



№ 1538

2025 yil «7» «aprel»

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

по проекту «Модернизация платформы контакт центра».

1. Общие сведения.

Настоящее техническое задание разработано АКБ «Узпромстройбанк» и показывает необходимость модернизации платформы контакт центра для увеличения производительности платформы и обеспечения требуемой функциональности системы.

Полное наименование проекта.

«Модернизация платформы контакт центра».

Наименование Заказчика.

Заказчик – АКБ «Узпромстройбанк»

Адрес: Республика Узбекистан, г.Ташкент, 100000, Юнусабадский район, ул. Шахрисабзская, дом №3; Тел.: (998-78) 777 77 55 (7072);

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

Наименование банка: ОПЕРУ при АКБ «Узпромстройбанк»

Адрес электронной почты: info@sqb.uz.

2. Основание для реализации проекта

Основанием для реализации проекта является:

1. Постановление Президента Республики Узбекистан № ПП-1730 от 21.03.2012 г. «О мерах по дальнейшему внедрению и развитию информационно-коммуникационных технологий»;
2. Положение «Об организации защиты электронной информации в банках Республики Узбекистан» №492 от 23.06.2001г. (Рег. №1047 от 09.07.2001 г.);
3. Положение «О защите информации в электронных системах Центрального банка и ответственности должностных лиц» (Рег. № 633 от 17.01.2006 г.);
4. Положение «О защите информации в электронных системах коммерческих банков Республики Узбекистан» (Рег. № 1552 от 13.03.2006г.);
5. Постановление Президента Республики Узбекистан № ПП-3270 от 12.09.2017 г. «О мерах по дальнейшему развитию и повышению устойчивости банковской системы Республики Узбекистан»;
6. Постановление Президента Республики Узбекистан № ПП-3620 от 23.03.2018 г. «О дополнительных мерах по повышению доступности банковских услуг»;

7. ИТ-Стратегия АКБ «Узпромстройбанк» на 2023-2027 гг.

3. Цели и задачи проекта.

Основной целью реализации данного проекта является модернизация платформы контакт центра для увеличения производительности платформы и обеспечения требуемой функциональности системы контакт центра «АКБ Узпромстройбанк».

В рамках проекта планируется:

- ☐ замена основного и резервного серверов системы контакт центра и IP-телефонии;
- ☐ приобретение лицензий (подписок) для агентов платформы КЦ;
- ☐ миграция ПО системы контакт центра с существующей ограниченной версии на новую версию с учетом 3-х летнего прироста количества агентов.

Закупаемый в рамках проекта программно-аппаратный комплекс необходим для решения следующих задач:

- ☐ увеличение количества агентов контакт центра;
- ☐ унификация вычислительных мощностей, а также версии ПО платформы контакт центра и IP-телефонии;
- ☐ замена серверов платформы контакт центра и IP-телефонии, достигших статуса End of Support.

4. Источники финансирования.

Источником финансирования проекта являются собственные средства АКБ «Узпромстройбанк».

5. Требования к потенциальному Исполнителю.

Поставщик определяется на конкурсной основе, в установленном законодательством и нормативными актами порядке и должен соответствовать следующим требованиям:

- ☐ представить свое Техническое предложение по поставке оборудования и программного обеспечения, удовлетворяющее всем требованиям данного документа.

Исполнителем, в обязательном порядке, должна быть предоставлена следующая информация:

- ☐ сертификаты технических специалистов по предлагаемым решениям;
- ☐ наличие авторизации от регионального структурного подразделения производителя предлагаемого оборудования и программного обеспечения для участия в конкурсе по данному проекту (MAF/Reseller Declaration);
- ☐ информация от производителя оборудования об авторизованных сервисных центрах/складах запчастей на территории Республики Узбекистан для обеспечения гарантийного обслуживания поставляемого оборудования.

6. Порядок осуществления поставки.

С момента поступления оборудования на таможенный склад либо склад Заказчика, специалистами Заказчика проводится проверка комплектности и осмотр оборудования на предмет наличия повреждений. После успешного включения оборудования и проведения нагрузочного тестирования Заказчик подписывает Акт приемки товаров. Вместе с оборудованием должна быть передана документация по эксплуатации.

С целью принятия результатов работ (услуг), Заказчик имеет право создать в установленном порядке Приемочную комиссию.

Место поставки.

- ☞ для нерезидентов Республики Узбекистан до таможенного склада города Ташкент на условиях поставки СІР-Ташкент;
- ☞ для резидентов Республики Узбекистан до склада Заказчика с учетом налогов и таможенных платежей.

Срок поставки.

90 банковских дней со дня осуществления предоплаты.

Требования к страхованию.

Согласно условиям поставки.

7. Общие требования к оборудованию.

Производитель, присутствующий в Узбекистане, как минимум, в течение 3 лет.

Исполнитель должен предусмотреть в поставке необходимое количество адаптеров, кабелей, коннекторов, переходников, конвертеров, усилителей и прочих соединительных материалов для реализации проекта.

Все оборудование должно поставляться со всеми необходимыми программными инструментами, принадлежностями и руководствами, и соответствующими сертификатами.

Оборудование должно отвечать требованиям международных стандартов в отношении экологического воздействия, потребления энергии и электромагнитного излучения.

Все оборудование должно быть от одного производителя.

8. Требования к гарантийному обслуживанию.

Гарантийный срок - 36 месяцев после поставки.

Жизненный цикл предлагаемого решения на момент приобретения должен составлять не менее 5 (пяти) лет.

Точка входа для технической поддержки должна быть единой для всего оборудования.

В гарантийную техническую поддержку должны быть включены следующие услуги:

- ☞ техническая поддержка от производителя/ей, направленная на поддержание и восстановление работоспособности, в случае возникновения отказов;
- ☞ предоставление обновленных информационных материалов (документации);
- ☞ в случае обнаружения несоответствия, брака и т.д. Поставщик обязан в минимально возможные сроки произвести замену оборудования (не должно превышать 90 рабочих дней).

9. Требования к комплектации.

Товар должен быть упакован и промаркирован в соответствии с требованиями действующего законодательства РУз. Товар поставляется в заводской упаковке. Стоимость тары и упаковки входит в цену товара.

Товар должен иметь полную комплектацию, в которую входит весь перечень заказываемых программных средств необходимых для полноценного функционирования предлагаемого решения в рамках текущего ТЗ.

10. Требования на соответствие товара нормативным документам в области технического регулирования.

Оборудование должно соответствовать действующим стандартам и нормам по пожарной, санитарной и электрической безопасности, а также электромагнитной совместимости, в соответствии с номенклатурой продукции, в отношении которой законодательными актами Республики Узбекистан предусмотрена обязательная сертификация с документальным подтверждением.

Товар должен соответствовать требованиям нормативных документов в области технического регулирования (O'zDSt 2815:2014, O'zDSt 2875-2014, ПУЭ (правил устройства электроустановок) и др.

11. Технические требования к поставляемому аппаратно-программному комплексу:

№	Наименование	Требования
1.	Сервер для платформы Контакт-центр	
1.1	Форм фактор	Не более 2U. Наличие креплений для установки в серверные (телекоммуникационные) шкафы.
1.2	Количество	4
1.3	Процессоры	Наличие в сервере не менее одного процессора. Серия процессора не хуже Intel® Xeon® 6326, частота не менее 2.9 GHz, Количество ядер не менее 16.
1.4	Оперативная память	Не менее 96 Гбайт с поддержкой ECC. Не хуже DDR4-2666-MHz RDIMM Модули емкостью 16 Гбайт
1.5	Дисковая подсистема	Наличие не менее 16 дисков 600GB 12G SAS 10K RPM с возможностью горячей замены 2,5” SFF. Наличие 12Gb/s RAID контроллера с поддержкой режимов RAID 0, 1, 5, 6
1.6	Сетевые адаптеры	Не менее 2 портов 10 Гбит/с, интегрированных в системную плату. Не менее 8 портов 10 Гбит/с при помощи карт

№	Наименование	Требования
		расширения.
1.7	Блоки питания	Наличие 2х блоков питания не менее 1050Вт
1.8	Программного обеспечение виртуализации	Совместимость с гипервизором виртуализации VMware 8
1.9	Совместимость	Подтвержденная совместимость сервера с производителем ПО телефонной станции и платформы контакт-центра.
1.10	Техническая поддержка	<p>Поддержка от производителя 8x5xNBD, которая включает замену оборудования не позднее следующего дня с момента подтверждения неисправности, а также право на обновление программного обеспечения в период сервисного обслуживания не менее чем 36 месяцев.</p> <p>Все составляющие должны быть от оригинального производителя</p> <p>Все оборудование должно быть новым в оригинальной упаковке</p>
2.	Программное обеспечение IP-АТС	
2.1	Поддержка среды виртуализации VMware XIX	Обязательно.
2.2	Лицензирование	<p>Лицензированию подлежат абонентские терминалы.</p> <p>Должны быть предусмотрены следующие лицензии:</p> <p>Named User Enhanced – 160 шт. для телефонов специалистов Контакт-центра.</p>
2.3	Архитектура обработки вызова	Централизованная.
2.4	Количество транков	Не менее 1100 транков (H.323 gateways, H.323 trunks, digital MGCP devices, SIP trunks)
2.5	Количество локаций для контроля вызовов и управления полосой пропускания	Не менее 1000.
2.6	Поддержка аудиокодеков	G.711 (mu-law and a-law), G.722, G.722.1, G.723.1, G.728, G.729A/B, Global System for Mobile-Enhanced Full Rate (GSM-EFR), Global System for Mobile-Full Rate (GSM-FR) Internet Low Bitrate Codec (iLBC), iSAC, and Advanced Audio codec (AAC).

№	Наименование	Требования
2.7	Поддержка видеокодеков	H.261, H.263, H.264.
2.8	Поддержка функционала IP-АТС	<p>Управление полосой пропускания (Call Admission Control): Статический; С помощью протокола RSVP;</p> <p>Поддержка факсов через IP: G.711 pass-through. Поддержка H.323 интерфейса для избранных устройств. Быстрый запуск протокола H.323 FastStart. «Горячая линия» и автоматический вызов путем быстрого набора (PLAR). Обзвон групп вызова: broadcast; circular; longest idle; and linear, login, and logout. Тональный набор (DTMF). Программируемые клавиши телефонных аппаратов. Автоматическое переадресация маршрута вызова через ТфОП при отсутствии IP канала связи. Протокол Q.SIG. Управление шлюзами по протоколу MGCP: транк группы; управление шлюзом BRI.</p> <p>Ресурсы общего доступа, конфигурация и управление приложениями: Ресурсы транскодирования (Transcoder resource) Ресурсы конференций Conference bridge resource;</p> <p>Топологическая ассоциация устройств совместного использования (conference bridge, music-on-hold [MoH] sources, and transcoders)</p> <p>Функция MTP: поддержка для SIP транков (RFC2833).</p> <p>Подавление тишины и обнаружение голосовой активности. Поддержка факсов T.38 (H.323, MGCP, и SIP). Показ презентации для протокола SIP (BFCP). Маршрутизация и ограничения вызовов в зависимости от: времени, дня недели, даты. Унифицированная конфигурация устройств и системы. Унифицированный номерной план. Поддержка SIP Trunk и Endpoint. Поддержка SIP устройств. Использование расширенных функций SIP trunk для внешних приложений, таких как конференция и присутствие. Поддержка SIP устройств RFC 3261.</p>

№	Наименование	Требования
		Поддержка рекомендаций SIP для устройств: RFCs 3261, 3262, 3264, 3265, 3311, 3515, и 3842. Поддержка рекомендаций SIP для SIP trunk: RFCs 2833, 2976, 3261, 3262, 3264, 3265, 3311, 3323, 3325, 3515, 3842, 3856, и 3891.
2.9	Отказоустойчивость	Поддержка кластеризации
2.10	Совместимость	Полная поддержка производителем серверного оборудования, платформы Контакт-центр Cisco Unified Contact Center Express 12.5, абонентских устройств.
2.11	Техническая поддержка	Срок технической поддержки от производителя – 36 месяцев; Право на обновление программного обеспечения в период срока гарантийного обслуживания в соответствии с политикой производителя; Возможность обращаться в техническую службу поддержки производителя в режиме 24x7 с целью консультаций и устранения проблем с функционалом программной продукции.
3.	Программное обеспечение Контакт-центра	
3.1	Поддержка среды виртуализации VMware ESXi	Обязательно.
3.2	Лицензирование	Лицензированию подлежат агентские рабочие места. Должны быть предусмотрены следующие лицензии (подписки на 3 года): Premium CC Express – 160 шт. для возможности подключения агентов к существующей платформе Контакт-центр.
3.3	Архитектура обработки вызова	Централизованная.
3.4	Масштабируемость	До 400 рабочих мест специалистов Контакт-центра на один сервер и до 400 портов IVR на сервер
3.5	Администрирование	Администрирование на основе браузера, поддерживающее администрирование из любого места через WAN.
3.6	Безопасность	Безопасная передача данных, которая идентифицирует личные данные, при помощи TLS 1.2.
3.7	Рабочая область специалиста Контакт-центра	Рабочая область специалиста Контакт-центра должна быть в веб-интерфейсе

№	Наименование	Требования
3.8	Исходящие вызовы	Режим набора исходящих вызовов агентских кампаний – Predictive, Progressive. Для IVR режим кампании Predictive.
3.9	Поддержка аудиокодеков	G.711 (mu-law и a-law), G.729.
3.10	Поддержка API	Обязательно.
3.11	Отчётность	В режиме реального времени и исторические данные. Отчётность должна быть встроенным в Программном обеспечении Контакт-центра инструментом. Функция Live Data. Набор отчётов должен быть доступен в рабочей области операторов.
3.12	Отказоустойчивость	Поддержка режима «Active – Standby»
3.13	Совместимость	Полная совместимость с существующим программным обеспечением IP ATC Cisco CUCM 12.5
3.14	Техническая поддержка	Срок технической поддержки от производителя – 36 месяцев; Право на обновление программного обеспечения в период срока гарантийного обслуживания в соответствии с политикой производителя; Возможность обращаться в техническую службу поддержки производителя в режиме 24x7 с целью консультаций и устранения проблем с функционалом программной продукции.
4.	Проводная стерео-гарнитура	
4.1	Тип подключения	Проводной, USB-A
4.2	Совместимость	ПК на базе Windows / MacOS, IP-телефон Cisco, DX-совместимое устройство
4.3	Тип микрофона	Конденсаторный (ECM)
4.4	Направленность микрофона	Всенаправленный (Unidirectional)
4.5	Частота реагирования микрофона	150 – 6800 Гц
4.6	Сопrotивление динамика	Не менее 90 ом
4.7	Широта звука	50 Гц – 18 КГц
4.8	Максимальное давление звука	Не более 118 Дб

№	Наименование	Требования
4.9	Длина кабеля	Не менее 2.6 м
4.10	Дополнительно	<p>LED индикатор звонка</p> <p>Быстроразъемные соединения</p> <p>Возможность подключения к USB-порту и управления вызовами, включая ответ на вызов, завершение вызова, отклонение вызова, удержание/возобновление (для нескольких вызовов), отключение/включение звука, увеличение и уменьшение громкости.</p>
4.11	Вес	Не более 105 гр.
5.	<p>Работы по модернизации существующей платформы Контакт-центр для возможности расширения количества агентов</p>	<p>Работы по модернизации существующей платформы Контакт-центр для возможности расширения количества агентов должны содержать этапы, указанные ниже:</p> <p>Работы по анализу конфигураций компонентов существующей платформы;</p> <p>Согласование с Заказчиком IP адресов, DNS записей, NTP серверов, название виртуальных машин.</p> <p>Обновление системы IP-АТС на базе Cisco UCM 12.5 и перенос текущих конфигураций:</p> <p>разворачивание виртуальных машин; программного обеспечения IP-АТС;</p> <p>установка программного обеспечения;</p> <p>настройка отказоустойчивости;</p> <p>интеграция UCM с корпоративным каталогом через LDAP протокол;</p> <p>создание базовой конфигурации нового кластера;</p> <p>создание тестовой маршрутизации вызовов;</p> <p>настройка системы для работы с программным телефоном;</p> <p>перенос и адаптация текущих конфигураций на новый кластер.</p> <p>Масштабирование системы Контакт-центр и перенос текущих конфигураций:</p> <p>разворачивание виртуальных машин из шаблона емкостью до 400 агентов;</p> <p>установка программного обеспечения;</p> <p>настройка отказоустойчивости;</p> <p>интеграция с кластером программного обеспечения IP-АТС;</p> <p>перенос конфигураций текущей платформы на новый кластер, как они есть без изменений;</p> <p>Подключение программного обеспечения IP-АТС к ресурсу лицензирования производителя.</p> <p>Подключение программного обеспечения Контакт-центр к ресурсу лицензирования производителя.</p>

№	Наименование	Требования
		Тестирование комплекса. Разработка совместно с Заказчика плана переключения агентов и вызовов на новую платформу Контакт-центр. Переключение агентов и вызовов на новую платформу Контакт-центр.
5.1	Техническая поддержка	Срок гарантийной технической поддержки от Исполнителя – 1 месяц. Возможность обращаться в техническую службу Исполнителя в режиме 8x5 (рабочее время) с целью консультаций и устранения проблем.
6.	Лицензии (подписки) для расширения существующей платформы аналитики IP-звонков	
6.1	Общие требования	ПО и соответствующие подписки сроком на 3 года для расширения существующей платформы аналитики звонков IP- телефонии должны покрывать 200 шт. агентских устройств системы Контакт Центра Cisco Systems и существующих IP-аппаратов Avaya внутренней телефонии в целях реализации аналитики звонков от агентов контакт центра направленные на сотрудников головного офиса, использующие IP-телефонию Avaya; ПО должно быть сертифицировано производителями систем IP-телефонии Cisco Systems и Avaya. ПО должно уметь собирать CDR с локальных или облачных платформ, интерпретировать динамику вызовов (внутренние, входящие, исходящие, переданные, переадресованные, конференцсвязь), коррелировать информацию о пользователях и компаниях. ПО должно иметь функционал сбора данных о звонках с различных платформ, в том числе от различных производителей, включая Cisco Systems и Avaya. ПО должно поддерживать перекрывающиеся и не перекрывающиеся планы нумерации, различая их, используя информацию о сайте(ах).

**Boshqaruv Raisi
o'rinbosari:**



D.Umarov

kelishuvchilar: A.Ergashev, V.Krasnov

<https://hujjat.sqb.uz/?pin=hM34oN55&id=e1ecfdbc-295f-4ed5-8447-482a80b3cb2b>