ТЕХНИКАЛЫҚ СИПАТТАМА

1262869 , Ақпараттық жүйелердің техникалық қолдау қызметтер 40-5782 (ДИТ) сатып алу бойынша
Төмендету бойынша ашық тендер тәсілімен

Лот № 1 (3380-1 У, 4557836) Ақпараттық жүйені қостау және техникалық қолдау көрсету бойынша қызмет көрсетулер

Тапсырыс беруші: "Қазақтелеком" АҚ

Ұйымдастырушы: "Қазақтелеком" акционерлік қоғамының филиалы "Телеком Жинақтау" дирекциясы"

1. ТЖҚ қысқаша сипаттамасы

Атауы	**Мәні**
Жол нөмірі	3380-1 У
Атауы және қысқаша сипаттамасы	Ақпараттық жүйені қостау және техникалық қолдау көрсету бойынша қызмет көрсетулер, Ақпараттық жүйеде ілесу және техникалық қолдау бойынша қызметтер
Қосымша сипаттама	ДЦБ_Услуги по техническому сопровождению модели РУ на базе программного обеспечения SAP PaPM после реализации миграции РУ на SAP Profitability and Performance Management (PaPM)
Саны	1.000
Өлшем бірлігі	-
Жеткізу орны	ҚАЗАҚСТАН, Алматы қ., г.Алматы, ул.Чайковского, 39 (ДЦБ)
Жеткізу шарттары	-
Жеткізу мерзімі	Шартқа қол қойылған күннен бастап 365 күнтізбелік күні
Төлем шарттары	Алдын ала төлем - 0%, Аралық төлем - 100%, Соңғы төлем - 0%

2. Сипаттамасы және талап етілетін функционалдық, техникалық, сапалық және пайдалану сипаттамалары

ТЕХНИКАЛЫҚ СИПАТТАМА

SAP papm Cloud платформасында бөлек есепке алу моделін техникалық қолдау қызметтері

1. ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУДІҢ ЖАЛПЫ МӘЛІМЕТТЕРІ МЕН МАҚСАТТАРЫ

1.1. Құжаттың мақсаты

Осы Техникалық ерекшелік SAP papm (Profitability and Performance Management) Cloud платформасында іске асырылған бөлек есепке алу моделін техникалық сүйемелдеу және қолдау бойынша қызметтер көрсету құрамына, көлеміне, сапасына және тәртібіне қойылатын талаптарды айқындайды.

1.2. Қолдау объектісінің атауы

SAP papm Cloud ортасында орналастырылған және жұмыс істейтін бөлек есеп моделі.

1.3. Қоғам үшін техникалық қолдаудың мақсаттары мен іскерлік құндылығы

Білікті техникалық қолдау қызметін тарту қоғамның басқарушылық есеп процестерінің үздіксіз жұмыс істеуін, дәлдігі мен тұрақтылығын қамтамасыз етуге бағытталған. Осы Техникалық сүйемелдеудің болуы қоғамға туындайтын технологиялық міндеттерді жедел шешуге мүмкіндік береді және мынадай нәтижелерге қол жеткізуге кепілдік береді:

* Пайдаланушыларды қолдаудың жоғары сапасы және сараптама: қоғам келісілген SLA шеңберінде арнайы қолдау желісіне және білікті сарапшылар тобына кепілдендірілген қол жеткізе алады. Бұл қоғамның бизнес пайдаланушылары мен әдіскерлеріне жүйенің жұмысы мәселелері бойынша кеңес беруді қамтамасыз етеді, жүйені дұрыс пайдаланбауға байланысты қателер санын азайтуға ықпал етеді және күнделікті аналитикалық есептерді шешудің тиімділігін арттырады.

* Инциденттерді жедел басқару: модельдің жұмысына жедел мониторинг жүргізу және жүйенің тоқтап қалу қаупін азайту қамтамасыз етіледі. Пайда болған жүйелік ақаулар, бағдарламалық жасақтама қателері немесе өнімділік мәселелері берілген басымдыққа байланысты SLA белгілеген мерзімде талданады және шешіледі. Қоғамның есепті кезеңдерінің жабылу кезеңінде жүйенің жұмыс қабілеттілігін қамтамасыз етуге ерекше назар аударылады.

* Кіріс деректерін дайындау және жүктеу процестерінің тұрақтылығы: сүйемелдеу сыртқы көздер жүйесінен Model tables және Model views жүйелеріне деректер массивтерін (қаржылық көрсеткіштер, тарату драйверлері, операциялық Статистика) жүктеу бөлігінде негізгі және бизнес пайдаланушыларды техникалық сүйемелдеуді және олардың түрленуін одан әрі бақылауды қамтиды. Сыртқы бастапқы жүйелердегі деректерді алдын-ала шоғырландыру және түрлендіру жауапкершілігі тиісті жүйелер мен процестердің иелеріне жүктеледі.

* Нормативтік-анықтамалық ақпаратты (НСИ) және анықтамалықтарды өзектендіру: қолдау шеңберінде SAP PaPM Cloud жүйесінде анықтамалықтарды, Талдамалық қималарды (Fields) және ұйымдық құрылымдарды (MBЗ, MBСП, шығындар баптары, қызмет түрлері) уақтылы өзектендіру бөлігінде негізгі және бизнес-пайдаланушыларға консультация беру және қолдау жүзеге асырылады. Өзектендіру жүйенің қолданыстағы функционалдығы шегінде Тапсырыс беруші ұсынған ақпарат пен талаптар негізінде орындалады.

2. ҚОЛДАУ КӨРСЕТІЛЕТІН МОДЕЛЬДІҢ АРХИТЕКТУРАСЫ МЕН ҚҰРАМЫ

Қолдау қызметі барлық технологиялық деңгейлерді және бөлек есепке алу моделінің блоктарын, соның ішінде:

* Қоршаған ортаның Ғаламдық параметрлері (Қоршаған орта параметрлері): MVZ, MVSP, шығындар баптары және қызмет түрлері сияқты аналитикалық бөлімдерді (Fields) бақылау және жүргізу.

* Ақпараттық функциялар (Information Functions): кестелер (Model Tables) және көріністер (Model Views) арқылы бастапқы қаржылық деректер мен драйверлердің жүктелуін бақылау.

* Өңдеу және трансформация функциялары (өңдеу функциялары): қосылым логикасын (Joins) қолдау және түзету және белгілерді автоматты түрде тудыру ережелері (туынды).

* Шығындарды бөлу ядросы (Allocation): жіберушілердің (Sender), алушылардың (Receiver) және шығындарды бөлу негіздерінің/драйверлерінің параметрлерін қоса, аллокация ережелерін түзету және оңтайландыру.

* Есептеу блоктары және іске қосу (орындау): есептеу бірліктерін басқару (Есептеу бірліктері) және есептеулердің жоғары жылдамдықты орындалуын бақылау (Run).

* Есеп беру (есеп беру): нәтижелерді тексеру үшін сұрау функцияларын (Query Functions) қолдау және теңшеу.

3. ЖҰМЫСТАРДЫҢ КӨЛЕМІ МЕН МАЗМҰНЫ

Техникалық қолдау аясында орындаушы келесі міндеттерді орындайды:

1. Инциденттерді басқару: SAP papm Cloud тарату алгоритмдері мен функцияларын тіркеу, оқшаулау және ақаулықтарды жою.

2. Регламенттік қызмет көрсету: бастапқы деректерді жүктеу бөлігінде негізгі және бизнес пайдаланушыларды қолдау және қолдау кезеңі шеңберінде барлық есеп айырысу сессияларында деректердің консистенциясын тексеру. Сәйкессіздіктер анықталған кезде Орындаушы SAP PaPM Cloud ішіндегі деректерді өңдеу қателерінің себептерін анықтауға және оқшаулауға ықпал етеді. Тапсырыс беруші ұсынатын бастапқы деректердің толықтығы мен дұрыстығына Тапсырыс беруші жауапты болады.

3. Консультациялық қолдау: Негізгі және бизнес пайдаланушыларға модель жұмысының логикасы және есептілікті қалыптастыру мәселелері бойынша көмек көрсету.

4. ТЕХНИКАЛЫҚ ПАЙДАЛАНУШЫЛАРДЫ ҚОЛДАУ ҚЫЗМЕТІНЕ ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР

4.1 техникалық қолдау түрлері

Тапсырыс беруші мен орындаушы арасындағы жауапкершілікті бөлу: 1-ші қолдау желісі (қабылдау, тіркеу, басымдық беру, өтініштерді бөлу, консультация беру) Тапсырыс берушінің күшімен — негізгі пайдаланушылармен және Тапсырыс берушінің ат бөлімшесімен қамтамасыз етіледі және Орындаушының қызмет көрсету көлеміне кірмейді.

1-ші қолдау желісі пайдаланушылар үшін бірінші байланыс нүктесі болып табылады. Ақпаратты тексеру және жинау, тіркеу, басымдық беру, пайдаланушылардың өтініштерін қолдау мамандары арасында бөлу, сондай-ақ қарапайым өтініштер бойынша кеңес беру үшін жауап береді. 1-ші желіні қолдау мамандары негізгі пайдаланушылар шешпеген өтініштерді шешеді және жүйелейді. Егер сұрау салуды 1-ші қатардағы қолдау қызметі

мамандарының күшімен шешу мүмкін болмаса, ол қолдаудың 2-ші деңгейіне қайта бағытталады. Өтінішті пайдаланушы (бастамашы) шешімді растағаннан кейін 1-ші жолдың маманы жабады.

2-ші қолдау желісі-жүйенің жұмысын талдауды және қолданыстағы параметрлердің дұрыстығын тексеруді қажет ететін күрделі сұрауларды шешуге жауап береді. Қосымша ақпарат алу және оқиғаның туындау мән-жайларын нақтылау үшін соңғы пайдаланушылармен өзара іс-қимыл жасайды. Қажет болған жағдайда, егер Техникалық мүмкін болса, жүйенің қолданыстағы функционалдығы шегінде уақытша шешімдерді іске асырады. Оқиғалардың негізгі себептерін анықтайды және жүйенің штаттық жұмысын қалпына келтіру үшін қажетті әрекеттерді орындайды. Егер сұрау 2-ші қолдау желісінде шешілмесе, ол 3-ші қолдау деңгейіне беріледі.

3-ші қолдау желісі-2-ші қолдау деңгейінде шешілмеген күрделі сұрауларды шешуге жауап береді. Күрделі баптауды орындайды, жүйеде техникалық шешімдерді әзірлейді және жүзеге асырады, сондай-ақ ақауларды жою үшін қажетті жұмыстар шеңберінде қажетті тестілеуді орындайды. Қолданыстағы функционалдылықты өзгерту немесе жаңа талаптарды іске асыру қажеттілігі анықталған жағдайда, жүйені кеңейту жөніндегі жекелеген жоба немесе келісілген жұмыстар шеңберінде кейіннен іске асыру үшін білімге (өзгертуге сұраныстарға) қатысты тиісті талаптарды белгілейді. SAP papm Cloud стандартты функционалдығында оқиғалар болған жағдайда бағдарламалық жасақтама жеткізушісімен жұмысты бастайды және үйлестіреді. Сұраныс бойынша шешімді іске асыру үшін қолдаудың 2-деңгейімен тығыз жұмыс істейді.

4.2 өтінімдердің түрлері және оларды өңдеу ережесі

Соңғы пайдаланушылардан SAP papm Cloud жүйесінің жұмысындағы мәселелер бойынша барлық өтініштер түріне қарай бұдан әрі осы техникалық ерекшелікке № 1 қосымшаның № 1 кестесінде көрсетілген өтінімдерді санаттаудан өтеді.

Инциденттерді өңдеу ережесі

Барлық инциденттік өтінімдер 1-ші қолдау желісінде тіркеледі. Оқиғаның сипаттамасында қатенің егжей-тегжейлі сипаттамасы, оның ішінде Жүйенің скриншоттары, сондай-ақ оның пайда болу шарттары мен ойнату әрекеттерінің реттілігі көрсетілуі керек.

1-ші қолдау желісі ақпаратты тексеру және жинау, тіркеу, басымдық беру, пайдаланушылардың өтініштерін қолдау мамандары арасында бөлу, сондай-ақ қарапайым өтініштер бойынша кеңес беру үшін жауап береді.

Қолданыстағы параметрлердің дұрыстығын тексеруді қажет ететін оқиғалар талдау және шешім табу үшін 2-ші жолға жіберіледі. 2-ші жолдың мамандары диагностиканы орындайды және өз өкілеттіктері шегінде ақауларды жою үшін қажетті шараларды қабылдайды.

Егер ұсынылған шешім бастамашының талаптарын қанағаттандырса, өтінімді нәтиже белгіленген тәртіппен расталғаннан кейін 2-ші жолдың маманы жабады.

Егер оқиғаның дұрыс шешімін табу 2-ші қолдау сызығының құзыретінен тыс болса, өтінім 3-ші қолдау сызығына күшейтіледі. Тапсырыс берушінің ITSM-жүйесінде өтінімге "Орындаушыға берілді"мәртебесі беріледі. Өтінім бастамашысына және 3-ші желіні қолдау тобына автоматты хабарлама қалыптастырылады.

Инцидент 3-ші қолдау желісімен жойылған жағдайда жауапты маман шешімнің нәтижесін тіркейді, өтінімді белгіленген тәртіппен жабады, содан кейін ITSM-жүйеде өтінімнің бастамашысына автоматты хабарлама қалыптастырылады.

Әрбір оқиға осы техникалық ерекшелікке № 1 қосымшаның № 1 кестесіне сәйкес берілген басымдық үшін белгіленген шешім уақытының нормативтеріне сәйкес шешілуі тиіс.

Қызмет көрсетуге өтінімді өңдеу ережесі (ЗО)

Қызмет көрсетуге өтінім жүйеде жұмыс істеу бойынша кеңес алу үшін ресімделуі мүмкін.

Әдепкі бойынша, қызмет көрсету өтінімі бойынша кеңес беру 1-ші қолдау желісімен жүзеге асырылады. 1-ші жолда консультация беру мүмкін болмаған жағдайда, өтінім талдау және жауап дайындау үшін қолдаудың 2-ші желісіне беріледі.

Егер қызмет көрсетуге өтінімнің дұрыс шешімін табу 2-ші қолдау желісінің құзыретінен тыс болса, өтінім 3-ші қолдау желісіне қарайскығады. Тапсырыс берушінің ITSM-жүйесінде өтінімге "Орындаушыға берілді"мәртебесі беріледі. Өтінім бастамашысына және 3-ші желіні қолдау тобына автоматты хабарлама қалыптастырылады.

Қосымша

Приложение №1 к ТС Лота 3380 У.docx

Қол қойған	Жумабай Анеля Таттыбеккызы
Қол қойылған күні	02.11.2026

Құжат «Самұрық-Қазына» АҚ сатып алу веб-порталымен құрылған
Документ сформирован веб-порталом закупок АО «Самрук-Қазына»

ТЕХНИЧЕСКАЯ СПЕЦИФИКАЦИЯ

**по закупке 1262869 , Услуги по технической поддержке информационных систем 40-5782 (ДИТ)
способом Открытый тендер на понижение**

Лот № 1 (3380-1 У, 4557836) Услуги по сопровождению и технической поддержке информационной системы

Заказчик: Акционерное общество "Казахтелеком"

Организатор: "Дирекция "Телеком Комплект" - филиал Акционерного общества "Казахтелеком"

1. Краткое описание ТРУ

Наименование	**Значение**
Номер строки	3380-1 У
Наименование и краткая характеристика	Услуги по сопровождению и технической поддержке информационной системы, Услуги по сопровождению и технической поддержке информационной системы
Дополнительная характеристика	ДЦБ_Услуги по техническому сопровождению модели РУ на базе программного обеспечения SAP PaPM после реализации миграции РУ на SAP Profitability and Performance Management (PaPM)
Количество	1.000
Единица измерения	-
Место поставки	КАЗАХСТАН, г.Алматы, г.Алматы, ул.Чайковского, 39 (ДЦБ)
Условия поставки	-
Срок поставки	С даты подписания договора в течение 365 календарных дней
Условия оплаты	Предоплата - 0%, Промежуточный платеж - 100%, Окончательный платеж - 0%

2. Описание и требуемые функциональные, технические, качественные и эксплуатационные характеристики

ТЕХНИЧЕСКАЯ СПЕЦИФИКАЦИЯ

Услуги по технической поддержке модели раздельного учета на платформе SAP PaPM Cloud

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ И ЦЕЛИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

1.1. Назначение документа

Настоящая техническая спецификация определяет требования к составу, объему, качеству и порядку оказания услуг по техническому сопровождению и поддержке модели раздельного учета, реализованной на платформе SAP PaPM (Profitability and Performance Management) Cl oud.

1.2. Наименование объекта поддержки

Модель раздельного учета, развернутая и функционирующая в среде SAP PaPM Cloud.

1.3. Цели и бизнес-ценность технического сопровождения для Общества

Привлечение квалифицированной службы технической поддержки направлено на обеспечение бесперебойного функционирования, точности и стабильности процессов управленческого учета Общества. Наличие данного технического сопровождения позволит Обществу оперативно решать возникающие технологические задачи и гарантирует достижение следующих результатов:

- **Высокое качество поддержки пользователей и экспертиза:** Общество получает гарантированный доступ к выделенной линии поддержки и квалифицированной команде экспертов в рамках согласованного SLA. Это обеспечивает консультирование бизнес-пользователей и методологов Общества по вопросам работы Системы, способствует снижению количества ошибок, связанных с некорректным использованием Системы, и повышает эффективность решения повседневных аналитических задач.
- **Оперативное управление инцидентами:** Обеспечивается оперативный мониторинг работоспособности модели и минимизация рисков простоя Системы. Возникающие системные сбои, программные ошибки или проблемы производительности анализируются и устраняются в сроки, установленные SLA в зависимости от присвоенного приоритета. Особое внимание уделяется обеспечению работоспособности Системы в периоды закрытия отчётных периодов Общества.
- **Стабильность процессов подготовки и загрузки входящих данных:** Сопровождени е включает техническое сопровождение ключевых и бизнес-пользователей в части загрузки массивов данных (финансовых показателей, драйверов распределения, операционной статистики) из внешних систем-источников в Model Tables и Model Views Системы и дальнейший контроль их преобразования. Ответственность за предварительную консолидацию и трансформацию данных во внешних системах-источниках лежит на владельцах соответствующих систем и процессов.
- **Актуализация нормативно-справочной информации (НСИ) и справочников:** В рамках поддержки осуществляется консультирование и поддержка ключевых и бизнес-пользователей в части своевременной актуализации справочников, аналитических разрезов (Fields) и организационных структур (МВЗ, МВСП, статьи затрат, виды деятельности) в системе SAP PaPM Cloud. Актуализация выполняется на основании информации и требований, предоставленных Заказчиком, в пределах существующей функциональности Системы.

2. АРХИТЕКТУРА И СОСТАВ ПОДДЕРЖИВАЕМОЙ МОДЕЛИ

Служба поддержки обязана обладать компетенциями для сопровождения всех технологических уровней и блоков модели раздельного учета, включая:

- **Глобальные параметры окружения (Environment Settings):** Контроль и ведение аналитических разрезов (Fields), таких как МВЗ, МВСП, Статьи затрат и Виды деятельности.
- **Информационные функции (Information Functions):** Мониторинг загрузки первичных финансовых данных и драйверов через Таблицы (Model Tables) и Представления (Model Views).

- **Функции обработки и трансформации (Processing Functions):** Поддержка и корректировка логики Соединений (Joins) и правил автоматической Деривации признаков (Derivation).
- **Ядро распределения затрат (Allocation):** Корректировка и оптимизация правил аллокации, включая настройки Отправителей (Sender), Получателей (Receiver) и баз /драйверов распределения расходов.
- **Блоки расчета и запуск (Execution):** Управление расчетными юнитами (Calculation Units) и контроль за высокоскоростным выполнением расчетов (Run).
- **Отчетность (Reporting):** Поддержка и настройка функций запросов (Query Functions) для сквозного аудита результатов.

3. ОБЪЕМ И СОДЕРЖАНИЕ РАБОТ

В рамках технической поддержки Исполнитель выполняет следующие задачи:

1. **Управление инцидентами:** Регистрация, локализация и устранение сбоев в работе алгоритмов распределения и функций SAP PaPM Cloud.
2. **Регламентное обслуживание:** Поддержка ключевых и бизнес-пользователей в части загрузки исходных данных и проверка консистентности данных на протяжении всех расчётных сессий в рамках периода поддержки. При выявлении несоответствий Исполнитель оказывает содействие в определении причин и локализации ошибок обработки данных внутри SAP PaPM Cloud. Ответственность за полноту и корректность исходных данных, предоставляемых Заказчиком, несёт Заказчик.
3. **Консультационная поддержка:** Помощь ключевым и бизнес-пользователям по вопросам логики работы модели и формирования отчетности.

1. **ТРЕБОВАНИЯ К ТЕХНИЧЕСКОЙ СЛУЖБЕ ПОДДЕРЖКИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ**
    1. **Виды технической поддержки**

Распределение ответственности между Заказчиком и Исполнителем: 1-я линия поддержки (приём, регистрация, приоритизация, распределение обращений, консультирование) обеспечивается силами Заказчика — ключевыми пользователями и подразделением ИТ Заказчика — и в объём услуг Исполнителя не входит.

1-я линия поддержки - Первая точка коммуникации для пользователей. Несёт ответственность за проверку и сбор информации, регистрацию, приоритизацию, распределение обращений пользователей между специалистами поддержки, а также за консультирование по простым обращениям. Специалисты поддержки 1-й линии решают и систематизируют обращения, которые не были решены ключевыми пользователями. В случае если запрос не может быть решён силами специалистов службы поддержки 1-й линии, он перенаправляется на 2-й уровень поддержки. Обращение закрывается специалистом 1-й линии после подтверждения решения пользователем (инициатором).

2-я линия поддержки - Отвечает за решение сложных запросов, требующих анализа работы Системы и проверки корректности существующих настроек. Взаимодействует с конечными пользователями для получения дополнительных сведений и уточнения обстоятельств возникновения инцидента. При необходимости реализует временные решения в пределах существующей функциональности Системы, если это технически возможно. Определяет первопричины возникновения инцидентов и выполняет необходимые действия для восстановления штатной работы Системы. Если запрос не может быть решён на 2-й линии поддержки, он передаётся на 3-й уровень поддержки.

3-я линия поддержки - Отвечает за решение сложных запросов, которые не были решены на 2-м уровне поддержки. Выполняет сложную настройку, разрабатывает и реализует технические решения в Системе, а также выполняет необходимое тестирование в рамках работ, необходимых для устранения неполадок. В случае выявления необходимости изменения существующей функциональности или реализации новых требований фиксирует соответствующие требования, относящиеся к ЗНИ (запросам на изменение), для последующей реализации в рамках отдельного проекта или согласованных работ по расширению Системы. Инициирует и координирует работы с поставщиком программного обеспечения в случае инцидентов в стандартной функциональности SAP PaPM Cloud. Тесно взаимодействует со 2-м уровнем поддержки для реализации решения по запросу.

1. **Виды заявок и правило их обработки**

Все обращения от конечных пользователей по вопросам в работе системы SAP PaPM Cloud в зависимости от типа в дальнейшем проходят категоризациюю заявки, указанных в таблице № 1 Приложения № 1 к настоящей Технической спецификации.

Правило обработки Инцидентов

Все заявки по инцидентам регистрируются на 1-й линии поддержки. В описании инцидента должно быть приведено подробное описание ошибки, в том числе скриншоты из Системы, а также условия её возникновения и последовательность действий для воспроизведения.

1-я линия поддержки отвечает за проверку и сбор информации, регистрацию, приоритизацию, распределение обращений пользователей между специалистами поддержки, а также за консультирование по простым обращениям.

Инциденты, требующие проверки корректности существующих настроек, передаются на 2-ю линию для анализа и поиска решения. Специалисты 2-й линии выполняют диагностику и предпринимают необходимые действия для устранения неисправности в пределах своих полномочий.

Если предложенное решение удовлетворяет требованиям инициатора, заявка закрывается специалистом 2-й линии после подтверждения результата в установленном порядке.

Если поиск подходящего решения инцидента выходит за рамки компетенции 2-й линии поддержки, заявка эскалируется на 3-ю линию поддержки. В ITSM-системе Заказчика заявке присваивается статус «Передано Исполнителю». Формируется автоматическое уведомление инициатору заявки и группе поддержки 3-й линии.

В случае устранения инцидента 3-й линией поддержки ответственный специалист фиксирует результат решения, закрывает заявку в установленном порядке, после чего в ITSM-системе формируется автоматическое уведомление инициатору заявки.

Каждый инцидент должен быть решён в соответствии с нормативами времени решения, установленными для присвоенного приоритета согласно таблице № 1 Приложения № 1 к настоящей технической спецификации.

Правило обработки Заявки на обслуживание (ЗО)

Заявка на обслуживание может быть оформлена для запросов на консультацию по работе в Системе.

По умолчанию консультирование в рамках заявки на обслуживание осуществляется 1-й линией поддержки. В случае невозможности оказания консультации на 1-й линии заявка передаётся на 2-ю линию поддержки для анализа и подготовки ответа.

Если поиск подходящего решения заявки на обслуживание выходит за рамки компетенции 2-й линии поддержки, заявка эскалируется на 3-ю линию поддержки. В ITSM-системе Заказчика заявке присваивается статус «Передано Исполнителю». Формируется автоматическое уведомление инициатору заявки и группе поддержки 3-й линии.

При необходимости для решения вопроса по заявке может быть установлено удалённое соединение с рабочим местом конечного пользователя при соблюдении требований информационной безопасности и установленных процедур доступа.

1) Управление нормативно-справочной информацией (НСИ) и аналитическими разрезами

Эти запросы касаются структуры данных, по которым строятся отчеты и расчеты.

- **Актуализация справочников и оргструктур:** Техническое сопровождение при плановом обновлении справочников нормативно-справочной информации для предотвращения появления нераспределенных «сиротских» данных при калькуляции.

Приложение

Приложение №1 к ТС Лота 3380 У.docx

Подписал	Жумабай Анеля Таттыбеккызы
Дата подписания	02.11.2026