

Texnik topshiriq “Ipak Yo’li” AITBning 63 ta filialida markazlashtirilgan elektron navbat tizimini yetkazib berish va joriy etish bo’yicha

1. Umumiy qoidalar

1.1. Buyurtmachi: “Ipak Yo’li” AITB

1.2. Asos: “Filial tarmog’ini standartlashtirish va unifikatsiya qilish” loyihasi.

1.3. TT maqsadi: narx va sifatning narx va sifatning eng maqbul nisbatini taklif qiluvchi yetkazib beruvchini shaffof tanlash uchun elektron navbat tizimiga (keyingi o’rinlarda – “Tizim”) talablarni belgilash.

1.4. oriy etish muddati va shartlari: Shartnoma imzolangan kundan boshlab 40 kalendar kunidan kechiktirmay Bankning 63 ta filialida Tizimni ishga tushirish.

2. Loyiha maqsadlari

- Mijozlarning kutish vaqtini qisqartirish va filiallar xodimlari o’rtasidagi yuklamani bir tekis taqsimlash.
- Xizmat ko’rsatish sifatini va mijozlarning umumiy qoniqish darajasini oshirish.
- Bo’linmalar rahbariyatini filiallar xodimlarining ishi bo’yicha tezkor statistika bilan ta’minlash.
- Bankning ichki tizimlari va Elektron navbat tizimining integratsiyasini ta’minlash.

3. Yetkazib berish hajmi

- Tizimning dasturiy ta’minoti (server va mijoz qismlari, veb-interfeys).
- Bankning ichki tizimlari bilan ma’lumotlar almashinuvi uchun integratsiya moduli (API).
- Uskunalar:
 - Ikki turdagi o’z-o’ziga xizmat ko’rsatish kioski: 1) sensorli ekran > 20”; 2) sensorli ekran ≥ 15”.
 - O’zbek, rus va ingliz tillarida ovozli ogohlantirishlar uchun dasturiy ta’minot.
- Rus va o’zbek tillaridagi texnik va foydalanuvchi hujjatlari.

4. Funksional talablar

4.1 Mijozni ro’yxatga olish

Kanal	Talab
Kiosk	Xizmatni, tilni (o’zbek/rus/ingliz) tanlash, talon berish
Mobil ilova	Talonni oldindan band qilish, chaqiruv yaqinlashayotgani haqida xabarnoma
Mobil ilova	Bank ilovasi orqali push-xabarnomalarni yuborish imkoniyati bilan API integratsiya usuli
Bank sayti	Elektron talon yaratish orqali vaqtga yozilish
Bank sayti	Integratsiya usuli - API
Resepshn xodimi	Planshetdan talonni rasmiylashtirish va yopish imkoniyati

4.2 Ustuvorlik va marshrutlash

- Tizim umumiy navbatdan tashqari chaqiriladigan ustuvor xizmatlarni qo'llab-quvvatlaydi.
- Har bir xizmat faqat ruxsat etilgan xizmat ko'rsatish oynalariga yo'naltiriladi.
- Talonlarni qo'lda tanlash cheklangan sondagi xodimlarga ruxsat etilgan va onlayn jurnalda qayd etiladi.
- Ruxsat etilgan navbat uzunligi oshib ketganda, Tizim avtomatik ravishda mijozlarni bo'sh oynalarga yo'naltiradi.

4.3 Qayta yo'naltirish

- Xizmat ko'rsatishning birinchi bosqichidan so'ng, talon, masalan, front-ofisdan kassaga yoki bir kassa xodimidan boshqasiga o'tkazilishi mumkin.
- Talonni dastlabki operatorga avtomatik ravishda qaytarish qo'llab-quvvatlanadi.

4.4 Chaqiruv mantig'i va "Kelmagan" tugmasi

- Takroriy chaqiruvlar vaqt bo'yicha cheklangan; bir necha muvaffaqiyatsiz chaqiruvdan so'ng, talon avtomatik yoki qo'lda "Kelmagan" maqomiga o'tkaziladi.
- Bunday talonlar sozlanadigan vaqt oralig'idan keyin ustuvor tartibda qayta chaqirilishi yoki belgilangan interval o'tgach o'chirib yuborilishi mumkin.

4.5 "Pauza" maqomi

- "Pauza" faollashtirilganda, vaqt bekor turish sifatida hisobga olinmaydi.
- "Pauza" davomiyligi Bank xodimlari tomonidan cheklanishi va sozlanishi mumkin.

4.6 Tilni qo'llab-quvvatlash

- Foydalanuvchi interfeyslari va ovozli xabarlar o'zbek, rus va ingliz tillarida mavjud.

4.7 Mijozning qo'shimcha ma'lumotlari

- Xizmat ko'rsatish boshlanishida xodim mijozning telefon raqami va F.I.Sh.ni qo'lda qayd etishi mumkin.

4.8 Operator interfeysi

- O'rtacha kutish vaqti, o'rtacha xizmat ko'rsatish vaqti, xizmat ko'rsatilgan talonlar soni va operatorning joriy holati ko'rsatiladi.
- Mavjud tugmalar: "Chaqirish", "Qayta yo'naltirish", "Kelmagan", "Pauza", "Kutish ro'yxati".

4.9 Tizimni mustaqil sozlash imkoniyati

- Qayta yo'naltirish ssenariylarini yaratish;
- Kiosk ekranida tugmalarni qo'shish/o'chirish va ularning nomlarini o'zgartirish;
- Kiosk menyusi ko'rinishini o'zgartirish;
- Qog'oz talon tarkibini o'zgartirish;
- Xizmatlarni qo'shish/o'chirish;
- Muayyan bir xodimga biriktirilgan xizmatlar to'plamini boshqarish;
- Umumiy navbat ichida maxsus liniyani o'z ichiga olgan ustuvorliklarni sozlash.

4.10 Hisobot va tahlil

- Tizim quyidagi hisobotlarni shakllantiradi: talonlar soni (umumiy va xizmatlar bo'yicha), o'rtacha kutish vaqti (xizmatlar bo'yicha va umumiy), operatorlar yuklamasi, qayta yo'naltirish holatlari, bekor turish vaqti.
- Fayllar Excel formatida yuklab olinadi yoki API orqali ichki BI tizimiga uzatiladi.

5. Funksional emas talablar

- **Ishonchliligi:** bekor turish vaqti oyiga filiallar umumiy ish vaqtining $\leq 1\%$ dan oshmasligi.
- **Ishdan chiqishga chidamlilik:** bitta server/aloqa kanalining ishdan chiqishi Tizimning to'xtashiga olib kelmaydi.
- **Ishlash samaradorligi:** har bir filialda 9 (to'qqiz) soat ichida 1 000 (bir ming) dona talon berish kafolati.
- **Masshtablanuvchanlik:** ishni to'xtatmasdan yangi filiallarni ulash.
- **Xavfsizlik:** shaxsiy ma'lumotlarni shifrlash va Bank infratuzilmasida saqlash.

6. Integratsiyalar

- **Bankning mobil ilovasi:** API orqali talonlarni band qilish va navbat holatini ko'rish.
- **ABT (Avtomatlashtirilgan Bank Tizimi):** mijozga xizmat ko'rsatish vaqti va joyi haqida ma'lumot almashish.
- **CRM:** shaxsiylashtirilgan xizmat ko'rsatish uchun identifikatsiya ma'lumotlarini olish.

7. Ishlarni bajarish muddati

- Yetkazib beruvchi shartnoma imzolanganidan so'ng 40 kalendar kuni ichida Bankning barcha 63 ta filialida uskunalarni yetkazib berishi, DTni o'rnatishi va Tizimni ishga tushirishi shart.

8. Kafolatli va kafolatdan keyingi xizmat ko'rsatish

8.1 Kafolat muddati va shartlari

- Uskunalar va DT uchun kafolat – Foydalanishga topshirish dalolatnomasi imzolangan kundan boshlab 12 oy.
- Kafolat davrida Buyurtmachining aybi bilan yuzaga kelmagan nosozliklarni diagnostika qilish, bartaraf etish va ehtiyot qismlarini almashtirish bepul amalga oshiriladi.
- DT yangilanishlari va profilaktik xizmat ko'rsatish kiritilgan.

8.2 Kafolat davridagi xizmat ko'rsatish darajasi (SLA)

Ko'rsatkich	Norma
Kritik nosozlikka reaksiya vaqti	≤ 4 soat (24/7)
Kritik nosozlikni bartaraf etish vaqti	≤ 1 ish kuni
Murojaat kanallari	telefon, e-mail, veb-portal

8.3 Kafolatdan istisnolar

- Quyidagilar natijasida yuzaga kelgan shikastlanishlarga tatbiq etilmaydi:
 - Ruxsatsiz aralashuv;
 - Foydalanish yo'riqnomalarini buzish;
 - Fors-major holatlari.

8.4 Kafolatdan keyingi xizmat ko'rsatish

- 12 oy o'tgach, tomonlar alohida texnik yordam shartnomasini tuzadilar.
- Yangi texnik yordam shartnomasidagi SLA 8.2-band parametrlariga mos keladi.
- Yetkazib beruvchi tijorat taklifida narxini ko'rsatgan holda kamida ikkita tarif (standart va kengaytirilgan) taqdim etadi.

9. Yetkazib beruvchiga talablar

- O'zbekiston yoki MDH bank sektorida elektron navbat bo'yicha kamida uchta amalga oshirilgan loyiha.
- Texnik yordam xizmatining mavjudligi (telefon va onlayn-kanal).
- Kafolat va servis majburiyatlari – 8-bo'limga qarang.
- Xizmat ko'rsatish darajalariga rioya qilish: reaksiya vaqti ≤ 4 soat, bartaraf etish vaqti ≤ 1 ish kuni.

10. Arizalarni baholash mezonlari

Mezon	Salmog'i
Funksional talablarga muvofiqlik	20 %
Umumiy egalik qiymati (3 yil)	15 %
Admin-panel	
Tahlil	5 %
Chekni sozlash	5 %
Hisob yozuvlarini boshqarish	5 %
Ustuvorlik va funktsionallikni sozlash	5 %
Ilova va sayt bilan integratsiya	5 %
Kafolat	
Kafolat davrida xizmat ko'rsatish	10 %
Kafolat holatlarida ta'mirlash	10 %
Kafolat davri	5 %
Kafolatdan keyingi xizmat ko'rsatish narxi	5 %
Tajriba va fikr-mulohazalar	5 %
Uskunalar va DTni qo'llab-quvvatlash bo'yicha mahalliy jamoaning mavjudligi	5 %