

«УТВЕРЖДАЮ»

**Заместитель
Председателя Правления
АО «Узнацбанк»**


_____ **Жалилов Б.А.**

« _____ » _____ 2022г.

II. ТЕХНИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

Техническое задание

**На проект «Предоставление услуг по техническому сопровождению систем
«Микросервисная Архитектура», «Универсальный менеджер» и «New Personal»
на базе IBM BPM в АО «Узнацбанк»**

ВНЕСЕНО:

Директор Департамента
информационных технологий
АО «Узнацбанк»


_____ **Мусабеков Ш.А.**
« _____ » _____ 2022г.

Ташкент - 2022г.

1. Полное наименование проекта и цель проекта

«Предоставление услуг по техническому сопровождению систем «Микросервисная Архитектура» на базе IBM BPM, «Универсальный менеджер» и «NewPersonal» в АО «Узнацбанк»

Целью проекта является бесперебойное функционирование и доработка систем «Микросервисная Архитектура», «Универсальный менеджер» и «NewPersonal».

2. Основание для реализации проекта

Основанием для реализации проекта является необходимость обеспечения бесперебойного предоставления услуг АО «Узнацбанк» клиентам, 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»

3. Источники финансирования

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

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;
- Участник должен иметь опыт работы с банками/финансовыми институтами за последние 3 года по техническому сопровождению или внедрению информационных систем в части IBM BPM подтвержденный рекомендательными письмами (не менее 2-х).
- 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:

Плановые задачи по техническому сопровождению и оптимизации работы программного обеспечения:

- Оптимизация работоспособности, исправление ошибок (дефектов) или неявной некорректной логики работы системы. Услуга распространяется на: а) настройки и конфигурацию, выполненные к моменту приемки системы; б) программные разработки (исходные коды), выполненных к моменту приемки решения;
- Проведение плановых профилактических проверок работоспособности системы.

Техническое сопровождение комплекса систем, обработка запросов администраторов по техническому сопровождению и восстановлению прикладного программного обеспечения и обработка запросов пользователей по техническому сопровождению ПО:

- Консультации бизнес-пользователей и сотрудников ИТ Заказчика по вопросам эксплуатации и настройки систем;
- Внесение изменений в конфигурацию системы в пользовательском режиме, не требующих доработок – по запросу Заказчика;
- Консультации по функционированию и конфигурации прикладного программного обеспечения.

Реакция на внештатные ситуации и их устранение:

- Работы по восстановлению работоспособности систем при сбоях и других критических ситуациях, вызванных внештатными ситуациями.

Техническая поддержка 1 линия (Help desk):

- Работа с пользователями системы
- Консультации и ответы на вопросы Заказчика.

Доработка функционала систем «Микросервисная Архитектура» реализованная на базе решения IBM BPM, «NewPersonal» и «Универсальный менеджер» при появлении запросов от Заказчика.

6. Краткие сведения об объекте технического сопровождения

Системы «Микросервисная Архитектура» реализованная на базе решения IBM BPM, «NewPersonal» и «Универсальный менеджер» являются системами, разработанными банком.

1. Микро сервисная архитектура - является связующим звеном для ряда таких проектов как:

- Сервис взаимодействия со страховыми компаниями;
- Осуществление процедуры Scoring в различных проектах по выдаче кредитов;
- Взаимодействие с системой процессинга;
- Взаимодействие с процессами в рамках проекта FaceID.

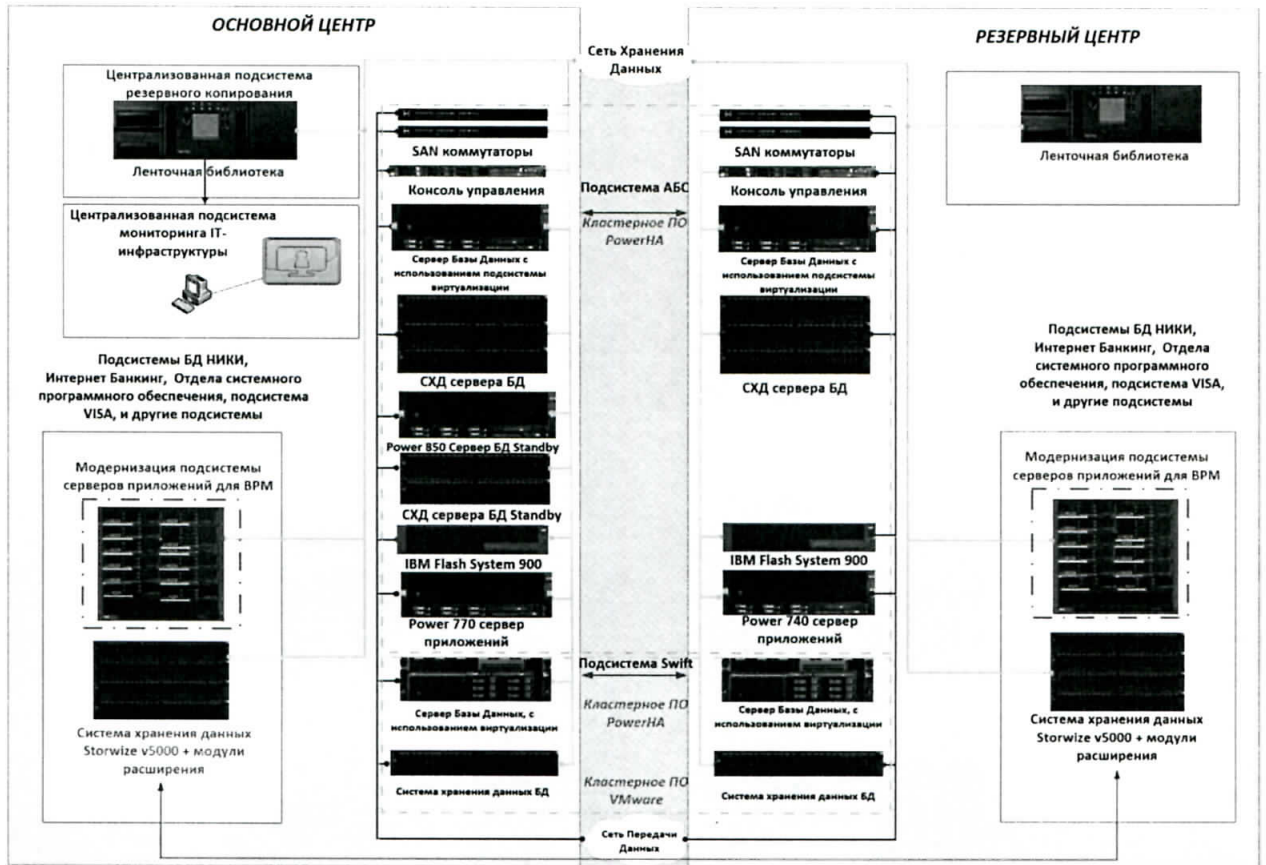
2. Универсальный менеджер – единый интерфейс, в котором заводятся заявки на кредиты физических лиц и в будущем для юридических лиц;

3. New Personal – единый портал банка, который обеспечивает взаимодействие сотрудников всей филиальной сети АО «Узнацбанк» через единое рабочее пространство.

По части аппаратной платформы на текущий момент:

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

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



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

- 40 инцидентов в месяц.

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 внештатных ситуаций и требования по их устранению

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

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

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

Требование по устранению:

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

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

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

Проблема, оказывающая серьезное влияние на функционирование системы:

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

Требование по устранению:

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

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

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

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

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

Требования по устранению:

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

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

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

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

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

Требования по устранению:

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

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

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

Дополнительные требования не предъявляются.