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.8.5. 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.8.6. 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.8.7. 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.  |
| **9. Other conditions** | **9. Прочие условия** |
| 9.1 This Contract shall enter into force upon signature by the authorised representatives of the Parties and shall be valid for 12 months.9.2 If neither of the Parties announces its termination or renewal one month prior to the expiry of this Agreement, the Contract shall be deemed renewed for the next calendar year under the same conditions.9.3 This Contract may be terminated:- at any moment by agreement of the Parties;- on other grounds provided by applicable law.Upon termination of this Contract, the Parties shall make all necessary arrangements for the settlement of their accounts under this Contract.9.4 All appendixes to this Contract are integral parts thereof. All amendments and additions to this Contract are valid only if made in writing and signed by both parties.9.5. The Parties acknowledge that documents signed with the analogue of a handwritten signature of this Agreement (and all related documentation) shall be legally valid not only with a handwritten signature but also with a handwritten signature analogue, including a facsimile, an electronic digital signature and any other analogue of a handwritten signature that they agree upon. This Contract and addendums to it may be concluded by drawing up a single document signed by the parties as well as by exchanging documents by post, telegraph, teletype, telephone, electronic or other communication which allows establishing with certainty that the document comes from a party to the Contract.9.6. This Contract is made in English and Russian languages in 2 copies having equal legal force, one copy for each Party. In the event of a discrepancy between the Russian and the English versions of this Contract, the Russian version shall prevail. | 9.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента его подписания уполномоченными представителями Сторон и действует 12 месяцев.9.2. Если ни одна из сторон за месяц до окончания срока действия настоящего договора не заявит о его расторжении или перезаключении, он считается продленным на следующий календарный год на тех же условиях.9.3. 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.9.4. 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.9.5. Стороны признают юридическую силу за дoкyмeнтами, подписываемыми aнaлoгом собственноручной подписи Договора (а и всей сопутствующей дoкyмeнтации) не только собственноручной подписью, но и aнaлoгом собственноручной подписи, включая факсимиле, электронную цифровую подпись и любой иной aнaлoг собственноручной подписи, о котором договорятся. Настоящий Договор и дополнения к нему могут быть заключены путем составления одного дoкyмeнта, подписанного сторонами, а также путем обмена дoкyмeнтами посредством почтовой, телеграфной, телетайпной, телефонной, электронной или иной связи, позволяющей достоверно установить, что дoкyмeнт исходит от стороны по Договору.9.6. Настоящий Договор составлен на английском и русском языках в 2-х экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из Сторон. В случае несоответствия между русской и английской версиями настоящего Договора, русская версия имеет преимущественную силу. |
| **10. Addresses, details and signatures of the Parties** | **10. Адреса, реквизиты и подписи Сторон** |
|  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | **Приложение № 2 / Appendix № 2****к Договору / to the Contract № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****от /dd.«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_** |  |

**Описание системы для осуществления услуг по техническому сопровождению/**

**Description of the system for the implementation of technical support services**

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

**SIGNATURES/ ПОДПИСИ СТОРОН**

|  |  |
| --- | --- |
| **Customer/Заказчик****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | **Contractor/Исполнитель****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |

**Приложение № 1 / Appendix № 1**

**к Договору/ to the Contract № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**от /dd.«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Состав предоставляемых Услуг и размер абонентской платы/**

**The composition of the services provided and the subscription fee**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование услуги/Name of service** | **Абонентский период/Period of Customer services** | **Размер абонентской платы за 1 абонентский период (США) / Subscriber fee for 1 subscriber period (USD)** |
| **1. Услуги по техническому сопровождению продуктов «Беззалоговый кредит» и «Овердрафт»/** **Technical support services for "Unsecured loan" and "Overdraft" products:*** Оптимизация работоспособности, исправление ошибок (дефектов) или неявной некорректной логики работы продуктов, не выявленных в ходе тестирования и приемки продуктов и обнаруженных в течение срока действия технической поддержки. Услуга распространяется на: а) настройки и конфигурацию, выполненные Исполнителем; б) программные разработки (исходные коды), выполненные Исполнителем/ Optimization of performance, correction of errors (defects) or implicit incorrect logic of products that were not identified during testing and acceptance of products and discovered during the period of technical support. The service covers: a) settings and configuration performed by the Contractor; b) software developments (source codes) made by the Contractor.
* Консультации бизнес-пользователей и сотрудников ИТ Заказчика по вопросам эксплуатации и настройки продуктов/ Consulting business users and IT employees of the Customer on the operation and configuration of products.
* Внесение изменений в конфигурацию продуктов в пользовательском режиме, не требующих доработок – по запросу Заказчика/ Making changes to the configuration of products in the user mode that do not require modifications - at the request of the Customer.

*Примечания/* *Notes:* * Техническое сопровождение не распространяется на ошибки, связанные с нарушением работоспособности настроенных продуктов «Беззалоговый кредит» и «Овердрафт» на базе кредитного конвейера IBM BPM в случае внесения изменений в конфигурацию / настройки Заказчиком или третьей стороной без согласования с Исполнителем/Technical support does not cover errors related to malfunction of the configured products "Unsecured Loan" and "Overdraft" based on the IBM BPM loan pipeline in case of changes in the configuration / settings by the Customer or a third party without the consent of the Contractor.
* В услуги по техническому сопровождению для бизнес-пользователей не входят доработки продуктов «Беззалоговый кредит» и «Овердрафт» на базе кредитного конвейера IBM BPM, вызванные изменением процессов, законодательства, требованиями внутренних и внешних регуляторов/ echnical support services for business users do not include improvements to the "Unsecured Loan" and "Overdraft" products based on the IBM BPM loan pipeline, caused by changes in processes, legislation, requirements of internal and external regulators.
 | **3 месяца/ 3 months** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Customer/Заказчик****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | **Contractor/Исполнитель****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |

|  |
| --- |
| **Приложение № 3 / Appendix № 3****к Договору / to the Contract № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****от /dd.«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_** |

|  |  |
| --- | --- |
| **ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ТЕХНИЧЕСКОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ** | **THE TECHNICAL SUPPORT PROCEDURE** |
| **Возможность доступа к «Горячей линии» - в общеустановленные рабочие часы (8х5)**: консультации по телефону или электронной почте по вопросам: | **«Hot line» accessibility – within working hours (8х5):** consultations by phone or e-mail on: |
| ∙ настройки, базового администрирования оборудования и ПО; | * configuration, basic administration of hardware and software;
 |
| ∙ диагностики неисправностей и проведения восстановительных работ. | * diagnostics of malfunctions and carrying out of restoration works.
 |
| ∙ прием запросов на оказание консультации, оказание услуги путем удаленного доступа или вызов специалиста осуществляется координатором Сервисного центра.Адрес: Авторизированного сервисного центра на территории Узбекистана: e- mail:  | * acceptance of requests for consulting or calling a specialist is carried out by the coordinator of the Service Center.

The address of the Authorized Service Center on the territory of Uzbekistan: e- mail:  |
| **Обновление программного обеспечения** обслуживаемого оборудования и ПО, а также кодов программных коррекций (patches) по необходимости для разрешения проблем / по запросу Заказчика. | **Updating the software** of the serviced equipment and software, as well as codes of software corrections (patches) as needed to resolve problems / at the request of the Client. |
| 1. **Порядок предоставления услуг:** | **1. The order of services:** |
| Используется следующая классификация сложности проблем: | The following classification of the complexity of the problems is used: |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Классификация/** **Classification** | **Возникшая проблема/** **Problem encountered** | **План действий и распределение обязанностей/** **План действий и распределение обязанностей** |
| **Критический отказ (Critical) – Проблема 1-й степени приоритета/** **Critical failure - The problem of the 1st degree of priority** | Высоко критический отказ системы (Авария) или сервиса в реальных условиях эксплуатации, приведший к следующему* Прекращение работы системы
* Недоступность критических сервисов для Заказчика
* Недоступность критических сервисов для Клиентов

A highly critical failure of the system or service in real operating conditions, leading to the following:* Termination of the system
* Unavailability of critical services for the Client
* Unavailability of critical services for the Client
 | **Исполнитель:**Исполнитель должен в течение 30 (тридцать) минут ответить на обращение Заказчика и подтвердить получение информации об отказе. Такой ответ и подтверждение могут быть даны по телефону или при помощи электронных средств, как это предусмотрено Договором. Проблема должны быть устранена в срок, не превышающий 24 часа, с момента получения обращения Заказчика об отказе и предоставления удаленного доступа. Исполнитель будет оказывать сопровождение непрерывно, вплоть до полного устранения возникшего Критического отказа или предложения Заказчику удовлетворяющего ее промежуточного решения. Восстановление приемлемого уровня обслуживания может быть достигнуто путем предоставления Заказчику соответствующих консультаций, предложения обходного решения или изменения программного обеспеченияВ случае решения проблемы путем предложения обходного решения (далее по тексту «временного решения»), Исполнитель должен предоставить окончательное решение по устранению проблемы в течение 30 рабочих дней с момента получения обращения Заказчика об отказе системы, при условии полного содействия и предоставления запрашиваемой информации.**Заказчик:**Заказчик должен быть доступен сотрудникам Исполнителя для оказания помощи в диагностировании проблемы и обеспечении удаленного доступа к поврежденному оборудованию с целью содействия в ее изучении и устранении. / **Contractor:**The Contractor shall respond to the Customer's request within 30 (thirty) minutes and confirm receipt of the information on the refusal. Such a response and confirmation can be given by phone or by electronic means, as provided for in the Treaty.The problem should be eliminated within a period not exceeding 24 hours, from the moment of receipt of the Customer's request for refusal and provision of remote access. The Contractor will support continuously, up to the complete elimination of the Critical Refusal that has arisen or the Customer's offer of a satisfactory intermediate solution. Restoring an acceptable level of service can be achieved by providing the Customer with appropriate advice, offering a workaround or changing software.If the problem is solved by proposing a workaround (hereinafter referred to as the "temporary solution"), the Contractor must provide a final solution to the problem within 30 working days from the receipt of the Customer's request for a system failure, subject to full assistance and provision of the requested information.**Customer:**The Customer must be available to the Contractor's employees to help diagnose the problem and provide remote access to damaged equipment in order to facilitate its study and elimination |
| **Серьезный отказ (High) – Проблема 2-й степени приоритета/** **Serious Failure (High) - Problem of the 2nd Degree of Priority** | Проблема, оказывающая серьезное влияние на функционирование Системы.* Неработоспособность ряда критических функций системы, частичная потеря базы данных
* Регулярное произвольное выключение оборудования (1 раз в сутки и более)
* Нестабильная работа критических сервисов для Заказчика
* Нестабильная работа критических сервисов для Клиентов

The problem that has a serious impact on the functioning of the System.* Inoperability of a number of critical system functions, partial loss of the database
* Regular random shutdown of equipment (1 time per day or more)
* Unstable operation of critical services for the Client
* Unstable operation of critical services for Clients
 | **Исполнитель**:Исполнитель должен ответить на обращение Заказчику и подтвердить получение информации об отказе в течение 30 (тридцать) минутТакой ответ и подтверждение могут быть даны по телефону или при помощи электронных средств, как это предусмотрено Договором. Проблема должна быть устранена в срок, не превышающий 48 часов, с момента получения обращения Заказчика об отказе системы и предоставления удаленного доступа. Восстановление приемлемого уровня обслуживания может быть достигнуто путем предоставления Заказчику соответствующих консультаций, предложения обходного решения или изменения программного обеспечения. В случае решения проблемы путем предложения временного решения, Исполнитель должен предоставить окончательное решение по устранению проблемы в течение 30 рабочих дней с момента получения обращения Заказчика об отказе системы, при условии полного содействия и предоставления запрашиваемой информации.**Заказчик:**То же, что и в случае Критического отказа./**Contractor:**The Contractor shall respond to the request to the Customer and confirm receipt of the information on the refusal within 30 (thirty) minutesSuch a response and confirmation can be given by phone or by electronic means, as provided for in the Treaty. The problem should be eliminated within a period not exceeding 48 hours, from the moment of receiving the Customer's request for a system failure and providing remote access.Restoring an acceptable level of service can be achieved by providing the Customer with appropriate advice, offering a workaround or changing the software.If the problem is solved by offering a temporary solution, the Contractor must provide a final decision on the elimination of the problem within 30 working days from the receipt of the Customer's request for a system failure, subject to full assistance and provision of the requested information.**Customer:**Same as Critical Refusal |
| **Средний отказ (Medium) – Проблема 3-й степени приоритета/** **Medium failure - The problem of the 3rd priority degree** | Проблема, оказывающая среднее влияние на функционирование, управляемость и возможность администрирования Системы.* Ошибки программного обеспечения или неисправности оборудования, непосредственно и постоянно негативно влияющие на качество сервиса.
* Ошибки программного обеспечения или сбои в работе оборудования, носящие нерегулярный характер, но влияющие на качество сервиса.
* Неисправность, которая может быть устранена в ходе планового технического обслуживания, но которая регулярно появляется вновь (1 раз в месяц и более)

Уровень серьезности вышеперечисленных проблем меньше, чем при Серьезном отказе, ввиду меньшего влияния на производительность Системы и работу Заказчика./The problem that has an average impact on the functioning, manageability and administration of the System.* Software errors or equipment malfunctions, directly and permanently adversely affecting the quality of the service
* Distortion of data leading to peripheral equipment malfunction
* Software errors or equipment malfunctions that are irregular, but which affect the quality of the service
* A malfunction that can be eliminated during scheduled maintenance, but which appears regularly (once a month or more), for example, a trunk lock

The severity level of the above problems is less than in the case of Serious failure, due to less impact on the System performance and the Customer's work | **Исполнитель**:Исполнитель должен ответить на обращение Заказчика и подтвердить получение информации об отказе системы в течение двух (2) часовТакой ответ и подтверждение могут быть даны по телефону или при помощи электронных средств, как это предусмотрено Договором. Проблема должна быть устранена в срок, не превышающий 10 рабочих дней, с момента получения обращения Заказчика об отказе и предоставления удаленного доступа. Исполнитель будет оказывать сопровождение непрерывно на протяжении рабочих часов с целью восстановления работоспособности сети. Восстановление приемлемого уровня обслуживания может быть достигнуто путем предоставления Заказчику соответствующих консультаций, предложения обходного решения или изменения программного обеспечения. В случае решения проблемы путем предложения временного решения, Исполнитель должен предоставить окончательное решение по устранению проблемы в течение 90 календарных дней с момента получения обращения Заказчика об отказе, при условии полного содействия и предоставления запрашиваемой информации.**Заказчик:**То же, что и в случае Критического отказа./**Contractor:**The Contractor shall respond to the Customer's request and confirm receipt of information about the failure of the system within two (2) hoursSuch a response and confirmation can be given by phone or by electronic means, as provided for in the Treaty.The problem should be eliminated within a period not exceeding 10 working days from the moment of receipt of the Customer's request for refusal and provision of remote access. The contractor will support continuously throughout the working hours in order to restore the working capacity of the network. Restoring an acceptable level of service can be achieved by providing the Customer with appropriate advice, offering a workaround or changing the software.If the problem is solved by offering a temporary solution, the Contractor must provide the final decision on the elimination of the problem within 90 calendar days from the receipt of the Customer's refusal request, subject to full assistance and provision of the requested information.**Customer:**Same as Critical Refusal |
| **Незначительный отказ (Low) - Проблема 4-й степени приоритета/** **Minor failure (Low) - Problem of the 4th priority degree** | Проблема, незначительно ухудшающая работоспособность Системы и работу Заказчика. С этим типом проблемы допускается функционирование Системы. * Ошибки документации
* Несоответствия программного обеспечения, не влияющие на качество обслуживания, предоставляющего Заказчиком своим клиентам

The problem that slightly worsens the System's performance and the Customer's work. With this type of problem, the functioning of the System is allowed.* Errors in the documentation
* Software inconsistencies that do not affect the quality of the service provided by the Customer to its Customers
* Failures in hardware diagnostic functions not defined above, which do not affect the quality of service
 | **Исполнитель**:Исполнитель должен в течение 1 (одного) Рабочего Дня ответить на обращение Заказчика и подтвердить получение информации об отказе системы. В случае, если обращение Заказчика поступило в предпраздничный или выходной день, Исполнитель должен подтвердить получение информации от отказа системы не позднее конца рабочего дня, следующего за выходным. Такой ответ и подтверждение могут быть даны по телефону или при помощи электронных средств, как это предусмотрено Договором. Исполнитель будет давать необходимые ответы и оказывать сопровождение в рабочие часы.Проблема должна быть устранена в срок, не превышающий 30 рабочих дней, с момента получения обращения Заказчика об отказе и предоставлении удаленного доступа. В случае решения проблемы путем предложения временного решения, Исполнитель должен предоставить окончательное решение по устранению проблемы в течение 120 календарных дней с момента получения обращения Заказчика об отказе, при условии полного содействия и предоставления запрашиваемой информации.**Заказчик:**То же, что и в случае Критического отказа. /**Contractor:**The Contractor must respond to the Customer's request within 1 (one) Business Day and confirm receipt of information about the system failure. In the event that the Customer's request has arrived on a holiday or a day off, the Contractor must acknowledge receipt of information from the system failure no later than the end of the business day following the weekend.Such a response and confirmation can be given by phone or by electronic means, as provided for in the Treaty. The executor will give the necessary answers and provide support during business hours.The problem should be eliminated within a period not exceeding 30 working days, from the moment of receipt of the Customer's request for refusal and provision of remote access. In case of solving the problem by offering a temporary solution, the Contractor must provide the final decision on the elimination of the problem within 120 calendar days from the receipt of the Customer's refusal request, subject to full assistance and provision of the requested information.**Customer:**Same as Critical Refusal |

|  |  |
| --- | --- |
| Порядок обращения в отдел технической поддержки (ОТП) при возникновении аварийной ситуации: | Procedure for applying to Technical Support Department (TSD) in the event of an emergency: |
| В случае возникновения одного из видов аварийной ситуации, Заказчик: | In case of occurrence of one type of emergency, the Customer: |
| * **Формирует Запрос на Обслуживание (ЗО) с описанием проблемы.**
 | * **Forms a Service Request (SR) with a description of the problem.**
 |
| ***ЗО должен содержать:*** | ***The SR should contain:*** |
| * + - Наименование организации, контактные данные обратившегося пользователя.
 | * + - Name of organization, contact details of the contacting person.
 |
| * + - Вид аварийной ситуации (критическая, высокого уровня, среднего уровня, низкого уровня);
 | * + - Type of emergency (critical, high, medium, low);
 |
| * + - Описание проблемы;
 | * + - Description of the problem;
 |
| * + - При необходимости скриншоты и графические пояснения, которые могут помочь в решении проблемы.
 | * + - If necessary, screenshots and graphical explanations that can help in solving the problem.
 |
| * + - Скриншоты должны быть подготовлены в форматах JPG, GIF, PNG.
 | * + - Screenshots should be prepared in JPG, GIF, PNG formats.
 |
| * **Направляет ЗО в адрес Исполнителя**.
 | * **Sends an SR to the Contractor's address.**
 |
| Отправка запроса является обязательной процедурой и осуществляется на адрес электронной почты Сервис Центра. | Sending a request is a mandatory procedure and is carried out to the e-mail address of the Service Provider's Center. |
| * **Подтверждение.**
 | * **Acknowledgment.**
 |
| Исполнитель назначает ответственного технического специалиста, который уведомляет Заказчика о начале обработки ЗО и предпринимает действия для устранения неисправности, определяет метод восстановления работоспособности системы. Для поиска решения проблемы технический специалист Исполнителя может инициировать запрос в адрес Заказчика для получения дополнительной информации в виде скриншота, логов, а при необходимости запросить доступ к системе. | The Contractor appoints a responsible technical specialist who notifies the Customer about the start of processing of the SR and takes actions to eliminate the malfunction, determines the method of restoring the system's operability. To find a solution to the problem, the Contractor's technical specialist can initiate a request to the Customer for additional information in the form of a screenshot, logs, and, if necessary, request access to the system. |
| Пользователь может контролировать ход обработки обращения, связавшись со специалистами ОТП, по каналам, определенным для формирования обращения | The user can monitor the progress of the processing of the appeal by contacting TSD specialists through channels defined for the formation of the appeal |
| * **Восстановление.**
 | * **Recovery.**
 |
| По готовности решения проблемы, Исполнитель реализует его по средствам удаленного или локального доступа. | On the readiness of the solution of the problem, the Contractor implements it by means of remote or local access. |
| * **Разрешение.**
 | * **Resolution.**
 |
| При положительном разрешении проблемы или восстановлении системы, технический специалист, ответственный по поступившему ЗО, направляет ответ об успешной реализации решения, с указанием времени разрешения или восстановления системы. | If the problem is resolved or the system is restored, the technician responsible for the received SR sends a response about the successful implementation of the solution, indicating the time of resolution or restoration of the system. |
| Определение периода реакции для разрешения проблемы. | Determination of the reaction period to solve the problem. |
| Период реакции определяется исходя из состава системы и вида аварийной ситуации.  | The reaction period is determined on the basis of the composition of the system and the type of emergency situation. |
| **Проведение планово - предупредительных мероприятий.** | **Conducting preventive measures.** |
| Профилактические визиты технических специалистов включают в себя контроль технического состояния, анализ корректности работы системы, планирование и выполнение работ, включенных в состав профилактического визита. | The preventive visits of the technical specialists include monitoring the technical condition, analyzing the correct operation of the system, planning and performing the works included in the preventive visit. |
| **Customer/Заказчик****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | **Contractor/Исполнитель****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |