

e-mail: info@uzairways.com
e-xat: airways@exat.uz
tel: +998 (78) 140-46-23
www.uzairways.com



**UZBEKISTAN
AIRWAYS**

O'zbekiston, Toshkent,
Amir Temur shohko'chasi, 41
GSP-100060

Uzbekistan, Tashkent,
41, Amir Temur avenue
GSP-100060

Joint-Stock Company | Aksiyadorlik jamiyati

УТВЕРЖДАЮ
Вр.и.о. Первого заместителя
Председателя правления
по производству
АО «UZBEKISTAN AIRWAYS»


У.А.Хусанов
«15» 05 2026г.

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ
на приобретение (поставку лицензий) информационной системы управления
планированием, оказанием и совершенствованием IT услуг с помощью
стандартизированного подхода (Service Desk / ITSM).

Ташкент 2026

Оглавление

1 Общие сведения	3
2 Назначение и цели	3
3 Требования к системе в целом	4
4 Функциональные требования	4
5 Интеграционные требования	7
6 Требования к лицензированию и поддержке	7
7 Состав работ	8
8 Порядок контроля и приемки	9
9 Обязательная техническая спецификация	10

1. Общие сведения

1.1. Наименование и предмет закупки

Полное наименование: Система управления планированием, оказанием и совершенствованием ИТ услуг с помощью стандартизированного подхода (Service Desk / ITSM). Система управления ИТ услугами и автоматизации службы технической поддержки класса ITSM на базе ManageEngine ServiceDesk Plus Enterprise On Premises.

Предмет закупки: предоставление прав использования программного обеспечения, обновлений и технической поддержки производителя, а также выполнение работ по активации, обновлению и базовой настройке системы в инфраструктуре Заказчика.

1.2. Заказчик и поставщик

Заказчик: АО «Uzbekistan Airways». Поставщик определяется по результатам закупочных процедур.

1.3. Исходные параметры эксплуатации

Параметр	Требование
Редакция	Enterprise
Модель развертывания	On Premises в инфраструктуре Заказчика
Технические специалисты	не менее 50 учетных записей с правом входа, включая встроенную учетную запись администратора, если она учитывается лицензионной политикой производителя
Пользователи	не менее 6 000 зарегистрированных пользователей заявителей с доступом к portalу самообслуживания
Количество самостоятельных порталов (Экземпляры службы)	не менее 5
Режим работы	24 × 7 × 365
Срок обновлений и технической поддержки	не менее 1 года с даты активации либо иной даты, установленной договором
Языки интерфейса	русский и английский

Примечание. Лицензирование управляемых ИТ активов в системе осуществляется по количеству узлов. Участник обязан отдельно указать включенное количество узлов, правила их учета и стоимость расширения. Требуемое Заказчику количество узлов фиксируется в договорной спецификации до заключения договора.

2. Назначение и цели

Система предназначена для централизованного управления обращениями и ИТ услугами, активами и конфигурациями, проблемами, изменениями, релизами и проектами, а также для контроля качества и сроков работы ИТ подразделений.

- создание единой точки взаимодействия пользователей со службой технической поддержки;
- сокращение времени регистрации, назначения и решения обращений за счет автоматизации;
- обеспечение контроля SLA, загрузки специалистов и качества обслуживания;
- ведение достоверной информации об ИТ активах, конфигурационных единицах и связях между ними;
- повышение управляемости изменений, релизов и ИТ проектов;
- формирование управленческой отчетности и базы знаний.
- Система передается в виде готового решения.

3. Требования к системе в целом

3.1. Архитектура и развертывание

- веб ориентированная многопользовательская архитектура без обязательной установки клиентского приложения на рабочие места;
- развертывание серверной части и базы данных в локальной инфраструктуре Заказчика;
- централизованное администрирование, возможность масштабирования вычислительных ресурсов и объема данных;
- поддержка актуальных версий браузеров и программных платформ, официально заявленных производителем;
- предоставление Поставщиком минимальных и рекомендуемых требований к серверу, СУБД, хранилищу и сетевым портам с учетом 50 специалистов и 6 000 пользователей.

3.2. Надежность и эксплуатация

- штатные средства резервного копирования и восстановления либо документированная совместимость с применяемыми Заказчиком средствами;
- сохранность заявок, истории, вложений, настроек и справочников при обновлении;
- журналирование ошибок и системных событий, контроль состояния сервисов;
- возможность архивирования данных и управления сроками хранения;
- документированная процедура обновления, отката и аварийного восстановления.

3.3. Информационная безопасность

- доступ по HTTPS с TLS 1.2 или выше и возможность использования сертификатов Заказчика;
- ролевая модель доступа с разграничением по модулям, подразделениям, группам, сайтам и видам данных;

- интеграция с Active Directory или LDAP, поддержка единого входа и многофакторной аутентификации при наличии соответствующего штатного механизма или интеграции;
- ведение аудита действий пользователей, технических специалистов и администраторов;
- настройка парольной политики, сессий, блокировок и ограничений доступа;
- защита интеграций посредством аутентификации, авторизации и защищенных каналов;
- отсутствие обязательной передачи рабочих данных в публичное облако производителя для использования основной функциональности;
- Соответствие требованиям законодательства Республики Узбекистан;
- Соответствие GDPR.

4. Функциональные требования

4.1. Управление обращениями и инцидентами

- регистрация заявок через портал самообслуживания, электронную почту, вручную специалистом и через API;
- присвоение уникального номера, классификация по категории, услуге, сайту, подразделению, влиянию, срочности и приоритету;
- шаблоны инцидентов и запросов, дополнительные поля, правила заполнения форм и обязательности данных;
- автоматическое назначение по группе, категории, доступности и загрузке специалистов; ручное переназначение и совместная работа;
- задачи, чек листы, вложения, переписка, заметки, трудозатраты и полная история действий;
- объединение и связывание заявок, создание проблемы или изменения из обращения;
- настраиваемый жизненный цикл, правила закрытия, автоматическое закрытие и повторное открытие;
- представления, фильтры, поиск и канбан представление очередей, если предусмотрено поставляемой версией.

4.2. Портал самообслуживания и каталог услуг

- доступ не менее 6 000 зарегистрированных пользователей к созданию и контролю собственных обращений;
- публикация каталога ИТ услуг, шаблонов запросов и объявлений с разграничением видимости;
- динамические формы, ресурсные вопросы, вложения и правила заполнения;
- одноэтапные и многоэтапные согласования по ролям, руководителям, подразделениям и условиям;
- просмотр статуса, истории, согласований, решений и связанных активов пользователя;
- адаптивный веб интерфейс и штатное мобильное приложение для поддерживаемых платформ при наличии у производителя.

4.3. SLA и автоматизация

- отдельные показатели времени реакции и решения, рабочие календари, праздники и часы обслуживания;
- несколько SLA с выбором по услуге, приоритету, подразделению, сайту и иным критериям;
- предупреждения, многоуровневые эскалации и уведомления о приближении или нарушении срока;
- бизнес правила, правила уведомлений, пользовательские триггеры, webhooks и плановые задания;
- настраиваемые жизненные циклы обращений, проблем, изменений и активов без изменения исходного кода;
- автоматическое создание периодических заявок и задач.

4.4. Управление проблемами

- создание проблем вручную и из инцидентов, связь с инцидентами, изменениями и активами;
- фиксация симптомов, влияния, первопричины, обходного и постоянного решения;
- ведение известных ошибок, задач, трудозатрат и истории;
- настраиваемый жизненный цикл и правила закрытия проблем.

4.5. Управление изменениями и релизами

- регистрация стандартных, нормальных и аварийных изменений по настраиваемым шаблонам;
- оценка влияния, риска, срочности, планов внедрения, тестирования, отката и проверки результата;
- многоэтапные рабочие процессы, роли изменения, согласования и решения консультативного совета CAB;
- календарь изменений, выявление конфликтов, связь с заявками, проблемами, проектами, релизами и CI;
- планирование релизов, этапов, задач, согласований, развертывания и последующей проверки;
- полный журнал статусов, решений и действий.

4.6. Управление ИТ активами и программным обеспечением

- автоматическое и ручное обнаружение компьютеров, серверов, сетевых устройств и иных поддерживаемых узлов;
- учет аппаратных характеристик, владельца, местонахождения, статуса, стоимости, поставщика и жизненного цикла;
- история аппаратных и программных изменений, периодическое сканирование;
- учет установленного программного обеспечения, приобретенных лицензий, распределения и соответствия;

- учет не ИТ активов, расходных материалов, выдачи во временное пользование и возврата;
- связь активов с пользователями, заявками, проблемами, изменениями, договорами и закупками.

4.7. CMDB

- ведение конфигурационных единиц CI различных типов и их атрибутов;
- настраиваемые типы связей и графическое представление взаимозависимостей;
- бизнес представления ИТ сервисов и инфраструктуры;
- оценка влияния инцидентов и изменений на связанные CI и сервисы;
- история изменений CI и контроль доступа к данным CMDB.

4.8. Закупки, договоры и поставщики

- ведение поставщиков, заявок на закупку, заказов на поставку и этапов их согласования;
- связь закупок с активами, расходными материалами и программными лицензиями;
- учет договоров, сроков, стоимости, ответственных, вложений и уведомлений об окончании;
- формирование доступной штатной отчетности по закупкам и договорам.

4.9. Управление ИТ проектами

- создание проектов, этапов, вех и задач с назначением ответственных и сроков;
- зависимости задач, процент выполнения, трудозатраты, календарное и диаграммное представление;
- связь проектов с заявками, проблемами, изменениями и иными объектами системы;
- контроль статуса, просрочек, загрузки и результатов проекта.

4.10. База знаний и объявления

- создание, согласование, категоризация и публикация статей и решений;
- разграничение видимости для пользователей и специалистов;
- полнотекстовый поиск, вложения, срок актуальности и оценка полезности;
- предложение решений при регистрации и обработке заявки, если предусмотрено штатной функциональностью;
- публикация объявлений с периодом действия и целевой аудиторией.

4.11. Отчетность, панели и оценка качества

- штатные и настраиваемые табличные, сводные и графические отчеты;
- интерактивные панели по объему заявок, статусам, приоритетам, SLA, трудозатратам и загрузке;
- плановое формирование и рассылка отчетов;

- экспорт отчетных данных в поддерживаемые форматы, включая CSV, XLSX и PDF, где это предусмотрено;
- опросы удовлетворенности пользователей и отчетность по результатам;
- разграничение доступа к отчетам и панелям.

4.12. Администрирование и справочники

- ведение пользователей, специалистов, ролей, групп, подразделений, сайтов и организационной структуры;
- ведение категорий, статусов, приоритетов, услуг, рабочих календарей, причин и кодов завершения;
- импорт и экспорт справочных данных штатными средствами;
- делегирование административных полномочий и ведение аудита изменений настроек;
- сохранение исторической целостности данных при деактивации элементов справочников.

5. Интеграционные требования

- Microsoft Active Directory или LDAP: импорт и синхронизация пользователей, подразделений и атрибутов в пределах штатных возможностей;
- корпоративная электронная почта: прием сообщений и создание заявок, исходящие уведомления по поддерживаемым производителем протоколам;
- REST API для операций с основными объектами системы и webhooks или аналогичный механизм событийной интеграции;
- системы мониторинга: автоматическое создание и обновление обращений по событиям при наличии API или штатного коннектора;
- средства управления рабочими станциями и удаленной поддержки — через штатные интеграции или отдельно лицензируемые компоненты;
- импорт и экспорт данных в штатно поддерживаемых форматах. Поставщик обязан представить перечень доступных API, ограничения, способы аутентификации и отдельно лицензируемые интеграции.

6. Требования к лицензированию и поддержке

6.1. Состав лицензии

- редакция Enterprise для локального развертывания;
- 50 технических специалистов с правом входа в систему. Если встроенная учетная запись администратора учитывается в лицензионном лимите, общий объем поставки должен обеспечивать 50 рабочих учетных записей Заказчика сверх нее либо встроенная запись должна быть отключена;
- не менее 6 000 зарегистрированных пользователей заявителей без ограничения количества создаваемых ими обращений, если иное прямо не установлено производителем;
- право использования всех модулей, включенных производителем в Enterprise редакцию, необходимых для выполнения раздела 4;
- обновления, исправления безопасности и техническая поддержка производителя сроком не менее 1 года;

- официальная регистрация лицензии на Заказчика и предоставление лицензионного сертификата или иного подтверждающего документа.

Участник обязан в техническом предложении отдельной таблицей раскрыть: тип лицензии и срок действия; число технических специалистов; число пользователей заявителей; число лицензируемых узлов; включенные модули; отдельно лицензируемые функции, дополнения и интеграции; условия сохранения права использования после окончания поддержки; стоимость и порядок расширения лицензии.

6.2. Техническая поддержка

- доступ к portalу поддержки, базе знаний, обновлениям и исправлениям производителя;
- регистрация обращений по электронной почте или на портале и сопровождение до решения;
- консультации по установке, активации, обновлению, резервному копированию и штатным настройкам;
- эскалация критических ошибок производителю;
- предоставление действующих условий SLA поддержки с уровнями критичности, временем реакции и каналами обращения.

6.3. Требования к поставщику

- Наличие у поставщика письменного разрешения от производителя на право продаж на территории Республики Узбекистан (требуется официальное письмо компании-производителя об авторизации поставщика).
- подробная спецификация предлагаемого программного обеспечения в виде сравнительной таблицы, с указанием компании-производителя.
- предоставление полного описания лицензирования и перечня исключений из поставки;
- предоставление административной, пользовательской и эксплуатационной документации на русском или английском языке;
- отсутствие зависимости активации от неофициальных ключей, общих учетных записей или ресурсов третьих лиц;
- максимальный срок поставки лицензионного программного обеспечения – не более 20 рабочих дней.
- 100% пост оплата в течении 10 дней с момента подписания сторонами акты выполненных работ и подтверждения счет факторы.
- Закупаемое лицензии должны быть новыми, ранее не использованным, не активированными.
- Гарантийное письмо от производителя о легальной сервисной гарантии на все предлагаемые лицензии и технической поддержки в режиме 24/7 в течении 1 года с момента активации лицензии (после подписания акта приема-передачи).
- Поставляемое лицензии при необходимости должно иметь сертификат соответствия, выданный уполномоченным органом Республики Узбекистан (если требуется законодательство Республики Узбекистан).

7. Состав работ

1. Предпроектное уточнение текущей версии, установленной редакции, параметров базы данных, действующей лицензии, количества узлов и интеграций.
2. Поставка и регистрация лицензий на Заказчика.
3. Обновление системы до поддерживаемой стабильной версии без потери данных и настроек.
4. Активация лицензии Enterprise на 50 технических специалистов и проверка доступа 6 000 пользователей.
5. Передача документации, параметров конфигурации и проведение консультации для администраторов Заказчика.
6. Устранение замечаний.

8. Порядок контроля и приемки

Заказчик имеет право создать комиссию по приемке лицензий/работ. Отсутствие функции, заявленной обязательной, допускается только при наличии согласованного эквивалентного механизма, полностью обеспечивающего требуемый результат.

№	Объект проверки	Критерий приемки	Метод
1	Лицензия	Enterprise On Premises; 50 технических специалистов; поддержка не менее 1 года; параметры узлов раскрыты	Проверка сертификата и консоли лицензии
2	Пользователи	импортированы или доступны не менее 6 000 пользователей заявителей	Проверка каталога и выборочная авторизация
3	Обращения	создание через портал и email, назначение, переписка, вложения, закрытие и история	Практическая проверка
4	SLA и автоматизация	расчет сроков, уведомление и эскалация по настроенному правилу	Практическая проверка
5	ITSM процессы	создание и связывание инцидента, проблемы, изменения и релиза	Практическая проверка
6	Активы и CMDB	создание или обнаружение актива, CI и связи с заявкой	Практическая проверка
7	Проекты	создание проекта, этапа, задачи и связи с объектом ITSM	Практическая проверка
8	Интеграции	синхронизация AD или LDAP, прием и отправка email, доступность API	Практическая проверка
9	Безопасность	HTTPS, роли, аудит и ограничения доступа	Практическая проверка
10	Резервирование	создание резервной копии и подтверждение документированной процедуры восстановления	Практическая проверка
11	Отчетность	формирование панели, отчета и экспорта	Практическая проверка

9. Обязательная техническая спецификация

№	Параметр	Минимальное требование	Соответствие и комментарий участника
1	Продукт	ManageEngine ServiceDesk Plus	
2	Редакция	Enterprise	
3	Развертывание	On Premises	
4	Технические специалисты	50 учетных записей с правом входа	
5	Пользователи заявители	не менее 6 000 зарегистрированных пользователей	
6	Лицензируемые узлы	указать включенное количество и правила учета	
7	Срок поддержки и обновлений	не менее 1 года	
8	Инциденты и запросы	обязательно	
9	Портал и каталог услуг	обязательно	
10	SLA и автоматизация	обязательно	
11	Проблемы	обязательно	
12	Изменения	обязательно	
13	Релизы	обязательно	
14	ИТ активы и ПО	обязательно	
15	CMDB	обязательно	
16	Закупки и договоры	обязательно	
17	ИТ проекты	обязательно	
18	База знаний и опросы	обязательно	
19	Отчеты и панели	обязательно	
20	AD или LDAP и email	обязательно	
21	REST API и webhooks	обязательно	
22	HTTPS, роли и аудит	обязательно	
23	Русский и английский интерфейс	обязательно	
24	Резервное копирование	обязательно	
25	Количество самостоятельных порталов (не менее 5)	обязательно	

№	Параметр	Минимальное требование	Соответствие и комментарий участника
26	Отдельно лицензируемые компоненты	перечислить все исключения и дополнения	

РАЗРАБОТАНО:

**Начальник
отдела технической поддержки**



Mirvarisov B.B.

СОГЛАСОВАНО:

**Первый заместитель
Председателя правления
по вопросам трансформации,
финансов и приватизации**



Irmuxamedov S.B.

**Вр.и.о. Директора Департамента
IT инфраструктуры, цифровизации
и кибербезопасности**



Kirillov A.A.