

**«УТВЕРЖДАЮ»
АКБ «УЗПРОМСТРОЙБАНК»**



**Первый Заместитель
Председателя Правления**

А. Акбаржонов

«25» февраля 2022 г.

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

**Оказание услуг по технической поддержке и активации
обновлений программных решений Oracle**

«СОГЛАСОВАНО»

**Первый заместитель
директора департамента
информационных технологий**

А.Кенжаев

«22» февраля 2022 г.

Ташкент 2022 г.

ПЕРЕЧЕНЬ ПРИНЯТЫХ СОКРАЩЕНИЙ

№	Сокращение	Расшифровка сокращения
1	ПО	Программное Обеспечение
2	CSI	Customer Support Identifier, Идентификатор поддержки клиентов, номер который выдается клиенту при покупке обслуживания и поддержки для набора продуктов у Oracle

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Описание услуги	5
1.1.	Полное наименование.....	5
1.2.	Заказчик.....	5
1.3.	Требования к исполнителю	5
1.4.	Источники финансирования.....	6
2.	Основные цели заказчика	6
2.1.	Запрашиваемые услуги	6
2.2.	Основные цели	6
3.	Перечень работ и услуг.....	6
3.1.	Поддержка программного обеспечения	6
3.2.	Oracle Support - доступ к базе знаний	7
3.3.	Горячая линия доступна для специалистов заказчика.....	7
4.	Требования по правилам сдачи и приёмки	7
5.	Обязанности исполнителя в части соглашения об уровне услуг	7
6.	Дополнительные требования	8

1. Описание услуги

1.1. Полное наименование

Оказание услуг по технической поддержке и активации обновлений программных решений Oracle (далее – система).

1.2. Заказчик

Заказчик: АКБ «Узпромстройбанк».

Адрес «Заказчика»: Республика Узбекистан, г.Ташкент, 100000, Юнусабадский район, ул. Шахрисабзская, дом №3; Тел.: (998-71) 120 45 00 (1094);

МФО: 00440; ИНН: 200 833 707, Расчетный счет: 19907000000000440600;

Наименование банка: ОПЕРУ при АКБ «Узпромстройбанк»

Адрес электронной почты: info@uzpsb.uz

1.3. Требования к исполнителю

Исполнителем работ\услуг технической поддержки может выступать участник с наличием партнерского статуса, дилерским соглашением или иным документом, дающим право на представление технической поддержки для оборудования в соответствии с установленными Oracle Corporation стандартами.

Oracle Corporation, компания, зарегистрированная в США и имеющая зарегистрированный офис и место деятельности в США, Oracle Corporation 500 Oracle Parkway Redwood Shores, CA 94065.

Техническая поддержка должна оказываться непосредственно компанией Oracle в удаленном режиме.

Должны гарантироваться бесплатные неограниченные консультации производителя по восстановлению работоспособности программного обеспечения в течении всего срока действия технической поддержки.

Должна гарантироваться активация технической поддержке у производителя.

Визиты специалиста сервисного центра производителя на место установки программного обеспечения в случае необходимости в течении 4-х часов после поступления заявки.

Бесплатное выполнение необходимых работ сервисным центром производителя в случае необходимости по восстановлению работоспособности программного обеспечения.

График обслуживания 24x7 (круглосуточно, 7 дней в неделю) в течение гарантийного срока.

Наличие у поставщика собственной службы Help Desk / Service Desk (web-портал сервисной службы), а также выделенного номера телефона с доступностью 24 * 7.

Предоставление потенциальным участником конкурса авторизационного письма от производителя обязательно.

Срок оказания услуг по технической поддержке указан в п. 3.1.

Максимальная стоимость технической поддержки составляет сумму в размере 1 247 164 700 (один миллиард двести сорок семь миллионов сто шестьдесят четыре тысяч семьсот), 187 074 705 (сто восемьдесят семь миллионов семьдесят четыре тысяч семьсот пять) сумов составляет НДС в размере 15%. Итого 1 434 239 405 (один миллиард четыреста тридцать четыре миллиона двести тридцать девять тысяч четыреста пять) сумов с учетом НДС.

1.4. Источники финансирования

Источником финансирования являются собственные средства АКБ «Узпромстройбанк».

2. Основные цели заказчика

2.1. Запрашиваемые услуги

В объемы запрашиваемых услуг входит техническая поддержка и активация обновлений программных решений Oracle (сопровождение программного обеспечения), права пользования которым приобрел Заказчик, указанных в разделе 3.

2.2. Основные цели

Целью технической поддержки систем баз данных Oracle является:

- Обновления ПО, исправления, предупреждения безопасности и критические обновления;
- Скрипты обновления;
- Основные релизы продуктов, если и когда они будут доступны по усмотрению Oracle, которые могут включать общие релизы сопровождения, релизы с выбранной функциональностью и обновления документации.

Помощь с запросами на обслуживание 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Доступ к поддержке клиентов системы, включая возможность регистрировать запросы на обслуживание онлайн, если не указано иное.

3. Перечень работ и услуг

3.1. Поддержка программного обеспечения

Техническая поддержка уровня – Premier.

Следующие системы нуждаются в поддержке:

Oracle contract number: 18865309						
Начало	Окончание	Наименование	CSI Number	Reference Number	Кол-во	License Type
23.02.2022	22.02.2023	Oracle WebLogic Server Enterprise Edition - Processor Perpetual	18835498	84329066	2	FULL USE
23.02.2022	22.02.2023	Oracle Real Application Clusters - Processor Perpetual	18835498	84329063	8	FULL USE
23.02.2022	22.02.2023	Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual	18835498	84329064	8	FULL USE
23.02.2022	22.02.2023	Oracle Business Intelligence Suite Enterprise Edition Plus - Named User Plus Perpetual	18835498	84329065	25	FULL USE

3.2. Oracle Support - доступ к базе знаний

Исполнитель будет предоставлять Заказчику доступ в интернет-портал по поддержке продуктов Oracle.

3.3. Горячая линия доступна для специалистов заказчика

Цель данных услуг – обеспечить быстрое и эффективное средство оказания помощи Заказчику при разрешении Аварийных, Критических, Крупных и Незначительных проблем указанные в разделе 5.

4. Требования по правилам сдачи и приёмки

Сдача-приемка услуг за период поддержки должна осуществляться на ежемесячной основе на основании счета фактуры и Акта оказанных услуг за соответствующий период.

Стратегия поддержки основывается на предположении о том, что единственным способом достижения высокого качества услуг являются непрерывные, совместные с Исполнителем, целенаправленные действия.

5. Обязанности исполнителя в части соглашения об уровне услуг

Решение инцидентов осуществляется посредством удаленного доступа. Цель данных услуг – обеспечить быстрое и эффективное средство оказания помощи Заказчику при разрешении Аварийных, Критических, Крупных и Незначительных проблем. Обратиться в Горячую линию можно по телефону, факсу или электронной почте; она работает круглосуточно, семь дней в неделю. Времена отклика приведены в следующей таблице:

Problem Class / Категория проблемы	Время отклика
Emergency / Авария	15 минут
Critical / Критическая	15 минут
Major / Крупная	4 часа
Minor / Незначительная	2 рабочих дня

Аварийная ситуация – дефект или проблема Системы, влекущие существенное препятствие предоставлению услуги и/или получению прибыли, полный отказ Системы или полный сбой функций базы данных и услуг, приводящие к невозможности предоставления услуг абонентам или потере доходов.

Аварийные ситуации применимы только к элементам оборудования или программного обеспечения, работающим в реальном времени.

Исполнитель незамедлительно и без задержки приступает к решению аварийных проблем. Инженеры Исполнителя должны работать в непрерывном режиме, выполняя работы с высшей степенью приоритетности, вплоть до полного восстановления работоспособности Системы. Исполнитель будет стремиться к восстановлению работоспособности или нахождению временного (обходного) решения Аварийной проблемы, а также ее разрешению.

Крупная проблема – Неисправность или проблема, которая:

- серьезно нарушает функции системного администрирования или технического обслуживания;

- приводит к существенному увеличению обоснованных и уместных претензий абонентов;
- приводит к кратковременным сбоям в предоставлении услуг абонентам;
- оказывает значительное влияние на сервис, функции системы, свойства сети или сетевых элементов.

Исполнитель не несет ответственность за воздействия на сеть и его ответственность заканчивается в месте установки коммутационного оборудования (кроссового поля) или в точке демаркации между Системой и сетью или иной системой, или оборудованием третьих лиц.

Крупная проблема, которая может быть временно ликвидирована или устранена, считается Незначительной проблемой.

Исполнитель приступает к поиску решения или выработке временного решения для Крупной проблемы, а также ее разрешению.

Незначительная проблема – неисправность или проблема в Системе, не являющаяся ни Аварийной, ни Критической или Крупной проблемой. Сбои, не влияющие на способность Системы обеспечивать предоставление услуг абонентам. Сбои, имеющие незначительное значение и не оказывающие значительное влияние на общую работоспособность Системы.

Исполнитель должен устранить Незначительные проблемы посредством выпуска Версии Программного обновления через шесть месяцев после поступления информации о наличии Незначительной проблемы на Горячую линию.

6. Дополнительные требования

Следующая таблица распределяет ответственность за выполнение технического обслуживания между персоналом Исполнителя на месте эксплуатации и персоналом Заказчика:

Техническое обслуживание	Исполнитель	Заказчик
Доступность системы		
Обнаружение и классификация приоритетности проблемы, открытие запроса для решения в Oracle	A	R
Предоставлять статистику решения проблем за отчетный период	R	A
Регистрировать все оборудование на портале - Oracle MySupport	R	A

Обновления, исправления, корректировки программного обеспечения		
Предоставить метод процедуры	R	A
Определить время установки	A	R
Установить Программное обеспечения	R	A
Проверить работу установленного программного обеспечения, решить оставаться ли на новом программном	A	R

обеспечении или откатиться на старое программное обеспечение		
Сервисы для реконфигурации системы и рекомендации		
Предоставить технические требования	R	R
Предоставить технические рекомендации	R	I

"R" Исполнитель (Responsible-R)	Лежит ответственность за выполнение поставленной задачи. На каждую задачу должно приходиться не менее одного Исполнителя.
"A" Утверждающий (Accountable-A)	Перед ним производится отчет в полученном результате, имеются полномочия, как принимать, так и отвергать предложения, накладывать на них вето.
"I" Информированный (Informed-I)	Поступает конечная информация о проделанной работе. Характеризуется односторонней связью
Другие технические требования	Любые задержки в решении Аварийных ситуаций и Критических проблем в соответствии с графиком восстановления, дают Заказчику право начислять к уплате со стороны Исполнителя в качестве единственной и исключительной компенсации неустойку в рамках законодательства Республики Узбекистан. Детали неустойки стороны оговорят в контракте

**Заместитель директора департамента
информационных технологий**



А. Гринько

