

«УТВЕРЖДАЮ»

АКБ «УЗПРОМСТРОЙБАНК»

Первый Заместитель  
Председателя правления



А. Акбаржонов

11 июня 2022 г.

### ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

Сервисное обслуживание автоматизированной системы управления очередями  
и система оценки качества обслуживания клиентов

«СОГЛАСОВАНО»

Первый заместитель  
директора департамента  
информационных технологий  
А.Кенжаев

«20» июня 2022 г.

Ташкент 2022 г.

10

## СОДЕРЖАНИЕ

1.	Описание услуги .....	4
2.	Квалификационные требования для исполнителя .....	4
3.	Цель .....	4
4.	Основание для реализации проекта. ....	4
5.	Перечень ПО .....	4
6.	Технические требования.....	5
7.	Общие требования .....	6
8.	Место выполнения работ.....	6
9.	Требования к безопасности оказания услуг.....	6
10.	Требования к гарантии качества на результаты работ. ....	6
11.	Сроки оказания услуг постгарантийной поддержки .....	7
12.	Порядок сдачи и приемки результатов работ и услуг.....	7

## 1. ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

Сервисное обслуживание автоматизированной системы управления очередями и система оценки качества обслуживания клиентов (далее – услуга).

Текущая система автоматизированного управления очередями и оценки качества обслуживания клиентов построена на базе системы управления маршрутом клиента Orchestra 7 производителя Qmatic.

Система Orchestra 7 представляет собой программно-аппаратный комплекс для управления потоками посетителей филиалов банка, оценки качества обслуживания, а также для сбора статистических данных с последующей аналитикой.

Сервисное обслуживание должно включать в себя техническую поддержку от локального партнера и CARE ORCHESTRA 7 от производителя QMATIC.

### **Организация – 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](mailto:info@uzpsb.uz)

## 2. КВАЛИФИКАЦИОННЫЕ ТРЕБОВАНИЯ ДЛЯ ИСПОЛНИТЕЛЯ

Авторизационное письмо от производителя на оказание технической поддержки и ПО Qmatic (выполненное на официальном бланке производителя);

Наличие не менее 2-х сертифицированных инженеров в штате поставщика;

В случае, несоответствия товара или несвоевременное исполнение всех вышеуказанных требований, покупатель имеет право предъявить штрафные санкции и расторгнуть контракт в одностороннем порядке.

## 3. ЦЕЛЬ

Основные цели услуги является необходимость поддерживать программное обеспечение Qmatic в актуальной версии, что подразумевает:

- Обновления системы
- Патчи безопасности
- Обновления прошивок устройств

Также необходима сервисная и гарантийная поддержка от производителя на случай программных сбоев системы.

## 4. ОСНОВАНИЕ ДЛЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА.

1. Рапорт с обоснованием необходимости в получение услуги.

## 5. ПЕРЕЧЕНЬ ПО

Постгарантийное обслуживание должно включать в себя следующее ПО Заказчика:

- (10115600) SW ORCHESTRA 7, PLATFORM / Платформа Orchestra 7 – 523 шт.
- (10115624) SW ORCHESTRA 7, JOURNEY MANAGER STANDARD / Стандартный

функционал управления очередью – 523 шт.

•(10115624) SW ORCHESTRA 7, APPOINTMENT MANAGER STANDARD / Менеджер управления предварительной записью (Standard) – 42 шт.

•(10115701) SW ORCHESTRA 7, CUSTOMER FEEDBACK BASIC / Оценка обслуживания – лицензия – 523 шт.

•(10115640) SW ORCHESTRA 7, COUNTER / ПО оператора – лицензия – 477 шт.

•(10115644) SW ORCHESTRA 7, STAFF NOTIFICATION / SMS/Email информирование персонала – 523 шт.

•(10115680) SW ORCHESTRA 7, CUSTOMER NOTIFICATION / SMS/Email информирование посетителей – 523 шт.

•(10115681) SW ORCHESTRA 7, VOICE ANNOUNCEMENTS / Голосовое оповещение – лицензия – 523 шт.

•(10115660) SW ORCHESTRA 7, REPORTS/INSIGHTS / Модуль отчётности – 523 шт.

•(10115661) SW ORCHESTRA 7, ANALYSIS / Модуль Business Intelligence – 2 шт.

•(10115662) SW ORCHESTRA 7, OPERATIONS PANEL / Модуль операционной панели – 523 шт.

•(10115740) SW ORCHESTRA 7, DISTRIBUTED OPERATIONS / Автономная работа филиалов – лицензия – 45 шт.

## 6. ТЕХНИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ

Сервисное обслуживание ПО Qmatic Orchestra 7 должно включать в себя гарантийную поддержку в формате 8x5 (с понедельника по пятницу, с 9:00 до 18:00) с несколькими способами для обращения:

- По телефонному звонку
- Средствами популярных мессенджеров (предпочтительно – Telegram)
- По электронной почте
- Через специальный веб портал для создания заявок сервисного обслуживания

Уровни SLA должны выдерживать сроки, указанные ниже в таблице:

Время реакции		Время ответа		Время решения проблемы	
Уровень критичности	Уровень критичности	Уровень критичности	Уровень критичности	Уровень критичности	Уровень критичности
1-2	3-4	1-2	3-4	1-2	3-4
1 час*	1 час	8 часов	12 часов	24 часа	32 часа

\*указаны рабочие часы

Сервисное обслуживание ПО Qmatic Orchestra 7 должно включать в себя доступ к обновлениям и патчам, а именно:

- Технические обновления
- Патчи безопасности
- Патчи для улучшения производительности
- Прошивки для устройств

Заказчику должна быть предоставлена возможность адресовать вопросы в техническую поддержку Исполнителя.

Консультирование Заказчика специалистами технической поддержки должно производиться на русском языке.

Помощь должна оказываться в виде консультаций по всем вопросам, касающихся технических проблем.

## **7. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ**

Учитывая продление технической поддержки программно-аппаратного комплекса, предлагаемая лицензия должна полностью соответствовать заявленным техническим требованиям, без каких-либо отклонений.

Поставщик должен обеспечить все пуско-наладочные работы, связанные по настройке и интеграции лицензий в инфраструктуры системы электронной очереди и оценки качества заказчика.

Поставщик должен обеспечить инструктаж ответственных сотрудников заказчика.

## **8. МЕСТО ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ**

Работы должны быть оказаны на территории Заказчика и удаленно при поддержке специалистов Исполнителя. Выезд в филиалы банка по городу Ташкент – включено в общую стоимость, выезд в филиалы за пределы города Ташкент – не включено в общую стоимость.

Диагностика неисправностей и проведение восстановительных работ оказываются Исполнителем на территории банка.

Услуги по консультации и помощь в использовании оборудования оказываются Исполнителем удаленно через обращение Заказчика в службу поддержки Исполнителя.

Все работы на объекте Заказчика производятся по согласованию и утверждению с ответственным представителем Заказчика и в присутствии представителя Исполнителя.

## **9. ТРЕБОВАНИЯ К БЕЗОПАСНОСТИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ.**

Требования по безопасности включают требования по обеспечению безопасности при монтаже, наладке, эксплуатации, обслуживании и ремонте технических средств Системы (защита от воздействий электрического тока, электромагнитных полей, инфракрасных шумов и т. п.), по допустимым уровням освещенности, вибрационных и шумовых нагрузок, а также требования к защите информации от несанкционированного доступа, к сохранности информации при авариях, к защите от влияния внешнего воздействия.

Обязательным условием оказания услуг является соблюдение правил действующего внутреннего распорядка Заказчика, контрольно-пропускного режима, внутренних положений, инструкций и требований, о которых Заказчик уведомит Исполнителя.

## **10. ТРЕБОВАНИЯ К ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА НА РЕЗУЛЬТАТЫ РАБОТ.**

Исполнитель должен гарантировать исправную и безопасную работу оборудования в течение гарантийного периода с момента начала предоставления технической поддержки.

Исполнитель принимает на себя обязанности по оказанию услуг по постгарантийному обслуживанию оборудования, указанного в п. 4 силами представителей компании на территории РУз.

Исполнитель несет ответственность за выход из строя аппаратного обеспечения обслуживаемого оборудования только в том случае, если таковой произошел в результате непосредственных действий Исполнителя.

В случае допущенной ошибки во время оказания услуг и/или возникшие дефекты, если таковые были обнаружены, Исполнитель должен устранить в течении 5-ти рабочих дней, после внедрения решения, предложенного Исполнителем.

На случай невозможности устранить дефект, возникший из-за ошибки во время внедрения решения, Исполнитель должен позаботиться о возможности восстановления и отката к проблеме в статус до внедрения решения.

Заказчик обязан осуществить рекомендованные Исполнителем или Производителем оборудования операции по управлению или обслуживанию оборудования исключительно в соответствии с эксплуатационной документацией на данное оборудование.

## **11. СРОКИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПОСТГАРАНТИЙНОЙ ПОДДЕРЖКИ**

Срок оказания услуг по постгарантийному обслуживанию должен составлять до 31 декабря 2022 года с возможностью продления.

Срок устранения выявленных недостатков в ходе выполнения работ по оказанию услуг технической поддержки указан в разделе 10.

## **12. ПОРЯДОК СДАЧИ И ПРИЕМКИ РЕЗУЛЬТАТОВ РАБОТ И УСЛУГ**

Сдача и приемка результатов работ и услуг оформляются актами выполненных работ.

Заказчик в течение 3 (три) рабочих дней с даты получения счет-фактуры и Акта сдачи-приемки оказанных Услуг подписывает их или возвращает Исполнителю с мотивированным отказом от приемки Услуг.

В случае мотивированного отказа Заказчика от приемки услуг, Сторонами, в трехдневный срок, составляется и подписывается Акт выявленных недостатков и отступлений от условий заключенного Договора с указанием сроков их устранения.

Выявленные при приемке Услуг недостатки и отступления от условий заключенного Договора устраняются Исполнителем за свой счет в течение не более 20 (двадцати) рабочих дней.

**Внесено:**

**Начальник отдела поддержки  
интеграции с внешними системами**



**В.Краснов**