**ЗАКУПОЧНАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ ПО ОТБОРУ НАИЛУЧШИХ ПРЕДЛОЖЕНИЙ**

Приобретение услуг по «IT Service Support management» (внедрение автоматизированных корпоративных процессов по управлению ИТ) 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** | Приобретение услуг по «IT Service Support management» (внедрение автоматизированных корпоративных процессов по управлению ИТ) в АО «Национальный банк внешнеэкономической деятельности Республики Узбекистан» |
| **Делимость лота** | Лот не делимый |
| **Источник финансирования** | Собственные средства |
| **Стартовая цена** | 997 015 040,00 сум с учетом НДС |
| **Условия оплаты** | Оплата по поставки лицензии осуществляется 30% от общей стоимости поставляемого лицензии и 70% после поставки лицензии;  Оплата по оказание услуг техническому обслуживание 100% по факту ежемесячно;  30% аванс, 70 % текущее финансирование за выполненные работы;  Оплата по доработке и развитию системы осуществляется следующего месяца. |
| **Валюта платежа** | Для резидентов – узбекский Сум  Для 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 поставка лицензия и оказания услуг** | Поставка лицензии не более 20 банковских дней  Разработка и внедрение системы не более 30 банковских дней  Сопровождение и техническому обслуживнию течение 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 147-15-27  Email: 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: Приобретение услуг по «IT Service Support management» (внедрение автоматизированных корпоративных процессов по управлению ИТ) 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: 997 015 040,00 (девятьсот девяносто семь миллионов пятнадцать тысяч сорок) сум с учетом НДС  Цены, указанные в предложении, не должны превышать стартовую цену. |
|  |  | 1.5 |  | Заседания закупочной комиссии проходят в очной форме в присутствии членов Закупочной комиссии. Очные заседания могут проводится в формате видеоконференций (телеконференций и т.п.). Закупочная комиссия имеет право голосовать на удалении с использованием информационно-коммуникационных технологий. |
|  |  | 1.6 |  | Основные понятия, использованные в настоящей документации по отбору:  **оператор электронной системы государственных закупок (далее - оператор)** - специально уполномоченное юридическое лицо, оказывающее субъектам государственных закупок услуги, связанные с проведением закупочных процедур в электронных системах государственных закупок, определяемое Министерством финансов Республики Узбекистан; |
|  |  |  |  | **персональный кабинет** - индивидуальная страница на специальном информационном портале, посредством которой субъектам государственных закупок обеспечивается доступ для участия в электронных государственных закупках, а также к размещению или получению необходимой информации; |
|  |  |  |  | **расчетно-клиринговая палата (далее - РКП)** - структурное подразделение Оператора, обеспечивающее доступ к электронным закупкам участникам, способным выполнить обязательства по договорам, путем депонирования и учета их авансовых платежей; |
|  |  |  |  | **электронная система государственных закупок (далее - электронная система)** - программный комплекс организационных, информационных и технических решений, обеспечивающих взаимодействие субъектов государственных закупок, проведение закупочных процедур в процессе электронных государственных закупок; |
|  |  |  |  | **электронная государственная закупка** - форма осуществления государственной закупки субъектами государственных закупок посредством использования информационно-коммуникационных технологий. |
| **2** | **Организаторы отбора** | 2.1 |  | Заказчик: АО «Национальный банк внешнеэкономической деятельности Республики Узбекистан» (далее – «Заказчик»). |
|  |  | 2.2 |  | Ответственным секретарем (либо рабочим органом) закупочной комиссии по проведению отбора является:  Служба организации закупок АО «Национальный банк внешнеэкономической деятельности Республики Узбекистан» (далее - «Рабочий орган»).  Юридический адрес: Республика Узбекистан 100084, г. Ташкент, проспект А.Темура, 101.  Контактное лицо: Мансуров А.Р. (далее - «Ответственный секретарь»).  Телефон: +99878 147-15-27  Email: [AMansurov@nbu.uz](mailto: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, для внедрения и технического обслуживание в данном проекте. * Участник должен предоставить детальную архитектуру реализации проекта в виде презентации, который он намерен реализовать на этом отборе. * Участник должен представить гарантию обеспечения безопасность, сохранность и конфиденциальность всех компьютерных систем Заказчика, а также всей конфиденциальной информации Заказчика вставшими им известно в рамках договора. |
|  |  | 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 |  |

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

*(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 продукция  Товары |  |  |  |  | |  |  |
| Дебиторская задолженность |  |  |  |  | |  |  |
| Денежные средства |  |  |  |  |  | |  |  |
| Прочие текущие активы |  |  |  |  |  | |  |  |
| *Всего по активу баланса*  (*разделы* ***I.+ II.)*** |  |  |  | *Всего по пассиву баланса*  *(разделы* ***I.+ II.)*** |  | |  |  |

ФИНАНСОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование | 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. Наличие в штате сертифицированных специалистов, для внедрения и технического обслуживание в данном проекте.

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

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

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

(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 балл  Не имеется - 0 | ***Критично*** | Оформляется согласно Форме №1 |
| 2 | Гарантийное письмо | Имеется – 6 балл  Не имеется - 0 | ***Критично*** | Оформляется согласно Форме № 2 |
| 3 | Общая информация об участнике отбора | Имеется – 6 балл  Не имеется - 0 | ***Критично*** | Оформляется согласно Форме № 3 |
| 4 | Финансовое положение участника: | Имеется – 6 балл  Не имеется - 0 | ***Критично*** | Оформляется согласно Форме № 4 |
| 5 | Заявление по недопущению коррупционных проявлений | Имеется – 6 балл  Не 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 балл  Не соответствует - 0 балл | Оформляется согласно  Форме № 6  Если предложение  участника не соответствует  требованиям технической  части документации по  отбору, то участник  отстраняется |

**Оценка ценовой части предложения**

*Таблица №4*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Критерий** | **Оценка** | **Примечание** |
| 1 | Количественный показатель ценового предложения | Наименьшая цена – 30 баллов.  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**

**1. Полное наименование проекта и цель проекта**

Полное наименование проекта приобретение услуг по «IT Service Support management» (внедрение автоматизированных корпоративных процессов по управлению ИТ) в АО «Узнацбанк».

Целью данного документа является формализация требований к участникам открытого запроса предложений (далее – запроса предложений) по выбору поставщика решения «Автоматизированная система управления ИТ-услугами (ITSM)» (далее – Система, решение, продукт) в целях реализации проекта «Внедрение автоматизированных корпоративных процессов по управлению ИТ».

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

## Основание для реализации проекта

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

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

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

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

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

## Источники финансирования

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

## Цели проекта

Обеспечение реализации проекта ITSSM по внедрению автоматизированных корпоративных процессов по управлению ИТ в сроки согласно контрольной точки Дорожной карты по трансформации «Внедрены автоматизированные корпоративные процессы», в соответствии с утвержденными требованиями референсной модели ИТ, идеологией и подходами лучших мировых практик (COBIT5/ITIL) и выделенными финансовыми средствами в целях оптимизации и усовершенствования системы управления ИТ-услугами, предоставляемыми в рамках портфельных компаний Фонда, вошедших в периметр Программы трансформации, а также:

* сокращения затрат на автоматизацию процессов ИТ в Портфельных компаниях Фонда путем реализации процессов референсной модели в вертикальном решении;
* наиболее эффективной поддержки корпоративных шаблонов и обеспечения эффективными средствами поддержки предоставляемых услуг;
* повышения управляемости и измеримости деятельности IT-подразделений ПК;
* повышения эффективности и производительности работы IT-персонала, и высвобождения кадровых ресурсов для внедрения новых инициатив за счет использования накопленного опыта и знаний с применением портала самообслуживания и базы знаний;
* снижения рисков искажения информации за счет построения интегрированной среды управления ИТ-услугами вместо используемого в настоящее время комплекса несвязанных решений для автоматизации ITSM процессов и их фрагментов, что приводит, с одной стороны, к потерям информации, а с другой - к необходимости ее дублирования;
* повышения зрелости и результативности существующих и внедрения новых процессов управления ИТ, прямо влияющих на достижение стратегических целей ПК, за счет четкого разделения областей ответственности и предоставления функционала для успешной реализации этой ответственности;
* увеличения продуктивного времени конечных пользователей за счет повышения доступности оказываемых IT-услуг.

***1.4. Требование к участнику***

* Наличие в штате сертифицированных специалистов, для внедрения и технического обслуживание в данном проекте;
* Участник должен предоставить детальную архитектуру реализации проекта в виде презентации, который он намерен реализовать на этом отборе.
* Участник должен представить гарантию обеспечения безопасность, сохранность и конфиденциальность всех компьютерных систем Заказчика, а также всей конфиденциальной информации Заказчика вставшими им известно в рамках договора.

***1.5. Сроки поставки лицензии***

Срок предлагаемое программное обеспечение должно быть поставлено в срок, не превышающий 20 банковских дней с момента подписания договора и получения предоплаты;

* Срок оказания услуг (разработка и внедрения) – не более 30 банковских дней.

## 1.6. Условия оплаты

* Оплата по поставки лицензии осуществляется 30% от общей стоимости поставляемого лицензии и 70% после поставки лицензии;
* Оплата по оказание услуг техническому обслуживание 100% по факту ежемесячно;
* 30% аванс, 70 % текущее финансирование за выполненные работы;
* Оплата по доработке и развитию системы осуществляется следующего месяца.

## 1.7. Термины и аббревиатуры

|  |  |
| --- | --- |
| **Банк** | Национальный банк внешнеэкономической деятельности Республики Узбекистан |
| **ITIL** | Набор публикаций, содержащий лучшие практики в области управления ИТ-услугами. |
| **Автоматическое распределение звонков** | Использование информационных технологий для перенаправления входящих телефонных звонков наиболее подходящим адресатам в кратчайшие сроки. |
| **Активный мониторинг** | Мониторинг конфигурационных единиц или ИТ-услуг, использующий автоматизированные регулярные проверки для отслеживания текущего статуса объекта мониторинга. |
| **Аналитическое моделирование** | Техника, использующая математические модели для прогнозирования поведения ИТ-услуг или других конфигурационных единиц. |
| **Архитектура** | Структура системы или ИТ-услуги, включая взаимоотношения между компонентами и средой, в которой они находятся. Архитектура также включает в себя стандарты и рекомендации, определяющие проектирование и развитие системы. |
| **Доступность** | Способность ИТ-услуги или другой конфигурационной единицы выполнять согласованную функцию, когда это требуется.  Доступность определяется надёжностью, сопровождаемостью, обслуживаемостью, производительностью и безопасностью. |
| **Идентификация конфигурации** | Деятельность, отвечающая за сбор информации о конфигурационных единицах и их взаимоотношениях, и ввод этой информации в базу данных управления конфигурациями. |
| **Интерактивная голосовая система (IVR)** | Разновидность автоматического распределения звонков, при котором команды от пользователя, такие как нажатия клавиш и голосовые команды, используются для определения правильного назначения входящего звонка. |
| **Информационные технологии (ИТ)** | Использование технологий для хранения, обмена передачи или обработки информации. |
| **ИТ-инфраструктура** | Все аппаратное и программное обеспечение, сети, инженерное обеспечение и т.п., необходимые для разработки, тестирования, предоставления, мониторинга, контроля или поддержки ИТ-услуг. Термин ИТ-инфраструктура включает в себя все компоненты информационных технологий, но не включает связанные с ними персонал, процессы и документацию. |
| **ИТ-услуга** | Услуга, предоставляемая поставщиком ИТ-услуг. ИТ-услуга включает в себя информационные технологии, процессы и людей. |
| **Компьютерно-телефонная интеграция** | Компьютерно-телефонная интеграция – общий термин, применяемый к любому типу интеграции между компьютерными и телефонными системами. |
| **Контроль конфигурации** | Деятельность, отвечающая за то, что управление добавлением, модификацией или удалением конфигурационных единиц выполняется должным образом, например, через оформление запросов на изменение или запросов на обслуживание. |
| **Масштабируемость** | Способность ИТ-услуги, процесса, конфигурационной единицы и т.п., выполнять свою ранее согласованную функцию, в случае изменения рабочей нагрузки или охвата. |
| **Оценка требований Приложений (application sizing)** | Деятельность, отвечающая за понимание требований к ресурсам, необходимым для поддержки нового приложения или значительного изменения в существующем приложении. Оценка требований приложений помогает обеспечить соответствие уровня ИТ-услуги согласованным целевым показателям мощности и производительности. |
| **Панель мониторинга (dashboard)** | Графическое представление обобщённой информации о производительности и доступности ИТ-услуги. Информация панели мониторинга может обновляться в режиме реального времени, а также может включаться в управленческую отчётность или публиковаться на web-страницах. |
| **Приёмка** | Формальное соглашение о том, что ИТ-услуга, процесс, план или другой результат деятельности является завершённым, правильным, надёжным и отвечает установленным требованиям. |
| **Приложение** | Программное обеспечение, предоставляющее функции, необходимые для предоставления ИТ-услуги. Каждое Приложение может быть частью более чем одной ИТ-услуги. Приложение может иметь одну или более серверных, или клиентских частей. |
| **Релиз** | Одно или более изменений в ИТ-услуге, построение, тестирование и развертывание которых выполняется совместно. Один релиз может включать в себя аппаратное и программное обеспечение, документацию, процессы и другие компоненты. |
| **Сбалансированная система показателей** | Позволяет декомпозировать стратегию до ключевых показателей эффективности (КПЭ). Соотнесение производительности с КПЭ используется для демонстрации успешности исполнения реализации стратегии. |
| **Специфичность актива** | Один или несколько атрибутов актива, которые делают его особенно полезным для решения определённых задач. Специфичность актива может ограничивать возможность его использования для других целей. |
| **Согласованное время предоставления услуги** | Синоним термина «время предоставления услуги», используется для формального вычисления доступности. |
| **Составная конфигурационная единица** | Конфигурационная единица (КЕ), которая составлена из нескольких других КЕ. |
| **Сценарий диагностики** | Структурированный набор вопросов, используемых персоналом службы поддержки, обеспечивающий правильность задаваемых вопросов и помогающий классифицировать, разрешать и назначать инциденты. Сценарии диагностики могут быть доступны пользователям в качестве помощи при самостоятельной диагностике и разрешении своих инцидентов. |
| **Управление активами** | Процесс, отвечающий за отслеживание и предоставление отчётности о ценности и владении активами на всём протяжении их жизненного цикла. |
| **Управление взаимоотношениями с бизнесом** | Процесс, отвечающий за поддержание положительных взаимоотношений с Бизнесом. Управление взаимоотношениями с бизнесом определяет требования заказчиков и обеспечивает возможность поставщика услуг удовлетворять этим требованиям при помощи подходящего каталога услуг. |
| **Управление доступностью** | Процесс, отвечающий за своевременное и эффективное по затратам обеспечение соответствия ИТ-услуг существующим и будущим требованиям бизнеса в части доступности. |
| **Управление доступом** | Процесс, отвечающий за допуск пользователей к использованию ИТ-услуг, данных или других активов. Управление доступом помогает обеспечить конфиденциальность, целостность и доступность активов за счёт за счет того, что только авторизованные пользователи имеют возможность получить доступ или модифицировать эти активы. |
| **Управление изменениями** | Процесс, отвечающий за управление жизненным циклом всех изменений, способствующий реализации полезных изменений с минимальным прерыванием ИТ-услуг. |
| **Управление ИТ-услугами (ITSM)** | Внедрение и управление качественными ИТ-услугами, которые соответствуют потребностям бизнеса. Управление ИТ-услугами реализуется поставщиками ИТ-услуг путем использования наиболее оптимального сочетания людей, процессов и информационных технологий. |
| **Управление инцидентами** | Процесс, отвечающий за управление жизненным циклом всех инцидентов. Управление инцидентами обеспечивает минимизацию влияния на бизнес и восстановление нормального функционирования услуги наиболее быстрым способом. |
| **Управление конфигурациями** | Процесс, отвечающий за обеспечение того, что все активы, необходимые для предоставления услуг, контролируются, а точная достоверная информация о них доступна, когда это необходимо. Эта информация включает в себя конфигурацию активов и взаимоотношения между ними. |
| **Управление непрерывностью ИТ-услуг** | Бизнес-процесс, отвечающий за управление рисками, которые могут серьезно повлиять на бизнес. Управление непрерывностью бизнеса защищает интересы ключевых заинтересованных сторон, репутацию, бренд и виды деятельности, создающие ценность. |
| **Управление проблемами** | Процесс, отвечающий за управление жизненным циклом всех проблем. Управление проблемами проактивно предотвращает возникновение инцидентов и минимизирует влияние тех инцидентов, которые не могут быть предотвращены. |
| **Управление событиями** | Процесс, отвечающий за управление событиями в течение их жизненного цикла. Управление событиями – одна из основных деятельностей эксплуатации ИТ. |
| **Экономическое обоснование** | Обоснование какой-либо значительной статьи расходов. Включает в себя информацию о затратах, выгоде, вариантах реализации, сложностях, рисках и возможных проблемах. |
| **Экономия за счёт масштаба** | Уменьшение средних затрат за счёт увеличения объёма потребления ИТ-услуги или актива. |
| **Экономия за счёт охвата** | Уменьшение затрат, отнесённых на ИТ-услугу, за счёт использования существующего актива для решения дополнительных задач. Например, предоставление новой ИТ-услуги на базе существующей ИТ-инфраструктуры. |

# Общие функциональные и технические требования

## Общие требования к программному продукту

* управление инцидентами,
* управление изменениями,
* управление конфигурациями и сервисными активами,
* управление запросами на обслуживание,
* управление проблемами,
* управление сервисным каталогом.
  + 1. Решение должно поддерживать механизмы командной разработки и настройки с возможностью ведения версионности конфигураций системы, сравнения конфигурации двух экземпляров системы
    2. Решение должно иметь механизмы интеграции, при помощи которых будет обеспечиваться возможность взаимодействия с другими корпоративными информационными системами ПК, открытые интерфейсы и стандартные языки написания скриптов для сопряжения Системы с внешними источниками данных.
    3. Решение должно быть масштабируемым и иметь многоуровневую иерархическую архитектуру, позволяющую выполнять модульное внедрение.
    4. Решение должно содержать связанный набор «out-of-the-box» шаблонов данных и правил их обработки для реализации необходимых процессов и позволять выполнять оперативную адаптацию под решение специфических задач ПК.
    5. Решение должно иметь гибкие инструменты настройки схем эскалаций, нотификаций, протоколирования выполняемых сотрудниками операций.
    6. Решение должно содержать средства визуализации реализованных процессов для наглядности их интерпретации.
    7. Система должна обладать русскоязычной и узбекского-язычной локализацией (возможностью локализации).
    8. Решение должно иметь возможность предоставления услуги по модели SaaS (для обслуживания множества организаций-клиентов («арендаторов») multiinstance и multi-tenant).
    9. Компенсация увеличения нагрузки на ИС должна выполняться как за счет увеличения мощности аппаратной части системы, так и за счет увеличения количества серверов системы.
    10. Интуитивно понятный (user-friendly) интерфейс
    11. Возможность работы через веб-браузер с любого типа мобильных устройств без необходимости установки дополнительного ПО
    12. Графический редактор workflow, возможность конфигурирования на лету (без внесения изменений в исходный код решения), как общего, так и для каждой Компании в отдельности
    13. Решение должно содержать портал самообслуживания и возможность его интеграции с внешними системами (корпоративными порталами)
    14. Настройка в системе целевых показателей уровней поддержки с возможностью автоматического мониторинга и расчета
    15. Наличие эффективных инструментов отчетности и диагностики (создание отчетности без необходимости программирования и внесения изменений в исходный код продукта и привлечения поставщика услуг)
    16. Возможность выгрузки Каталога ИТ-услуг по заданному шаблону (создание шаблона без привлечения программистов)
    17. Гибкая настройка рассылаемых уведомлений
    18. Возможность визуализации механизма согласования
    19. Обратная связь от инициатора: оценка в баллах и комментарий решения
    20. Мультиязычный полнотекстовый поиск (в том числе по вложениям)
    21. Наличие мобильного приложения (IOS, Android)
    22. Создание новых форм как в общем так и для каждой организации в отдельности без необходимости программировать
    23. Подробные требования к структуре и функционированию Системы должны быть сформированы на этапе проработки проекта, согласованы с Заказчиком и отражены в соответствующей документации.

## Хранилище данных

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

## Серверная часть

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

## Клиентская часть

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

## Управление экранными формами и представлениями

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

## Управлением объектами Системы и связями между объектами

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

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

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

## Отчеты и поиск

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

Или, например,

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

Опишите, как именно реализована эта возможность.

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

## Механизм согласования

* + 1. Решение должно предоставить инструменты для гибкой организации согласований в ходе обработки объектов Системы (опишите эти инструменты).
    2. Решение не должно иметь ограничений в части набора объектов, к которым можно применять механизм согласований.
    3. Решение должно предоставлять возможность выполнять последовательное и параллельное согласование.
    4. Решение должно позволять строить произвольные цепочки согласования.
    5. Решение должно позволять строить предопределенные процессы согласования для выполнения типовых согласований.
    6. Решение должно иметь возможность динамического определения списка согласующих на основании различных атрибутов объектов (владелец, ответственный, руководитель и прочее)
    7. Решение должно позволять применять процесс согласования на любой стадии работы с объектом Системы.
    8. Решение должно предоставить возможность задания сроков согласования и контроля этих сроков путем выполнения автоматических действий по истечении заданного периода времени.
    9. Согласующим должна быть предоставлена возможность комментировать свое решение, в т.ч. и вкладывая файлы.
    10. Должна быть реализована возможность делегирования права согласования текущим согласующим.
    11. Должна быть реализована возможность запроса дополнительной информации у любого сотрудника, необходимой для принятия решения при согласовании.
    12. Все действия согласующих должны протоколироваться.

## Управление электронной почтой, правилами оповещения и эскалации

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

## Управление задачами и расчет временных показателей

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

## Требования к интеграции, экспорт/импорт данных

* + 1. Модули Системы должны быть полностью интегрированы между собой.
    2. Система должна предоставлять гибкие возможности для импорта и экспорта данных из любых объектов Системы.
    3. Экспорт данных должен позволять выгружать различные типы данных, определяя для каждого перечень необходимых полей, в частности:
* вложения (файлы, ссылки);
* поля (каждая строка выгрузки соответствует одному из атрибутов объекта и может содержать как наименование атрибута, так и его значение);
* историю/протокол (информацию об изменениях атрибутов объекта, фиксирующуюся автоматически);
* объекты Системы (каждая строка выгрузки соответствует отдельному информационному объекту, а в столбцах содержатся значения атрибутов объектов);
* связи.
  + 1. Система должна поддерживать различные способы интеграции:
* API,
* web-сервисы,
* интеграция на уровне приложений,
* интеграция на уровне БД,
* интеграция с помощью промежуточных файлов,
* использование внешних библиотек.
  + 1. В Системе должна быть реализована возможность выгружать данные в различных форматах, в частности, в виде текстовых файлов, XML и PDF файлов. Табличные данные должны экспортироваться в форматах CSV, XLS и XML.
    2. Должны быть предусмотрены различные настраиваемые режимы экспорта/импорта данных:
* только добавление данных;
* добавление и изменение данных;
* добавление, изменение и удаление данных;
* добавление только новых данных;
* изменение только существующих данных;
* только обновление связей.
  + 1. Должна быть реализована возможность настройки прав доступа на импорт и экспорт данных.
    2. Должна быть реализована возможность сохранения настроек импорта и экспорта.
    3. Должна быть реализована возможность запуска импорта и экспорта в периодически повторяющемся автоматическом режиме.
    4. Система должна быть интегрирована со следующими корпоративными шаблонами и информационными системами Компаний:
* почтовый клиент (MS Exchange, Lotus Notes и пр.),
* промышленные системы мониторинга
* Active Directory (аутентификация пользователей, см. также 2.12 «Требования к безопасности и управлению правами доступа»).

## Требования к безопасности и управлению правами доступа

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

## Требования к надежности, отказоустойчивости, производительности

* + 1. Система должна быть доступна в режиме 24х7 (24 часа, 7 дней в неделю). Остановка системы для проведения плановых профилактических работ не допускается.
    2. Система должна обладать трехсистемным ландшафтом:
* тестовая система,
* продуктивная система.
  + 1. Система должна иметь встроенный механизм переноса бизнес логики между различными системами ландшафта, позволяющий сократить число ошибок при внедрении изменений и упростить перенос изменений в продуктивную среду.
    2. Должна быть реализована возможность возврата Системы в исходное состояние после неуспешного изменения.
    3. Процесс обновления Системы (применения патчей) должен происходить без потерь данных и изменений, внесенных в конфигурацию.
    4. Кратковременные нарушения работоспособного состояния каких-либо компонентов Системы не должны приводить к потере данных.
    5. Решение должно иметь отказоустойчивую архитектуру.
    6. Отказоустойчивость компонент Системы должна обеспечиваться средствами самих компонент, т.е. они должны иметь возможность синхронизировать данные со своей резервной копией с использованием собственных механизмов. В случае необходимости использования для этих целей других средств, эти средства должны быть описаны. Переключения на резервные копии должно осуществляться без каких-либо ручных операций и перенастроек методов адресации.
    7. Система должна поддерживать режим балансировки нагрузки на сервера приложения в целях обеспечения требуемого уровня производительности и отказоустойчивости системы при росте количества одновременно работающих пользователей.
    8. Должна быть предусмотрена возможность организации автоматического и ручного резервного копирования данных системы с периодичностью и сроком хранения, согласованными с Заказчиком, средствами системного и программного обеспечения СУБД.
    9. Механизм резервного копирования и восстановления должен быть описан и согласован с Заказчиком.
    10. В результате внедрения Система должна обеспечивать корректную обработку аварийных ситуаций, вызванных неверными действиями пользователей. В указанных случаях пользователю Система должна выдавать соответствующие сообщения об ошибках, после чего возвращаться в рабочее состояние, предшествовавшее неверной (недопустимой) команде, группе команд или некорректному вводу данных.
    11. Программное обеспечение должно автоматически восстанавливать свое функционирование при корректном перезапуске аппаратных средств после сбоев, включая аварийное отключение электропитания.
    12. Производительность Системы не должна уменьшаться при функционировании всех внедряемых процессов.
    13. Должно быть обеспечено тестирование производительности (для одновременно работающих пользователей Системы).
    14. Внедряемая Система должна поддерживать одновременное подключение не менее 100 специалистов, участвующих в обработке задач, в т.ч. согласовании, и не менее 2000 пользователей портала самообслуживания. Система должна иметь возможность увеличения количества одновременных клиентских подключений и возможность дальнейшего размещения на нескольких площадках (основной и резервный сайт) при наличии соответствующей инфраструктуры внутри организации.
    15. Архитектура Системы должна позволять увеличивать производительность Системы, не изменяя ее исходного программного обеспечения.

## Требования к диагностированию Системы

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

# Проектирование и автоматизация процессов

## Общие требования к проектированию и автоматизации процессов

* + 1. Основными результатами проекта должны стать:
       1. Высокая надёжность, эффективность и результативность процессов управления ИТ и как следствие повышение эффективности использования ресурсов и снижение издержек в зависимости от уровня зрелости ИТ-практик Компаний;
       2. Легкоконфигурируемая, высокодоступная и масштабируемая платформа автоматизации корпоративных процессов по управлению ИТ.
    2. В результате проекта должно быть развернуто вертикальное корпоративное решение на инфраструктуре Заказчика, удовлетворяющее требованиям текущего технического задания, а также автоматизированы и интегрированы следующие процессы ITSM:
    - управление инцидентами и управление запросами на обслуживание;
    - управление проблемами;
    - управление конфигурациями;
    - управление изменениями и релизами;
    - портал самообслуживания;
    - управление активами;
    1. Дальнейшая адаптация Системы в Компаниях должна производиться с привлечением консультантов со стороны Поставщика.
    2. Предложение должно содержать информацию о дополнительных возможностях и связанных с ними затратами, если они существуют.
    3. В результате проекта должен быть развернут портал самообслуживания, определен и документирован согласованный с Заказчиком порядок его использования.
    4. При автоматизации процессов и их интеграции Поставщик должен руководствоваться лучшими практиками и учитывать требования Заказчика.
    5. Для каждого процесса должны быть проработаны Поставщиком, оформлены документально и согласованы с Заказчиком[[2]](#footnote-2):
* набор связанных с процессом аналитических и оперативных отчетов, подлежащих разработке в рамках проекта,
* объекты, их типы, правила именования и нумерации, формы, шаблоны и поля/атрибуты, характеристики,
* связи между объектами,
* интеграция с другими процессами и порталом самообслуживания,
* справочники,
* представления,
* жизненный цикл, workflow, в т.ч. там, где применимо, порядок согласования,
* временны́е характеристики/пороги,
* механизмы и способы информирования и эскалации,
* триггеры автоматического информирования и эскалации, тексты информационных и эскалационных сообщений.

## Управление инцидентами и запросами на обслуживание

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

## Управление проблемами

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

## Управление изменениями и релизами

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

## Управление уровнем услуг

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

## Управление конфигурациями и активами

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

## Портал самообслуживания

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

# Обучение для групп пользователей и администраторов Системы

* 1. До начала опытно-промышленной эксплуатации должно быть проведено обучение пользователей и администраторов Системы как по работе с системой, так и по процессной документации. Стоимость этого обучения должна быть включена в стоимость проекта.
  2. Минимальные требования к численности групп обучающихся:
* Администраторы Системы (администрирование, процессы) – 1 человека,
* Специалист службы Service Desk (процессы и использование Системы) – 100 человек (потребуется разбиение на несколько групп и организация обучения с учетом производственного процесса).
* Ключевые пользователи (процессы и использование Системы) – 5 человек.
* Менеджеры процессов (процессы и использование Системы) – по количеству процессов и ПК.
  1. Курсы должны быть адаптированы с учетом специфики процессов Заказчика.

# Гарантия и техническое обслуживание

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

# Требования к реализации проекта

* 1. Внедрение должно выполняться пошагово с постепенным наращиванием функциональности Системы с минимальным влиянием на производственные процессы.
  2. Поставщик должен предоставить Заказчику эталонную версию Системы на CD диске в 3-х экземплярах.
  3. Участники обязаны включить в план проекта и обеспечить решение следующих задач:
     1. Выполнение полного комплекса работ «под ключ», необходимых для миграции на новое решение, включая, но не ограничиваясь:
* конфигурацию приложения и интерфейсов,
* конфигурацию сетевых соединений.
  + 1. Проектирование и реализация на новой платформе процессов и функционала (п. 3 «Проектирование и автоматизация процессов»):
  + управление инцидентами и управление запросами на обслуживание
  + управление проблемами
  + управление конфигурациями и активами
  + управление изменениями и релизами
  + портал самообслуживания
  + управление уровнем и каталогом услуг
    1. Проведение обучения персонала по всем аспектам администрирования и использования внедряемого решения и связанным процессам (см. также п. 4 «Обучение для групп пользователей и администраторов Системы»).
  1. План проекта должен включать весь состав работ, полностью охватывающий требования настоящего технического задания, и быть оформлен в виде развернутого плана-графика со сроками, ответственными (Исполнитель, Заказчик) и указанием ключевых контрольных точек в формате MS Project.
  2. Работы по тестированию и приемке должны включать:
* разработку Поставщиком и согласование Заказчиком программы и методики испытаний Системы, которые должны охватить проверку всех функциональных и технических аспектов решения, заявленных Поставщиком в предложении по данному техническому заданию,
* предварительные испытания Системы,
* устранение замечаний по результатам предварительных испытаний,
* опытно-промышленную эксплуатацию Системы,
* устранение замечаний по результатам опытно-промышленной эксплуатации,
* приемочные испытания Системы.
  1. Условия подписания акта сдачи-приемки выполненных работ:
* работы, охватывающие требования настоящего технического задания, выполнены в полном объеме;
* по результатам приемочного тестирования не выявлено дефектов, препятствующих вводу.

1. **ЦЕНОВАЯ ЧАСТЬ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | Стартовая цена | 997 015 040,00 сум с учетом НДС |
| 2 | Источник финансирования | Собственные средства |
| 3 | Условия оплаты | Оплата по поставки лицензии осуществляется 30% от общей стоимости поставляемого лицензии и 70% после поставки лицензии;  Оплата по оказание услуг техническому обслуживание 100% по факту ежемесячно;  30% аванс, 70 % текущее финансирование за выполненные работы;  Оплата по доработке и развитию системы осуществляется следующего месяца. |
| 4 | Валюта платежа для | Для резидентов – Узбекский сум  Для 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 поставка лицензия и оказания услуг | Поставка лицензии не более 20 банковских дней  Разработка и внедрение системы не более 30 банковских дней  Сопровождение и техническому обслуживнию течение 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 предоставить Лицензии и оказать услуги по техническому обслужанию (далее - Услуги) системам, 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. Предоплата за Лицензии осуществляется 30% от общей стоимости поставляемого лицензии в течение 10 (десять) банковских дней и 70% после поставки лицензии в течение 10 (десять) банковских дней.

2.2.2. Оплата по оказание услуг техническому обслуживание осуществляется 100% по факту ежемесячно в течение 10 (десять) банковских дней.

2.2.3. Оплата за разработка и внедрение Услуги 30% предоплата в течение 10 (десять) банковских дней, осталная часть 70% оплачивается после оказание Услуг в течение 10 (десять) банковских дней.

2.2.4. Дополнительная работа по развития и внедрение Услуги оплачивается до 10 (десятого) число каждого месяца.

2.3. Общая стоимость Договора за Услуги остаются неизменными на весь срок действия настоящего Договора.

**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, указанные в п. 2.2 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 техническом задание 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 техническом задание 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*

1. В частности, Должна быть реализована возможность использовать разные файлы, связанные с объектом, для отправки разных информационных сообщений. [↑](#footnote-ref-1)
2. И, при необходимости, уточнены и доработаны по результатам опытно-промышленной эксплуатации. [↑](#footnote-ref-2)
3. Здесь и далее под временным решением понимается комплекс мер, позволяющих восстановить работоспособность Системы без изменения программного кода Системы. Временное решение может быть принято в качестве постоянного, если оно удовлетворяет следующим условиям:

   оно автоматизировано,

   предоставлена инструкция по его применению,

   гарантируется поддержка временного решения в качестве и на условиях постоянного решения. [↑](#footnote-ref-3)