ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

1. Виды услуг:

1-я линия: круглосуточная поддержка операторов и пользователей (24/7);
2-я линия: администрирование, анализ кода, восстановление баз данных;
3-я линия: устранение ошибок, обновление функционала, внедрение релизов.

2. Техническая инфраструктура:

Местоположение: Ташкент.

3. Информационная безопасность:
DDoS, FireWall;
MyID, FaceID;
Политика конфиденциальности в соответствии с требованиями ISO 27001.

4. Документирование:
Ежемесячный технический акт;
Ежемесячный отчет;
Список идентификаторов электронных запросов.

5. Отраслевые интеграции:
Автоматический обмен данными через API с государственными и другими организациями.

6. Возможности платформы:
Регистрация;
Управление пользователями;
Статистика и отчеты;
Классификаторы;
Техническая поддержка для мобильных приложений.

7. Время технического обслуживания:
1-я линия: круглосуточно (24/7);
2-я линия: с 09:00 до 18:00, понедельник–суббота;
3-я линия: с 09:00 до 18:00, понедельник–пятница.

8. Безопасность и восстановление серверов:
RAID-массив, ИБП, резервное копирование;
Логи операторов, аудит и архивирование.

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

Критерий	Баллы	Примечание
Качество технического решения	30	Процессы, интеграция, безопасность, API, масштабируемость
Опыт исполнителя	5	Опыт в государственных проектах и в миграции за последние 3 года

Состав специалистов	15	Структура команды
Финансовое предложение	20	Оптимальное, прозрачное и рыночное предложение
Проект договора	20	Подробно описаны права и обязанности сторон
Срок исполнения и SLA	10	Время реакции, KPI

ЕЖЕМЕСЯЧНАЯ ТЕХНИЧЕСКАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ

1. Технический акт (Акт приёмки-сдачи):
- Перечень оказанных услуг;
- Время реакции на критические инциденты;
- Ошибки и сроки их устранения.

2. Отчёт:
- Запросы от сотрудников и организаций;
- ID, дата, статус, приоритет и выполненные действия по каждому запросу;
- Интегрированные данные.

3. Список идентификаторов запросов:
- ID, присваиваемый автоматически каждому обращению;
- Реестр обращений, отметки времени, исполнитель, статус.

ОСНОВНЫЕ ТЕХНИЧЕСКИЕ, ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ И ЮРИДИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ИСПОЛНИТЕЛЮ

Общие требования:

№	Требования	Рекомендации
1	**Юридический статус**	Должен быть юридическим лицом, зарегистрированным в Узбекистане
2	**Лицензии/Сертификаты**	Наличие лицензий и/или сертификатов соответствия (ISO 9001, ISO 27001 и др.)
3	**Местный производитель или резидент**	Статус резидента IT-парка
4	**Офис и персонал**	Наличие офиса в Ташкенте и квалифицированного технического персонала на месте
5	**Финансовая устойчивость**	Финансовая отчётность, отсутствие блокировок, судебных процессов и экономических санкций
6	**Конфиденциальность и безопасность**	Гарантия политики информационной безопасности
7	**Гарантия качества и сроков**	Письмо-гарантия качества услуг и сроков реализации проекта
8	**Знание технической инфраструктуры**	Опыт в API-интеграции, системах информационной безопасности

Технические возможности и опыт:

№	Требования	Рекомендации
1	Опыт в программной среде	PHP, Laravel, VueJs 2/3, PostgreSQL, Docker, Linux/Angie
2	Практика DevOps	CI/CD, GitLab CI, Grafana, мониторинг и восстановление
3	Информационная безопасность	DDoS-защита, SIEM, HTTPS, RBAC, WAF, шифрование и логирование
4	Масштабируемость и интеграция	REST API, SOAP, XML/JSON, Kafka или аналогичные
5	Мобильные приложения и Telegram-боты	Разработка Android/iOS-приложений и интеграция Telegram-ботов

Требования к техническому обслуживанию (SLA/KPI):

№	Требования	Рекомендации
1	Время реакции (Критично)	В течение 1 часа
2	Решение проблемы (Критично)	Временное решение в течение 8 часов, полное — за 24 часа
3	Текущие проблемы (Обычные)	В течение 48 часов
4	Поддержка 24/7	Письменная и дистанционная помощь
5	Ежемесячный отчёт и технический акт	Перечень услуг, идентификаторы и аналитика

ПОРЯДОК ПОДАЧИ

Необходимые документы:

- Коммерческое и техническое предложение;
- Проект договора;
- Юридические документы (свидетельство, ИНН, банковские реквизиты, адрес);
- Резюме команды;
- Информация о лицензиях и безопасности.