

«УТВЕРЖДАЮ»

Заместитель

Председателя Правления

АО «Узнацбанк»



Жалилов Б.А.

2022 г.

II. ТЕХНИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

Техническое задание

**На проект «Предоставление услуг по техническому сопровождению
Корпоративного хранилища данных в АО Узнацбанк»**

ВНЕСЕНО:

Директор Департамента
информационных технологий
АО «Узнацбанк»

Мусабеков Ш.А.

«_____» 2022 г.

ВНЕСЕНО:

Начальник отдела консолидации
данных и отчетности
Департамента ИТ
АО «Узнацбанк»

Хидоятова Н.М.

«_____» 2022 г.

Ташкент - 2022г.

1. Полное наименование проекта и цель проекта

«Предоставление услуг по техническому сопровождению Корпоративного хранилища данных в АО «Национальный Банк ВЭД РУ».

Целью проекта является бесперебойное функционирование системы Корпоративного хранилища данных и актуализация текущих КРС отчетов согласно требованиям Центрального Банка РУз.

2. Основание для реализации проекта

Основанием для реализации проекта является необходимость обеспечения бесперебойного функционирования системы корпоративного хранилища данных АО «Национальный Банк ВЭД РУ», в соответствии со следующими документами:

1. Постановление Президента Республики Узбекистан № ПП-1730 от 21.03.2012 г «О мерах по дальнейшему внедрению и развитию современных информационно-коммуникационных технологий»;
2. Постановление Президента Республики Узбекистан «О мерах по дальнейшему развитию и повышению устойчивости банковской системы Республики» от 12.09.2017 года № ПП-3270;
3. Постановление Президента Республики Узбекистан «О дополнительных мерах по повышению доступности банковских услуг» от 23.03.2018 года № ПП-3620;
4. Рапорт на имя Председателя Правления АО «Узнацбанк» от 24.07.2021г.

3. Источники финансирования

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

4. Требования к исполнителю

Исполнитель должен предоставить следующую дополнительную информацию:

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

5. Перечень приобретаемых услуг

В услуги по техническому сопровождению должно входить следующее:

1. Плановые задачи по технической поддержке и оптимизации работы программного обеспечения:
 - Оптимизация работоспособности, исправление ошибок (дефектов) или неявной некорректной логики работы решения, не выявленных в ходе приемки решения. Услуга распространяется на: а) настройки и конфигурацию, выполненных к моменту приемки решения; б) программные разработки (исходные коды), выполненных к моменту приемки решения;
 - Проведение плановых профилактических проверок работоспособности решения.
2. Обработка запросов пользователей по технической поддержке ПО:

- Консультации бизнес-пользователей и сотрудников ИТ Заказчика по вопросам эксплуатации и настройки решения;
 - Внесение изменений в конфигурацию решения в пользовательском режиме, не требующих доработок – по запросу Заказчика.
3. Техническая поддержка комплекса BASIS, обработка запросов администраторов по технической поддержке и восстановлению:
- Исправление ошибок (дефектов) или неявной некорректной логики работы комплекса BASIS;
 - Консультации по функционированию и конфигурации прикладного программного обеспечения.
4. Реакция на внештатные ситуации и их устранение:
- Работы по восстановлению работоспособности решения при сбоях и других критических ситуациях, вызванных внештатными ситуациями.

6. Краткие сведения об объекте технического сопровождения

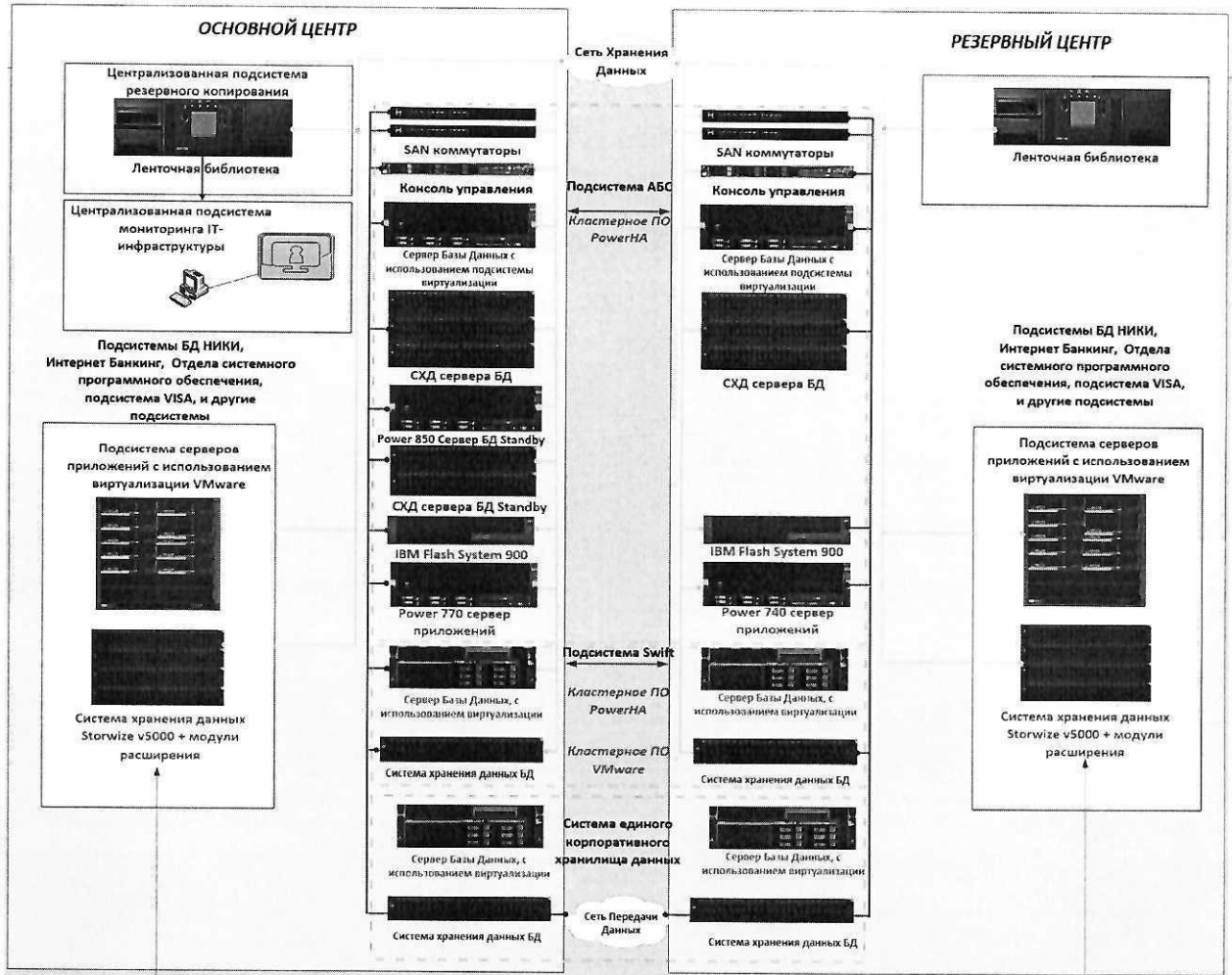
Система Корпоративного Хранилища Данных реализована на базе продуктов SAP:

- SAP BW/4 HANA;
- SAP HANA;
- SAP BO;
- SAP DI.

По части аппаратной платформы на текущий момент:

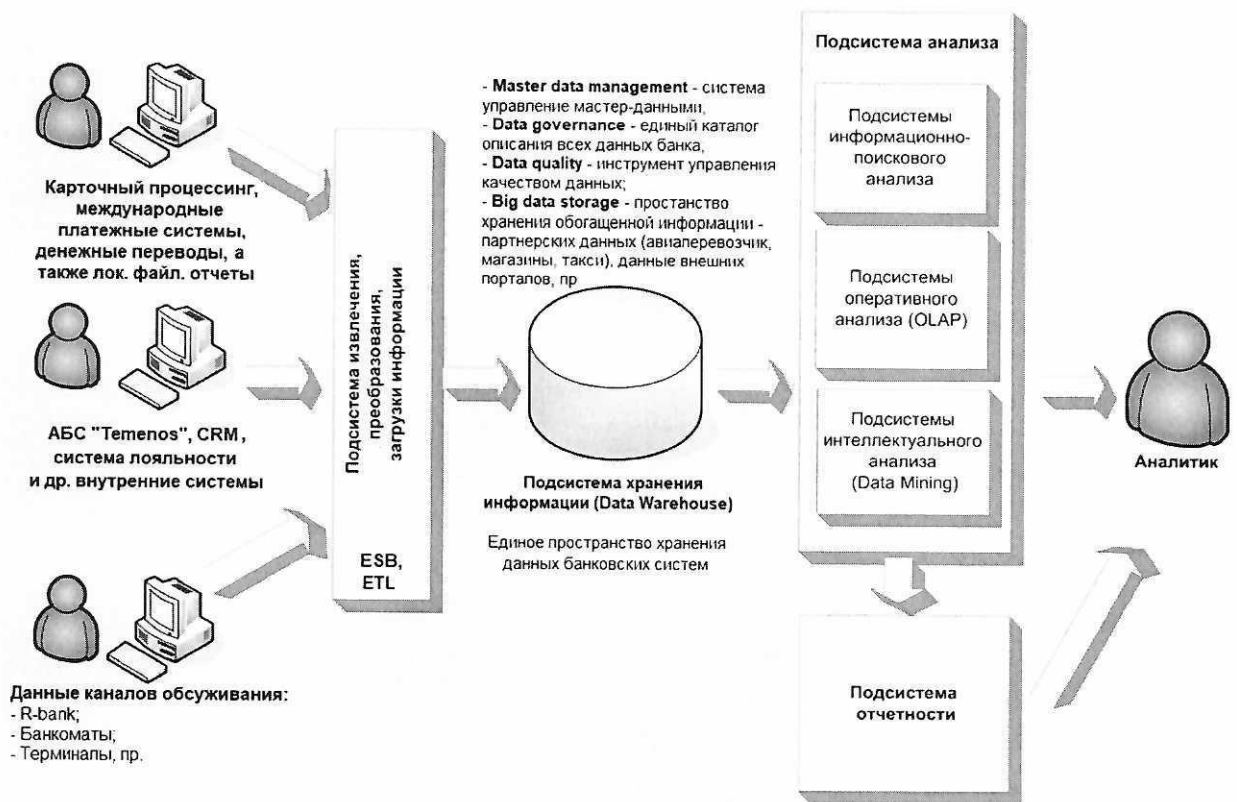
- база данных Корпоративного хранилища данных SAP BW/4HANA реализована на серверах уровня high-end IBM Power 870;
- подсистема приложений построена на базе системы блейд-шасси Lenovo PureFlex;
- система хранения данных подсистем базы данных и приложений функционирует на базе оборудования семейства IBM Storwize V7000 и V5000.

Рис.1 Схема ЦОД для Системы единого корпоративного хранилища данных



Ниже приведена схема потоков данных Системы.

Рис.2 Схема потоков данных Корпоративного хранилища данных



Данные импортируются из Интегрированной Автоматизированной Банковской Системы FIDO.

В системе реализованы КРС отчеты, регулярно сдаваемые в Центральный Банк Республики Узбекистан. Основная нагрузка приходится на первые числа отчетного периода, когда пользователи формируют отчеты к сдаче. Всего реализовано 76 отчетов.

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

- 5 инцидентов в месяц;
- 22 запроса в месяц на изменение текущих отчетов.

7. Период предоставления услуг

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

8. Требования к безопасности

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

Иные требования к безопасности не предъявляются.

9. Порядок сдачи приемки результатов услуг

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

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

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

Акт об оказанных услугах за каждый абонентский период.

11. Перечень нештатных ситуаций и требования по их устранению

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

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

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

Требование по устранению:

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

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

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

Проблема, оказывающая серьезное влияние на функционирование системы:

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

Требование по устранению:

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

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

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

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

- Ошибки программного обеспечения или неисправности оборудования, непосредственно и постоянно негативно влияющие на качество сервиса;

- Ошибки программного обеспечения или сбои в работе оборудования, носящие нерегулярный характер, но влияющие на качество сервиса;
- Неисправность, которая может быть устранена в ходе планового технического обслуживания, но которая регулярно появляется вновь (1 раз в месяц и более).

Требования по устранению:

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

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

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

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

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

Требования по устранению:

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

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

12. Дополнительные требования к услугам и условиям по оказанию технического сопровождения

Дополнительные требования не предъявляются.