

«ТАСДИҚЛАЙМАН»
«Микрокредитбанк» АТБнинг
Бошқарув раиси биринчи ўринбосари

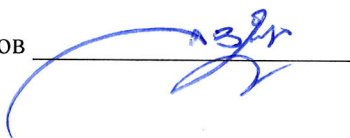

Халимов
«27» июль 2023 й.


**“Микрокредитбанк” АТБ ахборот технологиялари инфратузилма тизимлари
учун дастурий таъминотни жорий этиш, қўллаб-қувватлаш, техник хизмат
кўрсатиш бўйича хизматлар кўрсатиш” лойиҳаси бўйича
ТЕХНИК ТОПШИРИҚ**

9 варақда
2023 й. «27» июльдан амал қилади

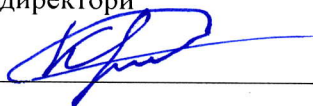
Хавфсизлик ва ахборотларни муҳофаза
қилиш департаменти директори

А.Азларов



Ахборот технологиялари
департамент директори

С.Козимов



Тошкент 2023 й.

Мундарижа

1.	Умумий маълумот	3
1.1	Хизматнинг тўлиқ номи ва унинг шартли белгиси	3
1.2	Лойиҳани амалга ошириш мақсадлари	3
1.3	Тарафлар номлари:	3
1.4	Лойиҳани амалга ошириш учун асос	3
1.5	Хизматларни кўрсатиш доирасида бажарилган ишларнинг бошланиш ва тугаш саналари	3
1.6	Молиялаштириш манбаси	3
1.7	Ишларни бажариш ва хизматлар кўрсатиш шартлари	3
2.	Буюртмачи тўғрисида умумий маълумот	4
3.	Бажарувчи ва хизматларга қўйиладиган талаблар	5
3.1.	Хизматларга қўйиладиган талаблар	5
3.2	Хизмат кўрсатиш даври	6
3.3	Хавфсизлик талаблари	6
3.4	Иш ва хизматлар натижаларини топшириш-қабул қилиш тартиби	6
3.5	Ишлар ва хизматлар тугаган ва натижалари топширилгандан сўнг давлат буюртмачисига техник ва бошқа ҳужжатларни топширишга қўйиладиган талаблар	7
3.6	Хизмат сифатини таъминлаш хажмига қўйиладиган талаблар	7
3.7	Фавқулодда вазиятлар рўйхати ва уларни бартараф этиш талаблари	7
3.8	Фавқулодда вазиятларда Бажарувчининг Техник қўллаб-қувватлаш хизмати (ТҚҚХ) мурожаат қилиш тартиби	9

1. Умумий маълумот

“Микрокредитбанк” АТБ ахборот технологиялари инфратузилма тизимлари учун дастурий таъминотни жорий этиш, қўллаб-қувватлаш, техник хизмат кўрсатиш бўйича хизматлар кўрсатиш” лойиҳаси бўйича техник топшириқ.

1.1 Хизматнинг тўлиқ номи ва унинг шартли белгиси

“Микрокредитбанк” АТБ ахборот технологиялари инфратузилма тизимлари учун дастурий таъминотни жорий этиш, қўллаб-қувватлаш, техник хизмат кўрсатиш бўйича хизматлар кўрсатиш.

Шартли белгиси: МКБ ДТни қўллаб-қувватлаш

1.2 Лойиҳани амалга ошириш мақсадлари

Мазкур лойиҳадан мақсад “Микрокредитбанк” АТБнинг барча ахборот тизимларини узлуксиз ишлашини таъминлашдан иборат.

1.3 Тарафлар номлари:

Буюртмачи:

Буюртмачи: «Микрокредитбанк» Акциядорлик тижорат банки.

МФО: 00433

СТИР: 200547792

Индекс: 100096 ОКОНХ: 96120

ОКПО: 15142540

SWIFT: MICDUZ2T

Манзил: 100096 Тошкент ш., Лутфий кўчаси, 14

Телефон: 71-207-46-51, ички. 1285

Факс: 71-273-05-90

Банк Веб-сайти: <http://www.mikrokreditbank.uz>

e-mail: info@mikrokreditbank.uz

Масъул: С.Козимов

Телефон: 71 207 - 46 - 51 (1111)

e-mail: s.kozimov@mkb.uz

Бажарувчи (Хизмат кўрсатувчи):

Энг яхши таклифларни танлаш асосида аниқланади.

1.4 Лойиҳани амалга ошириш учун асос

Мазкур лойиҳани амалга ошириш учун асос:

1. 1 май 2023 йилдаги банк бошқарувининг №48-4-сонли қарори

1.5 Хизматларни кўрсатиш доирасида бажариладиган ишларнинг бошланиш ва тугаш саналари

Хизматлар шартнома томонлар томонидан имзоланган ва кучга киргандан кейин ойма-ой 12 ой давомида тақдим этилади.

1.6 Молиялаштириш манбаси

Молиялаштириш манбаси “Микрокредитбанк” АТБнинг ўз маблағларидир.

1.7 Ишларни бажариш ва хизматлар кўрсатиш шартлари

Буюртмачининг техник ходимлари ва Хизмат кўрсатувчи ходимлари ўртасидаги ўзаро муносабатлар жараёни:

Буюртмачи шартномада назарда тутилганидек, телефон орқали ёки электрон алоқа воситалари орқали техник қўллаб-қувватлаш хизматига сўров юборади.

Дастурий таъминотга техник хизмат кўрсатиш учун ариза қабул қилинганлигини тасдиқлаш, шартномада назарда тутилганидек муаммонинг устуворлигига қараб, Буюртмачига телефон орқали ёки электрон алоқа воситалари орқали юборилиши мумкин.

Хизмат кўрсатувчи доимий равишда носозлик тўлиқ бартараф этилмагунча ёки мижозга вақтинчалик ечим сифатида уни қаноатлантирадиган таклиф киритилгунга қадар ёрдам кўрсатади.

Муаммо муқобил ечим (кейинги ўринларда “вақтинчалик ечим” деб юритилади) билан ҳал қилинган тақдирда, Бажарувчи ушбу муаммони бартараф этиш учун Шартномада назарда тутилган муддатларда муаммонинг устуворлик даражасига қараб якуний ечимни тақдим этиши шарт.

Иш тугагандан сўнг, ҳар ойда Хизмат кўрсатувчи ва Буюртмачи ўртасида келишилган шаклда Бажарилган ишлар далолатномаси тузилади.

2. Буюртмачи тўғрисида умумий маълумот

Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2006 йил 5 майдаги ПФ-3750-сонли “Микрокредитбанк” акциядорлик тижорат банкини ташкил этиш тўғрисида”ги Фармони ва Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2006 йил 6 майдаги 78-сонли “Микрокредитбанк” акциядорлик-тижорат банки фаолиятини ташкил этиш ва унинг моддий-техник базасини мустаҳкамлаш чора-тадбирлари тўғрисида”ги қарори билан ташкил этилган “Микрокредитбанк” акциядорлик тижорат банки Ўзбекистон Республикасининг етакчи универсал тижорат банкларидан бири ҳисобланади.

Қуйида “Микрокредитбанк” АТБнинг мавжуд инфратузилма тизимлари рўйхати келтирилган.

1. Тизим ва бизнес-иловалар сегменти:

- CentOS 4/5/6/7
- Debian GNU/Linux 7-10
- Microsoft Windows 7/10
- Microsoft Windows Server 2003 Datacenter
- Microsoft Windows Server 2008 R2
- Microsoft Windows Server 2012
- Microsoft Windows Server 2016
- Microsoft Windows Server 2019
- Oracle Linux 7
- Ubuntu Linux
- VMware виртуализация тизими
- HPE OneView 6.0.
- Kubernetes

2. Автоматлаштирилган банк тизими сегменти:

- Маълумотлар базасини бошқариш тизими Oracle 11 версияси
- Oracle Web logic
- Операцион тизими IBM AIX FW860.10(SC860_056)
- Виртуализация тизими IBM PowerVM

3. Маълумотларни узатиш корпоратив тармоғи ва IP телефония сегменти:

- CUCM 12.5 IP-телефонияни унификациялашган бошқарув тизими
- Тезкор хабар ва мавжудлиги дастурий модули IM&P 12.5
- Ягонавий алоқа овозли почтанинг дастурий модули CUC 12.5

- Марказий прокси модули Expressway Expwy-C X12.7
- Чекка прокси модули Expressway Expwy-E X12.7
- Учрашувларни бошқариш дастурий модул Cisco Meeting Management CMM 2.9
- Телемавжудлигини бошқариш комплекс модули TMS 15.12
- Унификацияланган контакт-центр экспресс Cisco Unified Contact Center Express 12.5 – 2 та.
- Сухбатларни езиб олиш тизими ZoomRec Eleveo.
- Видеоучрашувлар дастурий модули CMS (Hyperthreading - all pCores) 2.9

3. Бажарувчи ва хизматларга қўйиладиган талаблар

Бажарувчи қуйидаги талабларга жавоб бериши керак:

- Компаниянинг АТ соҳасидаги фаолияти камида 5 йил (шартномалар нусхалари билан тасдиқланади);
- Ахборот технологиялари инфратузилмаси тизимлари учун дастурий таъминотни жорий этиш, қўллаб-қувватлаш, техник хизмат кўрсатиш бўйича аввал тақдим этилган шунга ўхшаш хизматлар тажрибаси (камида 5 та лойиҳа);
- Компания ИТ-паркнинг резиденти сифатида рўйхатдан ўтган бўлиши керак;
- Компания штатларида ушбу лойиҳани амалга ошириш учун зарур тажрибага эга сертификатланган (камида учта) мутахассисларнинг мавжудлиги. Бажарувчи ушбу мутахассисларнинг электрон меҳнат дафтарчаларини чоп этилган нусхаларини тақдим этиши шарт. Бажарувчи жамоасига қуйидаги профессионал сертификатларга эга бўлган мутахассислар қўшилган бўлиши керак:
 1. Red Hat Certified System Administrator;
 2. HPE Product Certified OneView;
 3. HPE Solution Certified VMware;
 4. IBM Power Systems for AIX- Virtualization II: Advanced PowerVM and Performance;
 5. HACMP System Administration II – Administration and Problem Determination;
 6. Cisco Unified Contact Center Enterprise Specialist;
 7. Cisco Certified Network Associate Routing and Switching;
 8. Certified Specialist - Enterprise Core;
 9. Certified Specialist - Enterprise Design;
 10. Certified Specialist – Enterprise Advanced Infrastructure Implementation.

Ходимларнинг малакасини тасдиқлаш учун Бажарувчи мутахассисларнинг тегишли сертификатлар асл нусхаларидан олинган электрон нусхаларини тақдим этиши керак. Буюртмачи тақдим этилган маълумотларга аниқлик киритиш ва сертификатларни берган ташкилотларнинг расмий веб-сайтларида сертификатларнинг ҳақиқийлигини текшириш ҳуқуқини ўзида сақлаб қолади.

3.1. Хизматларга қўйиладиган талаблар

Корпоратив ахборот тизимига киришни таъминлаш бўйича ишлар ва хизматлар қуйидагилардан иборат:

- ИТ инфратузилмаси компонентларини даврий текшириш ва носозликларни олдини олиш бўйича проактив ҳаракатлар (Буюртмачи ҳудудида).
- Дастурий ва аппарат таъминотини ишлаб чиқарувчиси томонидан тавсия этилган янгиланишларни ўрнатиш ва технологик созлашларни бажариш, микрокодларни янгилаш ва ИТ инфратузилмаси дастурий таъминотини актуаллаштириш.

- Қўлланиладиган ва тизим маълумотлари, конфигурациялар захира нусхаларини яратиш.
- 2-бандда келтирилган умумтизимли ва амалий дастурий таъминотни қўллаб-қувватлаш.
- Умумтизимли дастурий таъминотнинг, маълумотлар базасини бошқариш тизимларининг, аппарат таъминотининг тизим журналларини таҳлил қилиш. Дастурий таъминотнинг жорий версияларида хато ва носозликлар тўғрисидаги хабарларни аниқлаш ва бартараф этиш билан боғлиқ масалаларни ҳал қилишда ёрдам бериш.
- Умумтизимли дастурий таъминотини оптималлаштириш. Ҳисоблаш қувватининг юкланиш даражасини назорат қилиш.
- Буюртмачининг АТ инфратузилмаси самарадорлигини оширишга қаратилган ташкилий-техник тадбирлар бўйича тақлифлар тайёрлаш. Буюртмачининг дастурий-аппарат комплексининг дастурий таъминотини ишлаши бўйича маслаҳат ёрдамини кўрсатиш.
- Лог-файлларида тизимнинг хато ва носозликларига олиб келадиган ҳодисаларни аниқлаш ва доимий таҳлил қилишни таъминлаш, шунингдек хатоларни бартараф этиш чораларини кўриш ва лог-файлларини тозалаш (архивлаш).
- Буюртмачига ИТ инфратузилмаси дастурий таъминотини янада ривожлантириш ёки оптималлаштириш бўйича қарор қабул қилиш учун зарур бўлган маслаҳат хизматларини кўрсатиш.
- Автоматлаштирилган воситалар ёрдамида тизимнинг барча компонентларини 24x7x365 масофадан мониторингини ўтказиш, тизимнинг барча элементларини комплекс диагностика қилиш, 30 дақиқа ичида фавқулодда вазиятларга реакция бериш ва уларни бартараф этиш.

3.2 Хизмат кўрсатиш даври.

Хизмат кўрсатувчи томонидан 1 (бир) йил муддатга хизматлар нархини тақдим этиши керак.

Дастурий таъминотни жорий этиш, қўллаб-қувватлаш, техник хизмат кўрсатиш бўйича хизматлар кўрсатиш - 8x5;

Бажарувчи мутахассислари томонидан дастурий таъминотни жорий этиш, қўллаб-қувватлаш, техник хизмат кўрсатиш бўйича маслаҳат хизматлари - 24x7, шу жумладан дам олиш ва байрам кунлари (агар керак бўлса).

3.3 Хавфсизлик талаблари.

Буюртмачига компания-танлов ғолиби томонидан хизмат кўрсатувчи барча шахслар хизмат кўрсатилиши керак бўлган дастурий-аппарат комплеклари билан ҳаракатлар ва манипуляцияларни амалга ошириш учун ҳуқуқи ва тегишли мутахассисликка эга бўлиши керак.

Банклар ахборот тизимларига бошқа ташкилотларни жалб қилганда қуйидагиларни амалга оширишлари зарур:

- конфиденциал ва шахсга доир маълумотларни ошкор этмаслик бўйича шартнома тузиш;
- тегишли лицензия ва (ёки) бошқа рухсатномага эга бўлган (агар ушбу фаолият лицензия ёки тегишли рухсатнома асосида амалга оширилса) ташкилотларни жалб қилиш;
- ушбу техник қўллаб-қувватлаш ишлари мобайнида қўшимча ёки доимий бажарилиши мумкин бўлган ишлар банкнинг ички «Ахборот хавфсизлиги сиёсати» га ҳамда Ўзбекистон Республикаси Марказий Банкнинг низом талабларига мос равишда амалга ошириб борилиши лозим.

3.4 Иш ва хизматлар натижаларини топшириш-қабул қилиш тартиби.

Ноодатий ва/ёки фавқулодда вазиятлар юзага келганда ва уларни Хизмат кўрсатувчи томонидан бартараф этилганда, иш натижалари Буюртмачи мутахассислари билан биргаликда

қабул қилинади ва синовдан ўтказилади, сўнгра улар тегишли абонент даври (ой) бўйича Бажарилган ишлар далолатномасида акс эттирилади.

3.5 Ишлар ва хизматлар тугаган ва натижалари топширилгандан сўнг давлат буюртмачисига техник ва бошқа ҳужжатларни топширишга қўйиладиган талаблар.

Ҳар бир абонент даври учун Бажарилган ишлар далолатномасини имзолашдан ташқари, қўшимча талаблар қўйилмайди.

3.6 Хизмат сифатини таъминлаш хажмига қўйиладиган талаблар.

Шартноманинг амал қилиш муддати давомида Хизмат кўрсатувчи фавқулодда вазиятларни Буюртмачининг қўшимча харажатларисиз бартараф этишга мажбурдир. Шу мақсадда Хизмат кўрсатувчи Ишлаб чиқарувчининг мутахассисларини ҳам жалб қилиши мумкин.

3.7 Фавқулодда вазиятлар рўйхати ва уларни бартараф этиш талаблари.

1) Критик рад этиш (Critical) – Устуворликнинг 1-даражали муаммоси

Дастурий-аппарат таъминоти комплексининг ёки сервиснинг юқори даражали критик рад этиши (Авария) ҳақиқий иш шароитида куйидагиларга олиб келади:

- Тизим ишини тугатиш;
- Буюртмачи учун муҳим хизматларнинг мавжуд эмаслиги
- Мижозлар учун муҳим хизматларнинг мавжуд эмаслиги.

Бартараф этиш талаблари:

Бажарувчи:

Бажарувчи 30 (ўттиз) дақиқа ичида Буюртмачининг сўровига жавоб бериши ва тизим рад этгани тўғрисидаги маълумотни олганлигини тасдиқлаши шарт. Бундай жавоб ва тасдиқлаш Шартномада назарда тутилган телефон ёки электрон воситалар орқали берилиши мумкин.

Муаммо Буюртмачининг тизим рад этгани тўғрисидаги сўрови олинган ва кириш ҳуқуқи берилган пайтдан бошлаб 4 иш соатидан кўп бўлмаган муддатда бартараф этилиши керак. Бажарувчи юзага келган Критик рад этиш носозлигини тўлиқ бартараф этгунга қадар доимий равишда ёрдам кўрсатади ёки Буюртмачига уни қониқтирадиган вақтинчалик ечим таклиф қилади. Сервис ишини қайта тиклаш Бажарувчининг биринчи устувор вазифаси, ёки доимий ечим, ёки носозлик охиригача бартараф этилмагунча вақтинчалик ечимни сақлаб туриши билан бўлиши керак. Бундай ҳолда, сервис Буюртмачи учун одатий режимда ишлаши керак.

Буюртмачи:

Буюртмачи Бажарувчининг ходимларига муаммони аниқлашда ёрдам бериш ва уни ўрганиш ва бартараф этиш мақсадида масофадан маслаҳатлашадиган даражада алоқада бўлиши керак.

2) Жиддий рад этиш (High) - Устуворликнинг 2-даражали муаммоси

Дастурий-аппарат комплексининг ишлашига жиддий таъсир кўрсатадиган муаммо:

• дастурий-аппарат комплексининг бир қатор муҳим функцияларининг ишламаслиги, маълумотлар базасининг қисман йўқолиши;

- Буюртмачи учун муҳим хизматларнинг беқарорлик билан ишлаши;
- Мижозлар учун муҳим хизматларнинг беқарорлик билан ишлаши.

Бартараф этиш талаблари:

Бажарувчи:

Бажарувчи 30 (ўттиз) дақиқа ичида Буюртмачининг сўровига жавоб бериши ва тизим рад этгани тўғрисидаги маълумотни олганлигини тасдиқлаши шарт.

Бундай жавоб ва тасдиқлаш Шартномада назарда тутилгандек телефон ёки электрон воситалар орқали берилиши мумкин.

Муаммо Буюртмачининг тизим рад этгани тўғрисидаги сўрови олинган вақтдан бошлаб 6 иш соатидан кўп бўлмаган муддатда бартараф этилиши керак.

Доимий ечим ёки ҳатто якуний тузатиш тайёр бўлгунга қадар вақтинчалик ечим билан хизматни қайта тиклаш ва ишга тушириш Бажарувчининг биринчи устувор вазифаси бўлиши керак. Бунда сервис буюртмачи учун одатий режимда ишлаши керак.

Буюртмачи:

Буюртмачи Бажарувчининг ходимларига муаммони аниқлашда ёрдам бериш ва уни ўрганиш ва бартараф этиш мақсадида масофадан маслаҳатлашадиган даражада алоқада бўлиши керак.

3) Ўртача рад этиш (Medium) - Устуворликнинг 3-даражали муаммоси

Дастурий-аппарат комплексининг ишлаши, бошқарилиши ва бошқариш қобилятига ўртача таъсир кўрсатадиган муаммо:

- Сервис сифатига бевосита ва доимий равишда салбий таъсир кўрсатадиган дастурий таъминот хатолари;

- Сервис сифатига таъсир қилувчи тартибсиз характерга эга бўлган дастурий таъминот хатолари;

- Режалаштирилган техник хизмат кўрсатиш вақтида бартараф этилиши мумкин бўлган, лекин мунтазам равишда қайта пайдо бўладиган носозлик (ойда бир марта ёки ундан кўпроқ).

- Юқоридаги муаммоларнинг жиддийлик даражаси Тизимнинг ишлашига ва Буюртмачининг ишига камроқ таъсир кўрсатиши сабабли Жиддий рад этишга қараганда камроқ.

Бартараф этиш талаблари:

Бажарувчи:

Бажарувчи 30 (ўттиз) дақиқа ичида Буюртмачининг сўровига жавоб бериши ва тизим рад этгани тўғрисидаги маълумотни олганлигини тасдиқлаши шарт.

Бундай жавоб ва тасдиқлаш Шартномада назарда тутилгандек телефон ёки электрон воситалар орқали берилиши мумкин.

Муаммо Буюртмачининг тизим рад этгани тўғрисидаги сўрови олинган вақтдан бошлаб 8 иш соатидан кўп бўлмаган муддатда бартараф этилиши керак. Бажарувчи тармоқ унумдорлигини тиклаш мақсадида иш соатларида доимий равишда ёрдам беради.

Доимий ечим ёки ҳатто якуний тузатиш тайёр бўлгунга қадар вақтинчалик ечим билан хизматни қайта тиклаш ва ишга тушириш Бажарувчининг биринчи устувор вазифаси бўлиши керак. Бунда сервис буюртмачи учун одатий режимда ишлаши керак.

Буюртмачи:

Буюртмачи Бажарувчининг ходимларига муаммони аниқлашда ёрдам бериш ва уни ўрганиш ва бартараф этиш мақсадида масофадан маслаҳатлашадиган даражада алоқада бўлиши керак.

4) Аҳамиятсиз рад этиш (Low) - Устуворликнинг 4-даражали муаммоси

Хизмат кўрсатилаётган дастурий-аппарат комплексининг ишлашини ва Буюртмачининг ишини бироз ёмонлаштирадиган муаммо. Ушбу турдаги муаммо билан хизмат кўрсатилаётган дастурий-аппарат комплекси ишлашига рухсат берилади:

- Хужжатлардаги хатолар

- Буюртмачи томонидан ўз мижозларига кўрсатилаётган хизмат сифатига таъсир қилмайдиган дастурий таъминотдаги номувофиқликлар.

Бартараф этиш талаблари:

Бажарувчи:

Бажарувчи 30 (ўттиз) дақиқа ичида Буюртмачининг сўровига жавоб бериши ва тизим рад этгани тўғрисидаги маълумотни олганлигини тасдиқлаши шарт. Агар Буюртмачининг сўрови байрам олдидан ёки дам олиш кунинда олинган бўлса, Бажарувчи дам олиш кунидан кейинги иш кuni охиридан кечиктирмай тизим рад этгани тўғрисидаги маълумотни олганлигини тасдиқлаши шарт.

Бундай жавоб ва тасдиқлаш Шартномада назарда тутилгандек телефон ёки электрон воситалар орқали берилиши мумкин. Бажарувчи тармоқ унумдорлигини тиклаш мақсадида иш соатларида доимий равишда ёрдам беради.

Муаммо Буюртмачининг тизим рад этгани тўғрисидаги сўрови олинган вақтдан бошлаб 12 иш соатидан кўп бўлмаган муддатда бартараф этилиши керак.

Буюртмачи:

Буюртмачи Бажарувчининг ходимларига муаммони аниқлашда ёрдам бериш ва уни ўрганиш ва бартараф этиш мақсадида масофадан маслаҳатлашадиган даражада алоқада бўлиши керак.

3.8 Фавқулодда вазиятларда Бажарувчининг Техник қўллаб-қувватлаш хизматига (ТҚҚХ) мурожаат қилиш тартиби:

Фавқулодда вазиятлардан бири юзага келган тақдирда, Буюртмачи:

- Муаммо тавсифи ичига олган ҳолда Хизмат Сўровини (ХС) шакллантиради.

ХС куйидагиларни ўз ичига олиши керак:

- Ташкилот номи, мурожаат қилган фойдаланувчининг алоқа маълумотлари.

- Фавқулодда ҳолат тури (критик, юқори даража, ўрта даража, паст даража);

- Муаммонинг тавсифи;

- Агар керак бўлса, муаммони ҳал қилишда ёрдам берадиган скриншотлар ва график тушунтиришлар.

- Скриншотлар JPG, GIF, PNG форматларида тайёрланиши керак.

- ХСни Бажарувчига юборади.

Сўров юбориш мажбурий жараён бўлиб, ТҚҚХ электрон почта манзилига юбориш билан амалга оширилади.

- Тасдиқлаш.

ХСга ишлов бериш Бажарувчининг мутахассиси томонидан тасдиқланган пайтдан эмас, балки Буюртмачи томонидан сўров юборилган пайтдан бошлаб ҳисобланади. Мутахассиснинг ишлов бериш вақти назорат қилиниши ва тақдим этилган жадвалга боғланган бўлиши керак. Муаммони ҳал қилиш учун Бажарувчининг техник мутахассиси Буюртмачига скриншот, логлар шаклида қўшимча маълумот олиш учун сўров ташаббус қилиши мумкин ва керак бўлганда тизимга киришни сўраши мумкин.

Фойдаланувчи ТҚҚХ мутахассисларига мурожаат қилиб мурожаатни шакллантириш учун белгиланган каналлар орқали мурожаатни кўриб чиқиш жараёнини назорат қилиши мумкин.

- Қайта тиклаш.

Муаммони ҳал қилишга тайёр бўлгач, Бажарувчи уни масофавий маслаҳатлашув ёки локал кириш орқали амалга оширади.

- Ҳал этиш.

Агар муаммо ижобий ҳал этилса ёки тизим тикланса, қабул қилинган ХС учун масъул бўлган техник мутахассис муаммони ҳал қилиш ёки тизимни тиклаш вақтини кўрсатган ҳолда, муаммо муваффақиятли ҳал этилганлиги тўғрисида жавоб юборади.

Реакция даври тизим таркибига ва фавқулодда вазият турига қараб белгиланади.

Техник мутахассисларнинг профилактик ташрифлари ҳар ойнинг 10(ўнинчи) кунинга қадар амалга оширилиши ва тизимнинг тўғри ишлашини таҳлил қилиш, профилактик ташрифга киритилган ишларни режалаштириш ва бажаришни ўз ичига олиши керак.

Техник топшириқ яратувчиси

Ахборот коммуникация технологиялари

бошқармаси бошлиғи

М. Турахужаев

« 27 » 06 2023 г.