ТЕХНИКАЛЫҚ СИПАТТАМА

1263990 , Ақпараттық жүйені сүйемелдеу және техникалық қолдау жөніндегі қызметтер (SAP бағдарламалық жасақтамасы базасындағы жүйеде бизнес-процестерді сүйемелдеу) сатып алу бойынша Ашық тендер тәсілімен

Лот № 1 (67 У, 4561365) Ақпараттық жүйені қостау және техникалық қолдау көрсету бойынша қызмет көрсетулер

Тапсырыс беруші: "КазТрансОйл" акционерлік қоғам

Ұйымдастырушы: "КазТрансОйл" акционерлік қоғам

1. ТЖҚ қысқаша сипаттамасы

Атауы	**Мәні**
Жол нөмірі	67 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	SAP бағдарламалық жасақтамасы негізінде жүйеде бизнес-процестерді қолдау
Саны	1.000
Өлшем бірлігі	-
Жеткізу орны	ҚАЗАҚСТАН, Астана қ., г. Астана (ДЦ УИТ)
Жеткізу шарттары	-
Жеткізу мерзімі	01.2027 бастап 12.2027 дейін (қоса алғанда)
Төлем шарттары	Алдын ала төлем - 0%, Аралық төлем - 90%, Соңғы төлем - 10%

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

1. Жалпы мәліметтер

1.1. Техникалық ерекшелік Орындаушының ақпараттық жүйені сүйемелдеу және техникалық қолдау жөніндегі қызметтерді (SAP бағдарламалық жасақтамасы базасындағы жүйеде бизнес-процестерді сүйемелдеу) (бұдан әрі – Қызметтер) ұсынуына қойылатын талаптарды сипаттайды.

1.2. Техникалық ерекшелік қызметтерді орындау тәртібі мен шарттарын, оның ішінде мақсаттарды, міндеттерді, қағидаттарды, күтілетін нәтижелерді, орындалу мерзімдерін және өзге де талаптарды айқындайды. Қандай да бір мәселелер, даулы және өзге де сәттер туындаған кезде Тапсырыс берушінің мүдделері мен түсінігі бастапқы және іргелі болып табылады. Осы техникалық ерекшеліктің барлық өзгерістеріне, толықтыруларына, түсіндірулеріне, пайымдауларына, тұжырымдарын нақтылауына Тапсырыс берушімен жазбаша келісілгеннен кейін ғана жол беріледі.

2. Қызметтерге Тапсырыс берушінің атауы

2.1. Қызметтерге Тапсырыс беруші «ҚазТрансОйл» АҚ болып табылады.

3. Қызметтер көрсету саласы және қызмет көрсету мерзімі

3.1 Қызметтер 2027 жылғы 1 қаңтардан бастап 2027 жылғы 31 желтоқсанды қоса алғанға дейін көрсетілуі тиіс.

3.2 Қызметтерді көрсету орны: Астана қ., Ғабдуллин к-сі, 2, «ҚазТрансОйл» акционерлік қоғамының Цифрландыру дирекциясы.

3.3 SAP пайдаланушыларын сүйемелдеу бойынша ұйымдастырушылық көлемге Орталық аппарат, Мұнайды тасымалдауды басқару орталығы, Зерттеулер және әзірлемелер орталығы, Оқу орталығы, Цифрландыру дирекциясы, Тапсырыс берушінің мұнай құбыры басқармалары, Өкілдіктері кіреді.

4. Терминдер, анықтамалар және қабылданған қысқартулар

4.1. Осы техникалық ерекшелікте мынадай терминдер мен анықтамалар қолданылған:

Өзгертуге сұрау салу – Қызметтер құрамының және/немесе көлемінің немесе Қызметтер параметрлерінің өзгеруіне әкеп соғатын сұрау салу;

Қызмет көрсетуге сұрау салу – Тапсырыс берушінің өзіне көрсетілетін қызметтер шеңберінде қызмет көрсетудегі тіркелген қажеттілігі немесе АТ инфрақұрылымының бұзылуына немесе істен шығуына байланысты емес, оларды құрайтын компоненттер. Техникалық қолдау мен консультация берудің барлық түрлері;

Ақпарат беруге сұрау салу – сервистік есептерді, мониторинг бойынша есептерді және т.б. қоса алғанда, қызмет бойынша ақпарат беруге сұрау салу;

Өтініш/Өтінім – SAP Жүйесін қолдау мәселелері бойынша Пайдаланушының өтініші, өзгертуге сұрау салу, қызмет көрсетуге сұрау салу, инцидентті жоюға сұрау салу, ақпарат беруге сұрау салу;

АТ – ақпараттық технологиялар;

АТ сервис – Орындаушы көрсететін қызметтер жиынтығы;

Инцидент – АТ сервисінің стандартты жұмысының бөлігі болып табылмайтын оқиғаның туындауы, нәтижесінде Жүйеде Пайдаланушылар жұмысының үзілуі, оның ішінде АТ сервисін ұсыну сапасының нашарлауы мүмкін;

Ландшафт – бұл арасында параметрлер мен бағдарламаларды тасымалдауға болатын бірнеше жүйе. Әзірлеу және теңшеу процесін қамтамасыз ету үшін бірнеше жүйе қажет;

EarlyWatch Alert есебі – жеке SAP шешімінің технологиялық операцияларының ерекше маңызды бағыттарын бақылауға және өнімділік пен тұрақтылықты сақтауға арналған SAP есебі;

Пайдаланушы – өзінің лауазымдық міндеттеріне сәйкес іс-әрекеттерді орындау үшін есептік жазбасы (ID), кіру құпиясөзі және Жүйеде өкілеттіктер жиынтығы бар Қоғамның жұмыскері;

Мерзімі өткен өтінім – пайдаланушының өтінімдерді электрондық өңдеу жүйесінде (Solution Manager) тіркелген, инцидентті эскалация рәсіміне және қызмет көрсету деңгейіне сәйкес бастапқыда белгіленген, келісіліп ұзартылған немесе өзгертілген мерзімді ескере отырып, мерзімі асып кеткен өтініші;

Жүйе – SAP жүйелері (SAP ERP, SAP S/4 HANA, SAP HCM, SAP BW, SAP BW/4HANA, SAP BPC, SAP SM) және PDS (Payslip Delivery System);

SAP SM - Solution Manager жүйесі – SAP қосымшаларының қолданыста болу циклін басқару жүйесі (ALM – Application Lifecycle Management);

SAP жүйесін сүйемелдеу – Тапсырыс берушінің SAP жүйесін сүйемелдеу және қолдау жөніндегі осы техникалық ерекшелікке сәйкес қызметтер көрсету;

АҚБЖ – ақпараттық қауіпсіздікті басқару жүйесі;

SAP жүйесін техникалық қолдау – SAP Support шеңберінде SAP жүйесін техникалық қолдау бойынша SAP вендорымен өзара іс-қимыл (SAP Note жүктеу, өтінімдерді тіркеу және т.б.);

ABAP – Advanced Business Application Programming – SAP жүйелеріндегі жоғары деңгейлі ішкі бағдарламалау тілі.

5. Бағдарламалық жасақтаманың сипаттамасы

5.1. SAP Тапсырыс берушісінде жүйелер (бұдан әрі – Жүйелер) SAP бағдарламалық жасақтаманың мынадай ландшафты негізінде пайдаланылады (техникалық ерекшелікке қосымшаның №1 кестесін қарау)

5.2. Жүйелердегі Тапсырыс берушінің құрылымы техникалық ерекшелікке қосымшаның № 2 кестесінде келтірілген.

5.3. Сүйемелдеу көлеміне процестердің ішкі интеграциясын және Техникалық ерекшелікке №2 қосымшаға сәйкес сыртқы жүйелермен интеграцияны (веб-сервистер, жүктеу бағдарламалары, деректермен алмасу) ескере отырып, Жүйелердің бүкіл ландшафты кіреді.

6. Техникалық сүйемелдеуге қойылатын негізгі міндетті талаптар

6.1. Жалпы талаптар

6.1.1. Орындаушы Жүйелерді (стандарттар, қағидалар, регламенттер, рәсімдер, ережелер, басшылықтар, әдістемелер, нұсқаулықтар) сүйемелдеу үшін Тапсырыс берушіде бекітілген құжаттамамен танысып, басшылыққа алуы тиіс.

6.1.2. Тапсырыс беруші ішкі құжаттарды (регламенттерді, нұсқаулықтарды) өзгерту арқылы жүйелерді сүйемелдеу процестеріне қойылатын талаптарды өзгерту құқығын өзіне қалдырады.

6.1.3. Орындаушы ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз етуге, жүйелердің енгізілген функционалдығының жұмысқа қабілеттілігіне толық жауапты болады.

6.1.4. Егер мұндай құжаттама болмаса, Тапсырыс беруші Орындаушыға құжаттаманы ұсынуға кепілдік бермейді және міндетті емес. Құжаттама болмаған жағдайда Тапсырыс беруші мен Орындаушы баламалы шешімдерді бірлесіп пысықтайды.

6.1.5. Жүйелердің жыл сайынғы аудиттерін жүргізу кезінде Орындаушы Тапсырыс берушіге сұратылған ақпаратты (жұмыс жоспары, баптаулар журналы, сұрау салуларды ауыстыруға өтінімдер, Жүйе пайдаланушыларының тізімі, Жүйе пайдаланушылары бойынша есептер, жүйелік есептер, техникалық актілер, орындалған жұмыстарды қабылдау актілері және т.б.) белгіленген мерзімде толық көлемде кедергісіз беруге тиіс.

6.1.6. Орындаушы Шарт шеңберінде көрсетілетін жүйелерді сүйемелдеу жөніндегі қызметтерді ұсыну үшін SAP SM жүйесінің құралдарын пайдалануға міндетті.

6.1.7. Орындаушы Тапсырыс берушінің SAP SM жүйесінде пайдаланушылардың барлық өтініштерін тіркеуге және өңдеуге міндетті.

6.1.8. Тапсырыс берушінің Өтініштері/Өтінімдері жеке кездесу кезінде (өтінім түрі: «Визит»), жазбаша, телефон арқылы, электрондық пошта арқылы, электрондық құжат айналымы жүйесі арқылы, web -интерфейс арқылы, Орындаушының SAP SM жүйесінде міндетті түрде әрі қарай тіркеуімен түсуі мүмкін.

6.1.9. Орындаушы есепті алдын ала ұсына отырып, 15 желтоқсанға дейін қабылданған барлық өтінімдерді жабуға міндеттенеді.

6.1.10. Тапсырыс беруші және/немесе басқа да мердігерлік ұйымдар тарапынан шарттың қолданылу кезеңі ішінде жаңа әзірлемелер пайда болған жағдайда, Орындаушы құжаттаманы ұсынған және Орындаушыны оқытуды жүргізген жағдайда, сондай-ақ Орындаушы мен Тапсырыс беруші арасында жаңа әзірлемелердің жұмысқа қабілеттілігін және олардың құжаттаманың толықтығын растайтын тестілеу хаттамасына қол қойған жағдайда, Орындаушы осы жұмыстарды Жүйелерді сүйемелдеу көлеміне қабылдауға міндетті.

6.1.11. Орындаушы Тапсырыс берушімен келісім бойынша жабдықтар мен байланыс арналарына қызмет көрсету бойынша технологиялық жұмыстарды Тапсырыс беруші жүргізгеннен кейін не кезең ішінде шарт Қызметтеріне кіретін жүйелердің жұмысқа қабілеттілігін қалпына келтіру/қолдау жөніндегі жұмыстарды жүргізу үшін қызметтер көрсетуді тоқтатуға құқылы. Тараптар осы үзілістерді штаттық режимде қызмет көрсету ретінде саралауға және қызмет көрсеткіштерін есептеу кезінде қолжетімсіз болған кезде оларды қоспауға келіседі.

6.1.12. Тапсырыс беруші техникалық ерекшелікке қосымшаның № 3 кестесіне сәйкес аппараттық қамтамасыз етуді ұсынған жағдайда Орындаушы жоспарлы тестілеу (ленталардан ақпаратты оқу, жүйелерді қалпына келтіру рәсімдерін тексеру және тестілеу) бойынша жұмыстар жүргізуге міндетті:

6.1.13. Орындаушы келесі кезеңділікке сәйкес жүйелерде Security SAP Notes (қауіпсіздік бюллетеньдері) орнату және тестілеу жұмыстарын жүргізуге міндетті: SAP ERP 6.0 EHP7 – тоқсан сайын; SAP S/4 HANA – тоқсан сайын; SAP ERP HCM 6.0 EHP8 – тоқсан сайын; SAP BW 7.4 – тоқсан сайын; SAP BW/4 HANA – тоқсан сайын; SAP BPC – тоқсан сайын; SAP Solution Manager 7.2 – тоқсан сайын.

6.1.14. Орындаушы есепті кезеңнің соңында техникалық ерекшелікке қосымшаның № 4 кестесіне сәйкес Жүйелерді сүйемелдеу бойынша есептілікті ұсынуға міндетті.

6.1.15. Есепті құжаттама есепті айдың 25-күніне дейін қағаз жеткізгіште нөмірленген түрде ұсынылады, Орындаушының мөрімен куәландырылады және Орындаушының есептілікті қалыптастыруға жауапты жұмыскері мен бірінші басшысы қол қойған, сондай-ақ MS Excel бастапқы деректері форматында Тапсырыс берушінің электрондық поштасына электрондық түрде жіберіледі.

6.2. Құжаттамаға қойылатын талаптар

6.2.1. Орындаушы Тапсырыс берушіге мынадай құжаттаманы қалыптастыруға, жаңартып отыруға және ұсынуға тиіс:

- Жүйедегі кез келген өзгерістер бойынша Тапсырыс берушінің талаптарына сәйкес егжей-тегжейлі сипатталған SAP SM жүйесіндегі құжаттама;

- Жүйе пайдаланушыларының тізімі және Тапсырыс беруші белгілеген форматтағы пайдаланушылардың әзірленген қол жеткізу Матрицасы бойынша (міндетті түрде ТАӘ, лауазымы, құрылымдық бөлімшесі, логині, Жүйенің рөлі, SAP SM жүйесінің өтінім нөмірі мен күні, оның негізінде пайдаланушының есептік жазбасы жасалған немесе бұғатталған және т. б.). Жүйеде Жүйенің пайдаланушылар тізімін және кез келген кезеңдегі пайдаланушылардың қол жеткізу Матрицасын жүктеу мүмкіндігі қарастырылуы тиіс;

- бизнес-процестер бөлінісінде пайдаланушының нұсқаулықтары және жаңарту шамасына қарай SAP SM жүйесінде өзектендіру;

- Тапсырыс берушінің талабы бойынша SAP SM жүйесінің функционалдығымен көзделген есептілікті ұсыну.

7. Жүйелерді сүйемелдеу бойынша қызметтер құрамы

7.1. Тапсырыс берушінің ішкі регламенттеуші құжаттарына сәйкес Жүйелерде әзірленген барлық пакеттік енгізу бағдарламаларын, енгізу форматтарын, функционалдық модульдерді, баптауларды, бақылауларды, анықтамалықтарды, тексерулерді, алмастыруларды, есептерді, шығыс нысандарын және т.б. қолдау, жұмысқа қабілеттілігін қамтамасыз ету және оңтайландыру (Тапсырыс берушінің сұрау салуы бойынша).

7.2. Тапсырыс берушінің құрылымының өзгеруіне, оның бизнес-процестерінің, шаруашылық операцияларының барысына, заңнама талаптарына, тексеруші және қадағалау органдарының талаптарына байланысты Жүйе компоненттерін, есептерді, шығыс нысандарын, құжаттарды, бағдарламалық кодты баптау, өзгерту және толықтыру.

7.3. Орындаушы өтінімді барлық сабақтас модульдерді ескере отырып өңдеуі тиіс. Өтінім тіркелген сүйемелдеу тобының консультанты өтінімді орындау үшін барлық сабақтас модульдерге (мысалы, бірақ олармен шектелмей, шоттар жоспары бойынша өтінімдерді, ШТО/ПТО құруға және т.б.) дербес беруі тиіс.

7.4. Жаңа ABAP-әзірлемелердің, баптаулардың көлемі Тапсырыс берушінің және Орындаушының жұмыскерлерімен бірлесіп Техникалық ерекшеліктің 11-бөлімінде көрсетілген ресурстардың басымдылық деңгейі, күрделілігі және жүктеме деңгейі бойынша айқындалады.

7.5. Тапсырыс берушінің өтінімдері бойынша Жүйелердің барлық анықтамалықтарының жазбаларын бастапқы енгізу, өзектендіру. Енгізу кезінде Жүйедегі нысандарға сәйкес деректердің телнұсқалары мен толықтығын тексеру.

7.6. Техникалық ерекшелікке №2 қосымшада көрсетілген Тапсырыс берушінің жүйелерімен интеграция картасын әзірлеу және өзектендіру.

7.7. Деректерді жүктеуді немесе жүктеп алуды, web-сервистерді, сілтемелерді баптауды, ұқсас немесе басқа бағдарламалық өнімдерге «drill-down» талап ететін Техникалық ерекшелікке №2 қосымшада көрсетілген Тапсырыс берушінің басқа ақпараттық жүйелерімен Жүйелерді интеграциялауды баптау. Тапсырыс берушінің басқа ақпараттық жүйелерімен интеграциялау мақсатында бапталған Жүйелерде қосымша компоненттерді әзірлеу және қолдау.

7.8. «Payslip Delivery System» (PDS) жүйесінің функционалдығын корпоративтік электрондық поштада дербес мекенжайы бар жұмыскерлердің есеп айырысу парағының электрондық нысанындағы автоматты ай сайынғы жолдамасына қатысты сүйемелдеу және техникалық қолдау.

7.9. Docflow Best Practice компаниясының «Келісімшарттар мониторингі» модулінің DFS Card Generator функционалдығын сүйемелдеу, жаңарту және техникалық қолдау. Docflow Best Practice компаниясымен жаңарту, консультация беру, техникалық қолдау, лицензиялық кілттерді құру және өзара әрекеттесу бойынша барлық шығындарды Орындаушы өз мойнына алады.

7.10. Қажет болған жағдайда жұмыс жоспарын құра отырып, Тапсырыс берушінің сұрау салуы бойынша жаңа есептер, пакеттік енгізу бағдарламалары мен шығыс нысандарын жасау.

7.11. Мерзімді орындаудың фондық тапсырмаларын сипаттау және реттеу.

7.12. Осы Техникалық ерекшеліктің 7.1-7.3, 7.7, 7.10-тармақтарында көрсетілген өзгерістер енгізілгеннен кейін ілеспе құжаттаманы, пайдаланушы нұсқаулықтарын әзірлеу және өзектендіру.

7.13. SAP SM жүйесінде Жүйелер бойынша барлық өзгерістерді құжаттау (техникалық тапсырмалар, баптаулар журналдары, тестілеуді растау).

7.14. Тапсырыс берушінің жұмыс уақыты ішінде Жүйелерді пайдаланушыларға консультация беру.

7.15. Келісілген бағдарлама және оқыту жоспары бойынша Тапсырыс берушінің аумағында Жүйелерді пайдаланушыларды оқытуды жүргізу.

7.16. Келісілген бағдарлама және оқыту жоспары бойынша Тапсырыс берушінің қашықтағы бөлімшелерінде Жүйе пайдаланушыларын оқытуды жүргізу.

7.17. Тапсырыс берушінің сұрау салуы бойынша Тапсырыс берушінің жаңадан қабылданған, ауыстырылған жұмыскерлерін бастапқы оқытуды жүргізу. Қашықтағы бөлімшелерде орналасқан Тапсырыс берушінің жұмыскерлері үшін оқыту қашықтықтан жүргізіледі.

7.18. Рөлдер мен өкілеттік объектілерін талдау, әзірлеу және өзектендіру. Орындаушы бекітілген өкілеттік матрицаларына сәйкес тоқсан сайын өкілеттіктердің берілуіне бақылау жүргізуге міндетті.

7.19. Орындаушы SAP ЛБЖ пайдалануды бақылауды жүргізеді және ай сайын Тапсырыс берушіге SAP ЛБЖ пайдаланатын саны туралы хабарлайды.

7.20. SAP HANA компоненттерін қоса, Жүйелердің күйін әкімшілендіру және күнделікті мониторингілеу.

7.21. Орындаушы Solution Manager жүйесіндегі электрондық пошта және/немесе өтінімдер негізінде алынған жұмыстан шығару туралы күнделікті есептер мен хабарламаларға сәйкес жұмыстан шығарылған жұмыскерлердің есептік жазбаларын жояды. Жұмыстан шығарылған жұмыскердің есептік жазбасын жою жұмыстан шығарылған жұмыскерлер туралы күнделікті есеп немесе хабарлама алған күні орындалуы тиіс.

7.22. SAP SM жүйесінің құралдарын қолдана отырып, сапаны басқару бойынша SAP SE ұсынымдарын орындау.

7.23. Жүйелердің жұмысқа қабілеттілігін мониторингілеу процесінде анықталған функционалдық модульдердегі ақаулар мен қателерді жоюға байланысты жұмыстарды жүргізу, EarlyWatch Alert есебін ұсыну, талдау және талдау нәтижелері бойынша жұмыс жоспарлары туралы Тапсырыс берушіні хабардар ету.

7.24. SAP Active Global Support есептеріне және Тапсырыс берушімен келісім бойынша оларда келтірілген мерзімдерге сәйкес ұсынымдарды орындау.

7.25. Жүйелердің өнімділігін төмендетуге жедел ден қою.

7.26. Тапсырыс берушінің регламенттері мен стандарттарына сәйкес деректерді сақтау және резервтік көшіру бойынша іс-шараларды орындау, оның ішінде резервтік көшіру кестесін баптау, резервтік көшіруді орындау, резервтік көшірмені қолмен жасау (қажет болған жағдайда), резервтік көшірмені қалпына келтіру/тестілеу. Орындаушы әрқайсысының сыйымдылығы кемінде 8 ТБ болатын кемінде 2 (екі) бірлік алынбалы тасымалдағыштың болуын қамтамасыз етеді. Орындаушы Тапсырыс берушінің белгіленген регламенттері мен стандарттарына сәйкес журналдарға тиісті жазбаларды толтыра отырып, Тапсырыс берушінің офисіне өз бетінше тасымалдайды.

7.27. Жүйелерді жаңарту, Hot-Fixes, Support Packages (SPs), SAP Notes, Security Notes орнату, Kernel жүйесін жаңарту, EWA есептеріне сәйкес Hana ДБ жаңарту.

7.28. Жүйелердің ақауларға төзімділігін реттеу мақсатында HANA ДБ репликациясын/кластерлеуін (қажет болған жағдайда, тиісті инфрақұрылымның болуы және Тапсырыс берушінің келісімі бойынша) баптау және әкімшілендіру.

7.29. Тапсырыс берушінің немесе Орындаушының сұрау салуы бойынша осы Жүйелерді (өнім, тест және әзірлеу) синхрондау. Бір реттік тоқтау уақыты 24 сағаттан аспауы тиіс.

7.30. Жүйелер үшін SAP роутеры мен SAP webdispatcher баптау.

7.31. Берілген жүйелерді синхрондағаннан кейін басқа ақпараттық жүйелермен қолданыстағы интеграцияларды баптау /қалпына келтіру.

7.32. Тапсырыс беруші аппараттық жасақтаманы ұсынған жағдайда, Тапсырыс берушінің сұрау салуы бойынша жүйені (тестілік, sandbox) орнату және дайындау.

7.33. Серверлерді, дискілік қоймаларды техникалық сүйемелдеу бойынша қызметтерді көрсетуде Орындаушылармен өзара іс-қимыл жасау және осы ТЕ шеңберінде сұрау салу бойынша қызметтерді орындау.

7.34. Жүйені жаңарту бойынша қызметтерді көрсетуде Орындаушылармен өзара іс-қимыл жасау және осы ТЕ шеңберінде сұрау салу бойынша қызметтерді орындау.

7.35. Жүйені дамыту бойынша қызметтерді көрсетуде Орындаушылармен өзара іс-қимыл жасау және осы ТЕ шеңберінде сұрау салу бойынша қызметтерді орындау.

7.36. Жүйені басқа жүйелермен интеграциялау бойынша қызметтерді көрсетуде Орындаушылармен өзара іс-қимыл жасау және осы ТЕ шеңберінде сұрау салу бойынша жұмыстарды орындау.

7.37. «SAP S/4 Hana, SAP BPC жүйесін енгізу», «Ашық кодтарда заманауи технологиялар мен шешімдерді қолдана отырып корпоративтік геоақпараттық жүйені модернизациялау», «ҚазТрансОйл» АҚ жұмыскерлерін қашықтықтан оқыту және тестілеу жүйесін әзірлеу және енгізу», «Өзіне-өзі қызмет көрсетудің мобильді порталы», «Салық есебінің деңгейлес мониторингін жүзеге асыру», «Құбырдың тұтастығын басқару бойынша ақпараттық жүйені енгізу» ақпараттық жүйесін құру (әзірлеу) осы ТЕ шеңберінде сұрау салу бойынша жұмыстарды енгізу және орындау бойынша қызметтерді көрсетуде Орындаушылармен өзара іс-қимыл жасау. Сондай-ақ Жүйеде ағымдағы баптаулар/әзірленген есептер бойынша әдістемелік консультацияға қатысу; енгізу бойынша қызметтерді көрсетуде Орындаушыларға ақпарат беру үшін әзірленген есептердің алгоритмдерін ресімдеу/сипаттау; жұмыс жоспарына сәйкес қалдықтарды көшіруге қатысу; жаңа жүйелер мен функционалдылықтар бойынша білімді қабылдау-беруге қатысу; жаңа жүйелермен интеграцияны пысықтау; SAP S/4 HANA, SAP BPC жүйелерін қабылдауға қатысу, одан әрі сүйемелдеу үшін.

7.38. Басшылық үшін есепте көрсетілген және БМЖ бекітілген құжаттарына, сондай-ақ Тапсырыс берушінің хаттарына сәйкес Жүйе бойынша талаптардың орындалмауына қатысты аудиторлардың ескертуі бұзушылық фактісі ретінде бағаланады және Тараптардың жауапкершілігіне қатысты Шарттың бөлімімен регламенттеледі.

7.39. Қызмет көрсетудің келесі кезеңіне жабдықтар мен жүйелерді жаңарту бойынша ұсынымдар беру.

7.40. Жүйелерді тоқтатуды талап ететін регламенттік жұмыстарды орындау мерзімдерін Тапсырыс берушімен жұмыс басталғанға дейін 24 сағаттан кешіктірмей келісу. Келісуге: жұмыстардың басталу уақыты, жұмыстың максималды ұзақтығы, Тапсырыс беруші мен Орындаушы тарапынан жұмысты жүзеге асыратын тұлғалардың тізімі, сондай-ақ бастапқы күйіне қайтарудың ықтимал жолдары жатады.

7.41. Тәулігіне 24 сағат, аптасына 7 күн (24х7) Жүйенің жұмыс істеуін қамтамасыз ету үшін күнделікті, жоспарлы, профилактикалық іс-шаралар.

7.42. Бизнес-процестердің үздіксіздігіне әсер ететін Жүйелердің (бағдарламалық, техникалық) жай-күйі және Жүйелерде қателер болған кезде Тапсырыс берушіні күнделікті хабардар ету, қателер мен жою жөніндегі іс-шаралардың себептерін сипаттауды ұсыну және оны Тапсырыс берушіге жіберу.

7.43. Орындаушы, Тапсырыс берушінің АТ мамандары немесе Жүйе пайдаланушылары мониторинг процесінде анықтаған ақаулар мен бағдарламалық қателерді, ABAP дамптарын жоюға байланысты жұмыстарды орындау. Мұндай қателер анықталған жағдайда Орындаушы Тапсырыс берушімен келісілген мерзімде қажетті өзгерістер енгізуге міндеттенеді.

7.44. Жүйелердің істен шығу себептерін, деректерді енгізу бойынша пайдаланушылардың қателіктерін, Жүйелердегі бағдарламалық қателерді зерттеу (Тапсырыс берушіден өтінімдердің түсуіне қарай). Қателерді талдау нәтижесі бойынша қателерді түзету үшін Тапсырыс берушіге электрондық түрде ұсынымдар беру.

7.45. Функционалдылыққа, есептерге және басқа да әзірлемелерге өзгерістер енгізілгенге дейін бағдарламалық және техникалық құралдарға ықтимал әсерді талдау. Мүмкін болатын өзгерістерге байланысты функционалдылықтың, есептердің және басқа да әзірлемелердің тұрақсыз, қалыптан тыс жұмыс істеу тәуекелдері болған жағдайда Тапсырыс берушіні хабардар ету.

7.46. Жүйелердің функционалдығын тексеру.

7.47. SAP SM жүйесінде білім қорын толтыру.

7.48. Тапсырыс берушінің талабы бойынша және аумағында Орындаушы мамандарының бірлескен кеңестеріне қатысу.

7.49. Орындаушы кепілдік қолдау шеңберінде Жүйелердегі бухгалтерлік жылды (Орындаушы қызмет көрсеткен жыл) жабуды және Тапсырыс берушімен келісім бойынша мерзімдерде аяқталмаған өтінімдерді жабуды жүргізеді.

7.50. Орындаушы кепілдік қолдау шеңберінде Орындаушы ашық конкурстың қорытындылары бойынша ауысқан жағдайда Жүйелерді сүйемелдеу жөніндегі қызметті (мысалы: аяқталмаған жұмыстар, құжаттар, өтінімдер және ағымдағы шарт нысанасының қызметтерін сапалы орындауға әсер ететін басқа да) үшінші тұлғаға беруді жүргізеді. Қызметті беру фактісі Тапсырыс беруші мен Орындаушылар арасындағы 3-жақты актісімен тіркелуге тиіс.

8. Қызмет көрсету тәртібі

8.1. Орындаушы Тапсырыс берушінің Цифровизация дирекциясы ақпараттық технологиялар басқармасы арқылы Тапсырыс берушімен өзара іс-қимыл жасайды.

8.2. Өтінімдерді қабылдауды Орындаушы электрондық пошта, телефон желісі, электрондық құжат айналымы жүйесі, жеке кездесу және SAP SM жүйесі арқылы жүргізеді. Тапсырыс берушіден сұрау салуларды қабылдау және құжаттау проблемалық жағдайды міндетті түрде нақтылау және сипаттау арқылы жүзеге асырылады. Пайдаланушының өтінімі бойынша (Астана қаласы үшін) қашықтан қызмет көрсету қиын болған жағдайда Орындаушының маманы Тапсырыс берушінің талабы бойынша 120 минут ішінде пайдаланушының жұмыс орнына (Орталық аппаратқа) келуі тиіс.

8.3. Ішкі құжаттардың форматын (хаттама, ақау актісі және т.б.) Тапсырыс беруші айқындайды.

8.4. Жұмыс кеңестерін өткізу, міндеттерді, инциденттерді, проблемаларды, өзгерістерге сұрау салуларды немесе Қызметтерді көрсетуге байланысты өзге де мәселелерді қарау жағдайында Орындаушы қабылданған шешімдерді, іс-шараларды орындау мерзімдерін және жауапты тұлғаларды бекіте отырып, кеңес (талқылау) хаттамасын дайындауды қамтамасыз етеді. Орындаушы сондай-ақ Тапсырыс берушінің аумағында Тапсырыс берушінің барлық мүдделі құрылымдық бөлімшелерінің хаттаманы келісу және оған қол қою процесін ұйымдастыруды қамтамасыз етеді.

8.5. Пайдаланушылардың өтінімдерін ресімдеу тәртібін, өтінімдердің жіктелуін және өтінімдерді өңдеу уақытының мақсатын Техникалық ерекшеліктің 10-бөліміне сәйкес айқындалады.

8.6. Жоғары және авариялық басымдығы бар инцидентті ресімдеу тәртібі – инцидентті тергеу актісін Тапсырыс беруші біржақты тәртіппен ресімдейді, инцидентті тіркеу, оған ден қою және оны тергеу Тапсырыс берушінің инциденттерді басқару процесін регламенттейтін ішкі құжатына және киберинциденттерге ден қою жоспарына сәйкес орындалады.

– инцидентті тергеу актісі;

– инциденттер журналына тіркелу.

8.7. Тапсырыс беруші Орындаушыға жұмыс істеу үшін қажетті стандарттар мен регламенттерді, жүйелік ландшафтты ұсынуға міндеттенеді.

8.8. Ішкі құжаттар/жүйелік ландшафт өзгерген жағдайда Тапсырыс беруші Орындаушыны хабардар етуге және/немесе құжаттардың жаңартылған нұсқаларын ұсынуға міндеттенеді.

8.9. Тапсырыс беруші SAP жүйелерін консультациялық қолдау, ақпараттық қауіпсіздік және техникалық сүйемелдеу регламенттерін/қағидаларын орындау тұрғысынан аудит жүргізеді. Тапсырыс берушінің қызмет көрсетуге қатысатын және әсер ететін Орындаушының процестеріне аудит жоспарының алдын ала келісімі бойынша ақпараттық қауіпсіздік және регламенттерді/қағидаларды орындау тұрғысынан аудит жүргізуге құқығы бар.

8.10. Тапсырыс берушінің келісімінсіз жобалау тобы құрамының өзгеруі, жобалау тобы консультанттарының мәлімделген құрамға сәйкес келмеуі Қызметтің болмауы болып табылады және инцидент ретінде бағаланады.

8.11. Қолжетімділік деңгейі (болмауы немесе тиісінше сапалы емес) әрбір Қызмет үшін жеке есептеледі, Қызметтің жоқтығы үшін өтемақы Қызметтің қолжетімділігінің әрбір болмауы бойынша жеке қойылады және инцидент ретінде бағаланады.

8.12. Бірнеше модульдерде/Жүйелерде өзгертулер талап етілетін өтінімді алған кезде консультант өтінімді өз бетінше аралас консультантқа ауыстыруы тиіс. Өтінімдерді барлық интеграцияларды және іргелес модульдермен реттелген алгоритмдерді ескере отырып өңдеу қажет. Осы тармақты бұзу инцидент ретінде қарастырылады.

8.13. Мерзімі өткен өтінімдердің болуы Тапсырыс берушінің қалауы бойынша инциденттің туындауына әкеп соғуы мүмкін оқиға болып табылады.

8.14. Жобалау тобының жұмыс тәртібі Тапсырыс берушінің жұмыс уақытын ескере отырып жүзеге асырылады. Консультант болмаған жағдайда (құжатталған болмауы: демалыс, аурухана парағы) Орындаушы Тапсырыс берушіні жазбаша хабардар ете отырып, консультанттың орынбасарын уақтылы ұсынуға міндеттенеді.

8.15. Орындаушы қолдау шарттың мәні болып табылатын жүйелердің жұмыс қабілеттілігі үшін Тапсырыс берушінің алдында толық жауап береді. Тапсырыс берушінің сұрауының кез келген түрін алған кезде немесе оқиғаны шешкен кезде Орындаушы осы ТЕ-нің 10-бөліміне сәйкес қызметтерді көрсету деңгейі туралы келісімді басшылыққа алуы тиіс.

9. Айыппұл санкцияларын есептеу

9.1. Тапсырыс беруші Шарттың және оған қосымшалардың талаптары мен шарттарын сақтамау, Орындаушының шартта және оған қосымшаларда айқындалған міндеттемелерді орындау мерзімдерін бұзуы фактісі бойынша айыппұл санкцияларын төлеуге, инцидентті жоюға, өзгертуге, қызмет көрсетуге немесе бұзуға немесе техникалық ерекшелікке қосымшаның №5 кестесінде көрсетілген Техникалық ерекшелік тармақтарын орындамауға қатысты әрбір сұрау салу бойынша айыппұлдардың келесідей жүйесіне сәйкес талап қоюға құқылы.

9.2. Жобалау тобы құрамының өзгеруін хабарлау және келісу мерзімдерін бұзу инцидент ретінде қарастырылады.

9.3. Айыппұл Тапсырыс беруші айқындайтын және екі тарап келіскен іс-шаралардың қосымша көлемін орындау үшін адам-күндер санына ауыстырылуы мүмкін.

9.4. Айыппұл санкцияларын салу Қызметтерді қабылдаудан бас тартуды білдірмейді.

10. Қызмет көрсету деңгейі туралы келісім

10.1. Орындаушы өзінің жауапкершілігі шегінде және АТ сервисінің құрамында төменде жарияланған қызмет сапасының деңгейіне кепілдік береді.

10.2. Орындаушы Тапсырыс берушіге реакция, шешу және сәтсіздікті қалпына келтіру уақытына қатысты Келісімнің сақталуына кепілдік береді. Өтінішке реакция уақыты және шешу уақыты Өтініштің басымдық деңгейімен анықталады.

10.3. Орындаушы Регламенттік жұмыстарды және/немесе Сервисті тоқтатуды талап ететін сұрау салулар жағдайларын қоспағанда, Жүйелердің 98% қолжетімділігіне кепілдік береді және ақпараттық жүйелердің тәулік бойы үздіксіз режимде (24x7x365) жұмыс істеуін қамтамасыз етеді.

10.4. Орындаушы Тапсырыс берушінің регламенттеуші құжаттарына сәйкес Сервисті қамтамасыз ету жөніндегі жұмыстарды жүргізу үшін Тапсырыс берушімен кестелер мен Регламенттік жұмыстардың құрамын келіседі.

10.5. Келісімде көрсетілген Қызметтерді орындау үшін Пайдаланушылардың Өтініштері немесе Тапсырыс берушінің қызметтерін мониторингілеу және басқару жүйесінің жасаған оқиғасы негіз болып табылады.

10.6. Өз жіктемесі бойынша Өтініштердің/Өтінімдердің мынадай түрлері болуы мүмкін:

1) инцидентті жоюға сұрау салу;

2) консультациялар беруге сұрау салу;

3) қосымша тексерусіз өзгерістер жүргізуге сұрау салу;

4) АЖ-дан деректерді ұсынуға сұрау салу;

5) АЖ-ға деректерді енгізуге және өзгертуге сұрау салу;

6) Жүйеге кіруге сұрау салу;

7) пайдаланушыларды оқытуға сұрау салу;

8) техникалық шешімдерді талдауға сұрау салу.

10.7. Түскен кезде барлық өтініштерді SAP SM жүйесінде Орындаушы өңдейді.

10.8. Өтінішті өңдеу барысында Тапсырыс беруші статустардың барлық өзгерістері туралы хабарлама алады.

10.9. Өтінім жабылған кезде Пайдаланушы Өтінімнің орындалуы бойынша қанағаттану деңгейін анықтайтын баға қояды.

10.10. Пайдаланушының Өтініш бойынша бағасы болмаған жағдайда ол ең жоғары бағамен жабық болып есептеледі.

10.11. Тіркеу кезінде әрбір Өтінішке басымдық тағайындалады. Басымдық шешімнің шұғылдығы мен Сервиске әсеріне байланысты анықталады.

10.12. Өтініштің әсері мен шұғылдығын Пайдаланушы айқындайды, тіркеу кезінде Өтініш үшін басымдық техникалық ерекшелікке № 8 кестеге сәйкес тағайындалады. Өтініштерді одан әрі өңдеу Орындаушыға техникалық ерекшелікке қосымшаның № 6, № 7, № 8 кестелеріне сәйкес Тапсырыс берушімен келісім бойынша басымдықты өзгертуге мүмкіндік береді.

10.13. Орындаушының жұмыс режимі Тапсырыс берушінің Өтініш басымдығына байланысты.

10.14. Стандартты режим – Тапсырыс берушінің уақыты бойынша жұмыс күндері.

10.15. Ерекше режим – 24 сағат, аптасына 7 күн, тәулік бойы (10.27-тармақта есепте 24 сағат ескеріледі).

10.16. Сервисті ұсыну шеңберінде төмен және орташа басымдықтағы Өтініштер кезінде жұмыстар стандартты режимде жүргізіледі.

10.17. Ерекше режимді қызмет көрсету құнының қымбаттауына қосу мүмкін емес. Сервисті Ерекше режимде ұсыну шарттары:

1) Инцидент жойылғанға дейін жоғары және авариялық басымдықтағы Өтініштер келіп түскен кезде;

2) Хат түскен кезде (1 жұмыс күнінен кешіктірмей) жұмыстарды көрсете отырып, жұмыстар аяқталғанға дейінгі мерзімде, бірақ жиынтығында күнтізбелік 60 күннен аспайды. Жүйе әкімшілерінің жоспарлы жұмыстары осы есепке енгізілмейді

3) Тапсырыс берушінің Басшылығынан жұмыстар аяқталғанға дейін кез келген басымдықтағы Өтініштердің түсуі, бірақ жиынтығында күнтізбелік 15 күннен аспайды.

10.18. Сервистің қолжетімділігіне әсер етуі мүмкін регламенттік жұмыстар Тапсырыс берушінің келісімі бойынша Ерекше режимде сағат 20:00-ден кейін жүргізіледі.

10.19. Сервисті 4 сағатқа және одан да көп уақытқа тоқтатуды талап ететін регламенттік жұмыстар Тапсырыс берушінің келісімі бойынша демалыс немесе мереке күндері Ерекше режимде жүргізіледі.

10.20. АТ сервисін тоқтатуды талап ететін регламенттік жұмыстар Тапсырыс берушімен орындалғанға дейін 24 сағат бұрын келісім бойынша Стандартты режимде жүргізілуі мүмкін.

10.21. Регламенттік жұмыстарды жүргізер алдында Орындаушы Тапсырыс берушінің Пайдаланушы Жүйелерінде электрондық хаттар мен хабарламаларды жіберу арқылы хабардар етеді.

10.22. Өтініштер берілген басымдыққа және Өтінішті тіркеу уақытына сәйкес кезектілік бойынша өңделеді. «Жоғары» және «авариялық» басымдықтары бар өтініштер дереу өңделеді.

10.23. Өтініштің басымдықтарының әрқайсысын анықтау үшін әсер ету және шұғылдық шарасы бастапқы шарттар болып табылады.

10.24. АТ сервисінің деңгейі техникалық ерекшелікке қосымшаның № 9 кестесіне сәйкес келеді.

10.25. Авариялық басымдықтағы инциденттерді шешу уақытын ұлғайту қажет болған жағдайда, шешуге қосымша уақыт Тапсырыс берушімен келісіледі.

10.26. Регламенттік жұмыстарды орындауға арналған Міндеттерді шешу уақыты Тапсырыс берушінің келісімі бойынша айқындалады және жұмыстарды орындау шарттары мен күрделілігіне байланысты болады.

10.27. Жүйелердің қолжетімділігін бағалау үшін қолданылатын метрикалар:

1) Нақты қолжетімділік

- Ерекшелік: формула бойынша есептеу

Д_с=100% -100% Тс/Т, мұндағы:

Дс – жүйенің қолжетімділігі;

Тс – бір ақпараттық жүйенің тоқтап қалу минуттарының саны (Тапсырыс берушінің инциденттер журналынан);

Т – есепті кезеңдегі минуттар саны (күнтізбелік ай).

- Үрдістер: уақыт мәні тұрақты болуы тиіс.

- Сыни мәні: 98% кем.

10.28. Статистикалық метрикалар:

1) Орындалған Өтініштердің саны

- Ерекшелік: Статистикалық көрсеткіш. Бір есепті айда орындалған Өтініштердің жалпы саны.

2) 1 (бір) Жұмыс орнына Өтініштердің орташа саны.

- Ерекшелік: Статистикалық көрсеткіш. Бір есепті айда орындалған Өтінімдердің жалпы саны қызмет көрсетілетін Жұмыс орындарының санына бөлінген.

10.29. Сапаны бағалау үшін қолданылатын метрикалар:

1) Тапсырыс берушінің қанағаттануының орташа бағасы (Өтінімдерді орындау).

- Ерекшелік: Есепті айдағы Өтінімдер бойынша жұмыстардың орындалу сапасын объективті бағалау. Орындалған Өтінімдердің жалпы санына бөлінген орындалған Өтінімдерді бағалау мәндерінің сомасы.

- Үрдістер: Бағалау деңгейі тұрақты болуы тиіс.

- Сыни мәні: 3-тен кем.

2) Мерзімі өткен Өтінімдердің үлесі.

• Ерекшелік: Орындау мерзімі бұзылған өтінімдердің үлесі. Есепті айда тіркелген орындалған Өтінімдердің жалпы санынан мерзімдері бұзылған орындалған Өтінімдер санының пайызы.

• Үрдістер: мерзімі өткен Өтінімдердің үлесі төмендеуі тиіс.

• Сыни мәні: 3% астам.

10.30. Жүйелердің тиімділігін бағалауға арналған метрикалар:

1) 1 (бір) Жұмыс орнына қызмет көрсетудің орташа уақыты (сағатпен).

• Ерекшелік: Мамандардың Өтінімдерді орындау бойынша жұмыстарды орындауға жұмсаған нақты уақыты. Жұмыс орындарының санына бөлінген уақыт сомасы (сағатпен).

• Үрдістер: Тиімділік жоғарылаған сайын уақыт мәні төмендеуі тиіс.

• Сыни мәні: 3 сағаттан астам (тиімділікті қамтамасыз етудің статистикалық шегі).

2) Есепті кезеңдегі инциденттер саны.

• Ерекшелік: Жүйенің қате жұмыс істеуі/дұрыс жұмыс істемеуі фактісін тіркейтін өтінімдер. Есепті айда тіркелген инциденттердің саны.

• Үрдістер: Инциденттер саны азаюы тиіс.

• Сыни мәні: 20 дана.

10.31. Орындаушы Тапсырыс берушіде қабылданған ақпараттық қауіпсіздік талаптарын сақтау бойынша өзіне міндеттемелер қабылдайды.

10.32. Ақпараттық қауіпсіздік талаптары мынадай құжаттармен регламенттеледі:

1) «ҚазТрансОйл» АҚ ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету саласындағы саясаты;

2) «ҚазТрансОйл» АҚ АТ-сервистеріне, ақпаратты өңдеу жүйелеріне, өндірістік-технологиялық байланыс жүйелеріне қолжетімділікті басқару тәртібі;

3) «ҚазТрансОйл» АҚ ақпараты мен бағдарламалық жасақтамасын резервтік көшіру қағидалары;

4) «ҚазТрансОйл» АҚ ақпаратты өңдеу жүйелеріне, өндірістік-технологиялық байланысқа, технологиялық процестерді басқарудың автоматтандырылған жүйесінің техникалық және бағдарламалық құралдарының кешеніне және өнеркәсіптік жүйелеріне өзгерістер енгізу қағидалары;

5) «ҚазТрансОйл» АҚ-та ақпараттық қауіпсіздік инциденттерін басқару қағидалары;

6) «ҚазТрансОйл»АҚ-та ақпараттық жүйелерді пайдаланатын бизнес-процестердің үздіксіздігін қамтамасыз ету жөніндегі регламент;

7) Тапсырыс берушінің ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету талаптарын регламенттейтін өзге де ішкі құжаттары.

11. Жобалау тобының құрамы

11.1. Консультанттардың ең аз саны – 41 адам.

• Қызметкерлерді жабдықталған жұмыс орындарымен қамтамасыз ету және олардың Павлодар қ. аумағында міндетті түрде болуы ұйымның қолданыстағы регламенттері шеңберінде қатаң сақталуға тиіс.

• Жұмыскерлерді жабдықталған жұмыс орындарымен қамтамасыз ету және олардың Атырау қ. аумағында міндетті түрде болуы ұйымның қолданыстағы регламенттері шеңберінде қатаң сақталуға тиіс.

- Колл-орталықтың жұмыс істеуін қамтамасыз ету, бұл ретте қызметкерлер саны кемінде үш адамды құрауы тиіс.

SAP жүйелерін сүйемелдеу жөніндегі жобалау тобының құрамы техникалық ерекшелікке қосымшаның № 10 кестесінде көрсетілген.

11.2. Өзгерістер болған жағдайда жобалау тобының ұйымдық құрылымы мен жауапкершілік матрицасын қамтамасыз ету қажет.

11.3. Орындаушы тоқсан сайын алмастырушы тұлғалармен бекітілген жауапкершілік матрицасын ұсынады. Матрица бекітілуі және өзекті болуы тиіс.

11.4. Жобалау тобының құрамын өзгерту Тапсырыс берушіні кемінде 2 апта бұрын жазбаша хабардар еткен кезде ғана ауыстырушы консультанттың түйіндемесі мен сертификаттарының көшірмелерін ұсына отырып мүмкін болады.

11.5. Орындаушының жобалау тобы мүшелерінің (қолдаудың 2 және 3 деңгейлері) 11.1-тармаққа сәйкес SAP жүйесінің тиісті модулін сүйемелдеу бойынша практикалық жұмыс тәжірибесі болуы тиіс. Жобалау тобы қатысушыларының біліктілігі мен жұмыс тәжірибесін растау үшін Орындаушы олардың әрқайсысына түйіндеме және Техникалық ерекшеліктің 11.1-тармағына және 11.3-тармағына сәйкес шешімдер бойынша сертификаттардың көшірмелерін ұсынуы тиіс, жобалау тобының құрамы және өзгеруі Тапсырыс берушімен келісіледі.

11.6. Тапсырыс беруші маманмен сұхбат жүргізуге және оның нәтижелері бойынша ұсынылған кандидатурадан бас тартуға құқылы, осылайша жобалау тобының өзгеруін келіспейді.

11.7. Өтінімдерді өңдеу сапасы қанағаттанарлықсыз болған жағдайда Тапсырыс беруші сүйемелдеу тобына қатысушыны ауыстыруды сұратуға құқылы.

12. Қауіпсіздік талаптары

12.1. Жүйенің қауіпсіздігі мен функционалдығын арттыру бойынша қызметтерді және Тапсырыс берушінің ұсынымдарын орындау. Ақпараттық қауіпсіздік жөніндегі қағидалар мен регламенттердің талаптарына сәйкес инциденттер журналында тіркелген инциденттер бойынша талап қою тараптардың жауапкершілігіне қатысты шарттың бөлімімен регламенттеледі.

12.2. Орындаушы Тапсырыс берушінің жүйелерінде вирустарды, басқа да зиянды кодтарды енгізуге және таратуға жол бермеуі тиіс.

12.3. Орындаушы Тапсырыс берушінің деректері мен құрылғыларына рұқсатсыз кірудің әртүрлі түрлері ретінде жіктелетін әрекеттерге жол бермеуі тиіс.

12.4. Тапсырыс беруші бекіткен ақпараттық қауіпсіздік қағидалары мен рәсімдерін басшылыққа алуы және орындауы тиіс.

12.5. Тапсырыс берушінің кінәсінен емес, Жүйенің дұрыс жұмыс істемеуіне әкеп соқтырған инцидент туындаған жағдайда, Орындаушы өз күшімен жүйенің жұмысын қалпына келтіреді. Қажет болған жағдайда Орындаушы Тапсырыс берушінің объектілеріне барады.

12.6. Орындаушы Жүйеде дербес деректерді өңдеу және сақтау кезінде Қазақстан Республикасының «Дербес деректер және оларды қорғау туралы» Заңы талаптарының орындалуын, оның ішінде деректерді қалқалауды, иесіздендіруді, анонимизациялауды, шифрлауды және хештеуді қамтамасыз етуге міндетті.

12.7. Орындаушы Тапсырыс берушінің бекітілген құжаттамасымен (қағидалар, регламенттер, рәсімдер, ережелер, басшылықтар, әдістемелер, нұсқаулықтар) танысып, басшылыққа алуы, оның ішінде мынадай құжаттармен регламенттелетін Тапсырыс берушінің ақпараттық қауіпсіздік жөніндегі талаптарын сақтай отырып, Қызметтер көрсетуі тиіс:

«ҚазТрансОйл» АҚ ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету саласындағы саясаты;

«ҚазТрансОйл» АҚ АТ-сервистеріне, ақпаратты өңдеу жүйелеріне, өндірістік-технологиялық байланыс жүйелеріне қол жеткізуді басқару тәртібі;

«ҚазТрансОйл» АҚ ақпарат пен бағдарламалық жасақтаманы резервтік көшіру қағидалары;

«ҚазТрансОйл» АҚ ақпаратты өңдеу жүйелеріне, өндірістік-технологиялық байланысқа, технологиялық процестерді басқарудың автоматтандырылған жүйесінің техникалық және бағдарламалық құралдарының кешеніне және өнеркәсіптік жүйелеріне өзгерістер енгізу қағидалары;

«ҚазТрансОйл» АҚ-та ақпараттық қауіпсіздік инциденттерін басқару қағидалары;

«ҚазТрансОйл» АҚ-та ақпараттық жүйелерді пайдаланатын бизнес-процестердің үздіксіздігін қамтамасыз ету жөніндегі регламент;

Ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету талаптарын регламенттейтін Қоғамның өзге де ішкі құжаттары.

12.8. Тапсырыс берушінің Жүйелеріне және АТ-инфрақұрылымына қашықтан қол жеткізу форматында қызметтер көрсету кезінде Орындаушы Тапсырыс берушінің келісілген қол жеткізу деңгейі бойынша қауіпсіз қашықтан қол жеткізу талаптарына сәйкес келетін өзінің жұмыс станциялары, желілік және АТ-инфрақұрылымы үшін киберқатерлерден қорғаудың бағдарламалық-аппараттық құралдарын пайдалануға міндетті.

13. Ерекше шарттар

13.1. Орындаушы мамандарының Қызмет көрсету үшін қажетті Тапсырыс берушінің ақпараттық ресурстарына қол жеткізуін жүзеге асыру тәртібі және Орындаушы мамандарының Тапсырыс берушінің орынжайына физикалық қол жеткізу тәртібі Шартта Тапсырыс берушінің қолданыстағы рәсімдерінің негізінде айқындалған.

13.2. Техникалық ерекшелікке қосымша – Кестелер Шарттың ажырамас бөлігі болып табылады.

3. Сатып алынатын ТЖҚ жеке әлеуетті жеткізушіге немесе өндірушіге тиістілігін анықтайтын сипаттамалар бар

тауарларды, жұмыстарды және көрсетілетін қызметтерді қосымша жинақтау, қосымша жарақтандыру, біріздендіру немесе қолда бар тауарлармен, жұмыстармен және көрсетілетін қызметтермен үйлесімділігін қамтамасыз ету үшін, сондай-ақ одан әрі техникалық сүйемелдеу, сервистік қызмет көрсету және жөндеу, оның ішінде негізгі (орнатылған) жабдықты жоспарлы жөндеу (қажет болған кезде) үшін сатып алу

Қосымша

Каз.Приложение к ТС SAP-Таблицы 2027_final после ПО (после экспертизы).docx

Приложение к ТС SAP-Таблицы 2027_final после ПО.docx

Каз.Приложение к ТС SAP-Объем функциональности 2027_final.docx

Каз.Приложение к ТС SAP-Интеграция 2027_final.docx

Приложение к ТС SAP-Формы отчетов 2027_final.docx

Приложение к ТС SAP-Объем функциональности 2027_final.docx

Приложение к ТС SAP-Интеграция 2027_final.docx

Каз.Приложение к ТС SAP-Формы отчетов 2027_final.docx

Қол қойған	Саетгалиева Алия Вильевна
Қол қойылған күні	04.11.2026

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

ТЕХНИЧЕСКАЯ СПЕЦИФИКАЦИЯ

по закупке 1263990 , Услуги по сопровождению и технической поддержке информационной системы (сопровождение бизнес-процессов в системе на базе программного обеспечения SAP) способом Открытый тендер

Лот № 1 (67 У, 4561365) Услуги по сопровождению и технической поддержке информационной системы

Заказчик: Акционерное общество "КазТрансОйл"

Организатор: Акционерное общество "КазТрансОйл"

1. Краткое описание ТРУ

Наименование	Значение
Номер строки	67 У
Наименование и краткая характеристика	Услуги по сопровождению и технической поддержке информационной системы, Услуги по сопровождению и технической поддержке информационной системы
Дополнительная характеристика	Сопровождение бизнес-процессов в системе на базе программного обеспечения SAP
Количество	1.000
Единица измерения	-
Место поставки	КАЗАХСТАН, г.Астана, г. Астана (ДЦ УИТ)
Условия поставки	-
Срок поставки	с 01.2027 по 12.2027 (включительно)
Условия оплаты	Предоплата - 0%, Промежуточный платеж - 90%, Окончательный платеж - 10%

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

1. Общие сведения

1.1. Техническая спецификация описывает требования на предоставление Исполнителем услуг по сопровождению и технической поддержке информационной системы (сопровождение бизнес-процессов в системе на базе программного обеспечения SAP) (далее – Услуга).

1.2. Техническая спецификация определяет порядок и условия выполнения услуг, в том числе цели, задачи, принципы, ожидаемые результаты, сроки выполнения и иные требования. При возникновении каких-либо вопросов, спорных и иных моментов, интересы и понимание Заказчика являются первичными и основополагающими.

2. Наименование заказчика услуг

2.1. Заказчиком Услуг является АО «КазТрансОйл».

3. Область предоставления услуг и сроки оказания услуг

3.1 Услуги должны быть оказаны с 1 января 2027 года по 31 декабря 2027 года.

3.2 Место оказания Услуг: г. Астана, ул. Габдуллина, 2, Дирекция по цифровизации акционерного общества «КазТрансОйл».

3.3 Организационный объем по сопровождению пользователей SAP включает в себя Центральный аппарат, Центр управления транспортировкой нефти, Центр исследований и разработок, Учебный центр, Дирекцию по цифровизации, нефтепроводные управления Заказчика, Представительства.

4. Термины, определения и принятые сокращения

4.1. В настоящей технической спецификации применены следующие термины и определения:

Запрос на изменение - запрос, приводящий к изменению состава и/или объема Услуг или параметров Услуг;

Запрос на обслуживание - зафиксированная потребность Заказчика в обслуживании в рамках предоставляемых ему Услуг или компонент, их образующих, несвязанное со сбоем или отказом в ИТ инфраструктуре. Все виды технической поддержки и консультаций;

Запрос на предоставление информации - запрос на предоставление информации по услуге, включая сервисные отчёты, отчёты по мониторингу и т.д.;

Обращение/Заявка - Обращение Пользователя по вопросам поддержки Системы SAP, запрос на изменение, запрос на обслуживание, запрос на устранение инцидента, запрос на предоставление информации;

ИТ - информационные технологии;

ИТ сервис - совокупность услуг, оказываемых Исполнителем;

Инцидент - возникновение события, не являющееся частью стандартного функционирования ИТ сервиса, в результате которого может произойти прерывание работы Пользователей в Системе, в том числе ухудшение качества предоставления ИТ сервиса;

Ландшафт - это несколько систем, между которыми можно переносить настройки и программы. Несколько систем требуются для обеспечения процесса разработки и настройки;

Отчет EarlyWatch Alert - отчет SAP для мониторинга исключительно важных областей технологических операций отдельного решения SAP и поддержания производительности и стабильности;

Пользователь - работник Общества, имеющий учетную запись (ID), пароль входа и набор полномочий в Системе для выполнения действий согласно своим должностным обязанностям;

Просроченная заявка - обращение пользователя, зафиксированное в системе электронной обработки заявок (Solution Manager), срок которой превышен, с учетом срока первоначально установленного, согласованно продленного или измененного в соответствии с процедурой эскалации инцидента и уровня оказания услуг;

Система - SAP системы (SAP ERP, SAP S/4 HANA, SAP HCM, SAP BW, SAP BW/4HANA, SAP BPC, SAP SM) и PDS (Payslip Delivery System);

Система SAP SM - Solution Manager - система управления жизненным циклом приложений (ALM – Application Lifecycle Management) SAP;

Сопровождение SAP системы - Оказание услуг в соответствии с настоящей технической спецификацией по сопровождению и поддержке Системы SAP Заказчика;

СУИБ - Система управления информационной безопасностью;

Техническая поддержка системы SAP - взаимодействие с вендором SAP по технической поддержке системы SAP в рамках SAP Support (загрузка SAP Note, регистрация заявок и т.д.);

ABAP - Advanced Business Application Programming - внутренний язык программирования высокого уровня в Системах SAP.

5. Описание программного обеспечения

5.1. У Заказчика SAP системы (далее – Системы) эксплуатируются на базе следующего ландшафта программного обеспечения SAP (смотреть таблицу №1 приложения к технической спецификации).

5.2. Структура Заказчика в Системах представлена в таблице № 2 приложения к технической спецификации.

5.3. В объем сопровождения входит весь ландшафт Систем с учетом внутренней интеграции процессов и интеграции (веб-сервисы, программы загрузок, обмен данными) с внешними системами согласно приложению №2 к Технической спецификации.

6. Основные обязательные требования к техническому сопровождению

6.1. Общие требования

6.1.1. Исполнитель должен ознакомиться и руководствоваться утвержденной у Заказчика документацией, необходимой для сопровождения Систем (стандарты, правила, регламенты, процедуры, положения, руководства, методики, инструкции).

6.1.2. Заказчик оставляет за собой право изменить требования к процессам сопровождения Систем, изменив внутренние документы (регламенты, инструкции).

6.1.3. Исполнитель несет полную ответственность за обеспечение информационной безопасности, работоспособность внедренной функциональности Систем.

6.1.4. Заказчик не гарантирует и не обязан предоставлять документацию Исполнителю, если такая документация отсутствует. В случаях отсутствия документации, Заказчик и Исполнитель совместно прорабатывают альтернативные решения.

6.1.5. При проведении ежегодных аудитов Систем, Исполнитель должен беспрепятственно предоставлять Заказчику запрашиваемую информацию (план работ, журнал настроек, заявки на перенос запросов, список пользователей Систем, отчеты по пользователям Систем, системные отчеты, технические акты, акты приема выполненных работ и т.п.) в полном объеме в установленные сроки.

6.1.6. Исполнитель обязан использовать инструменты системы SAP SM для предоставления услуг по сопровождению систем, оказываемых в рамках Договора.

6.1.7. Исполнитель обязан регистрировать и обрабатывать все обращения пользователей в системе SAP SM Заказчика.

6.1.8. Обращения/Заявки Заказчика могут поступать при личной встрече (тип заявки: «Визит»), письменно, по телефону, по электронной почте, по системе электронного документооборота, через web-интерфейс, с обязательной дальнейшей регистрацией в системе SAP SM Исполнителя.

6.1.9. Исполнитель обязуется закрыть все заявки, принятые до 15 декабря с предварительным предоставлением отчета.

6.1.10. В случае появления новых разработок в течение периода действия Договора со стороны Заказчика и/или других подрядных организаций, Исполнитель обязан принять данные работы в объем сопровождения Систем, при условии предоставления документации и проведении обучения Исполнителя, а также, в случае подписания между Исполнителем и Заказчиком Протокола тестирования, подтверждающего работоспособность новых разработок и их полноту документирования.

6.1.11. Исполнитель имеет право по согласованию с Заказчиком прерывать предоставление услуг для проведения работ по восстановлению/поддержке работоспособности Систем, входящих в Услуги договора, после либо в период проведения Заказчиком технологических работ по обслуживанию оборудования и каналов связи. Стороны соглашаются квалифицировать данные перерывы как предоставление услуг в штатном режиме и не включать их во время недоступности при расчете показателей услуг.

6.1.12. Исполнитель обязан проводить работы по тестированию планов восстановления Систем при инцидентах и авариях (чтение информации с лент, проверка и тестирование процедур восстановления систем), на предоставленном Заказчиком аппаратном обеспечении согласно таблице № 3 технической спецификации.

6.1.13. Исполнитель обязан проводить работы по установке и тестированию Security SAP Notes (бюллетени безопасности), в системах согласно следующей периодичности: SAP ERP 6.0 EHP7 – Ежеквартально; SAP S/4 HANA – Ежеквартально; SAP ERP HCM 6.0 EHP8 – Ежеквартально; SAP BW 7.4 – Ежеквартально; SAP BW/4 HANA – Ежеквартально; SAP BPC - Ежеквартально; SAP Solution Manager 7.2 – Ежеквартально

6.1.14. Исполнитель обязан в конце отчетного периода предоставлять отчетность по сопровождению Систем, согласно таблице № 4 приложения к технической спецификации.

6.1.15. Отчетная документация предоставляется до 25-го числа отчетного месяца на бумажном носителе в пронумерованном виде, заверена печатью Исполнителя и подписанная ответственным за формирование отчетности работником Исполнителя и первым руководителем, а также направляется в электронном виде на электронную почту Заказчика, в формате исходных данных MS Excel.

6.2. Требования к документированию

6.2.1. Исполнитель должен формировать, поддерживать в актуальном состоянии и предоставлять Заказчику следующую документацию:

– документацию в системе SAP SM с подробным описанием согласно требований Заказчика, по любым изменениям в Системе;

– по списку пользователей Системы и разработанной Матрице доступа пользователей в формате, установленном Заказчиком (с обязательным указанием ФИО, должности, структурного подразделения, логина, роли Системы, номера и даты заявки системы SAP SM, на основании которой создана или заблокирована учетная запись пользователя и т.д.). В системе должна быть предусмотрена возможность выгрузки списка пользователей Системы и Матрицы доступа пользователей за любой период;

– инструкции пользователя в разрезе бизнес-процессов и актуализировать в системе SAP SM по мере обновления;

– по требованию Заказчика предоставлять отчетность, предусмотренную функциональностью системы SAP SM.

7. Состав услуг по сопровождению Систем

7.1. Поддержка, обеспечение работоспособности и оптимизация (по запросу Заказчика) всех разработанных в Системах программ пакетного ввода, форматов ввода, функциональных модулей, настроек, контролей, справочников, проверок, замещений, отчетов, выходных форм и т.д., согласно внутренним регламентирующим документам Заказчика.

7.2. Настройка, изменение и дополнение компонентов Систем, отчетов, выходных форм, документов, программного кода, в связи с изменением структуры Заказчика, течением его бизнес-процессов, хозяйственных операций, требований законодательства, требований проверяющих и надзорных органов.

7.3. Исполнитель должен обрабатывать заявку с учетом всех задействованных смежных модулей. Консультант группы сопровождения, на которого зарегистрирована заявка, должен передавать заявку самостоятельно для исполнения во все смежные модуля (например, но не ограничиваясь, заявки по плану счетов, на создание МВЗ/МВП и т.д.).

7.4. Объем новых ABAP-разработок, настроек определяется совместно с работниками Заказчика и Исполнителя по уровню приоритета, сложности и уровню загруженности ресурсов, указанных в разделе 11 Технической спецификации.

7.5. Первоначальный ввод, актуализация записей всех справочников Систем по заявкам Заказчика. При вводе проверка на дубликаты и полноту данных согласно формам в Системе.

7.6. Разработка и актуализация карты интеграции с системами Заказчика, указанными в приложение №2 к Технической спецификации.

7.7. Настройка интеграции Систем с другими информационными системами Заказчика, указанными в приложении №2 к Технической спецификации, требующая загрузку или выгрузку данных, web-сервисы, настройку ссылок, «drill-down» на

похожие или другие программные продукты. Разработка и поддержка дополнительных компонентов в Системах, настроенных для целей интеграции с другими информационными системами Заказчика.

7.8. Сопровождение и техническая поддержка функциональности системы «Payslip Delivery System» (PDS), касательно автоматического ежемесячного направления в электронной форме расчетного листа работников, имеющих персональный адрес в корпоративной электронной почте.

7.9. В случае использования в системе SAP ERP сопровождение, обновление и техническая поддержка функциональности DFS Card Generator модуля «Мониторинг контрактов» компании Docflow Best Practice. Все расходы по обновлению, консультации, технической поддержке, генерации лицензионных ключей и взаимодействию с компанией Docflow Best Practice Исполнитель берет на себя.

7.10. Создание новых отчетов, программ пакетного ввода и выходных форм по запросу Заказчика с составлением плана работ при необходимости.

7.11. Описание и регламентирование фоновых заданий периодического выполнения.

7.12. Разработка и актуализация сопроводительной документации, инструкций пользователей после внесения изменений, указанных в пунктах 7.1.-7.3., 7.7., 7.10. данной технической спецификации.

7.13. Документирование в системе SAP SM всех изменений по Системам (технические задания, журналы настроек, подтверждения тестирования).

7.14. Консультирование пользователей Систем в течение рабочего времени Заказчика.

7.15. Проведение обучения пользователей Систем на территории Заказчика по согласованной программе и плану обучения.

7.16. Проведение обучения пользователей Систем на удаленных подразделениях Заказчика по согласованной программе и плану обучения.

7.17. Проведение первичного обучения вновь принятых, переведенных работников Заказчика по запросу Заказчика. Для работников Заказчика, расположенных в удаленных подразделениях, обучение проводится дистанционно.

7.18. Анализ, разработка и актуализация ролей и объектов полномочий. Исполнитель обязан вести контроль присвоения полномочий ежеквартально согласно утвержденным матрицам полномочий.

7.19. Исполнитель ведет контроль использования ЛПО SAP и ежемесячно информирует Заказчика о количестве используемого ЛПО SAP.

7.20. Администрирование и ежедневный мониторинг состояния Систем, включая их компоненты SAP HANA.

7.21. Исполнитель удаляет учетные записи уволенных работников согласно ежедневным отчетам и уведомлениям об увольнении, полученным по электронной почте и/или на основе заявок в системе Solution Manager. Удаление учетной записи уволенного работника должно выполняться в день даты увольнения сотрудника, указанной в полученном ежедневном отчете или уведомлении по уволенным работникам.

7.22. Выполнение рекомендаций SAP SE по управлению качеством с применением инструментов системы SAP SM.

7.23. Проведение работ, связанных с устранением сбоев и ошибок в функциональных модулях, выявленных в процессе мониторинга работоспособности Систем, предоставление, анализ отчета EarlyWatch Alert, информирование Заказчика о планах работ по результатам анализа отчета.

7.24. Выполнение рекомендаций согласно отчетов SAP Active Global Support и приведенным в них срокам по согласованию с Заказчиком.

7.25. Оперативное реагирование на снижение производительности Систем.

7.26. Выполнение мероприятий по сохранению данных и резервному копированию в соответствии с регламентами и стандартами Заказчика, включая настройку расписания по резервному копированию, выполнение резервного копирования, создание вручную резервной копии (при необходимости), восстановление/тестирование резервной копии. Исполнитель обеспечивает наличие съемных носителей в количестве не менее 2(двух) единиц, емкостью не менее 8 ТБ каждый. Исполнитель транспортирует самостоятельно в офис Заказчика, заполняя соответствующие записи в журналах согласно установленным регламентам и стандартам Заказчика.

7.27. Обновление Систем, установка Hot-Fixes, Support Packages (SPs), SAP Notes, Security Notes, обновление Kernel Систем, обновление БД HANA согласно EWA отчетов.

7.28. Настройка и администрирование репликации/кластеризации БД HANA (при необходимости, наличии соответствующей инфраструктуры и по согласованию с Заказчиком), с целью настройки отказоустойчивости Систем.

7.29. Синхронизация данных Систем (продуктива, теста и разработки) по запросу Заказчика или Исполнителя. Время разового простоя не должно превышать 24 часов.

7.30. Настройка SAP-роутера и SAP webdispatcher для Систем.

7.31. Настройка/восстановление действующих интеграций с другими информационными системами после синхронизации данных систем.

7.32. Установка и подготовка Системы (тестовых, sandbox) по запросу Заказчика в случае предоставления Заказчиком аппаратного обеспечения.

7.33. Взаимодействие с Исполнителями услуг по техническому сопровождению серверов, дисковых хранилищ и выполнение услуг по запросу в рамках настоящей ТС.

7.34. Взаимодействие с Исполнителями услуг по апгрейду Системы и выполнение услуг по запросу в рамках настоящей ТС.

7.35. Взаимодействие с Исполнителями услуг по развитию Системы и выполнение услуг по запросу в рамках настоящей ТС.

7.36. Взаимодействие с Исполнителями услуг по интеграции Системы с другими системами и выполнение работ по запросу в рамках настоящей ТС.

7.37. При реализации проектов «Внедрение системы SAP S/4 HANA, SAP BPC», «Модернизации корпоративной геоинформационной системы с применением современных технологий и решений на открытых кодах», «Разработка и внедрение системы дистанционного обучения и тестирования работников АО «КазТрансОйл», «Создание (разработка) информационной системы «Мобильный портал самообслуживания», «Внедрение горизонтального мониторинга налогового учета», «Внедрение информационной системы по управлению целостностью трубопровода» взаимодействие с Исполнителями услуг по внедрению и выполнение работ по запросу в рамках настоящей ТС. Также участие в методической консультации по текущим настройкам/разработанным отчетам в Системе; формализация/описание алгоритмов разработанных отчетов для передачи информации Исполнителям услуг по внедрению; участие в переносе остатков согласно плана работ; участие в прием-передаче знаний по новым системам и функциональностям; доработка интеграций с новыми системами; участие в приемке систем SAP S/4 HANA, SAP BPC, для дальнейшего сопровождения.

7.38. Замечание аудиторов, отображенное в отчете для руководства и относящееся к невыполнению требований по Системе согласно утвержденных документов ИСМ, а также писем Заказчика, расценивается как факт нарушения и регламентируется разделом договора касательно ответственности сторон.

7.39. Предоставление рекомендаций по обновлению оборудования и Системы на следующий период обслуживания.

7.40. Согласование с Заказчиком сроков выполнения регламентных работ, требующих остановки Систем не позднее, чем за 24 часа до начала работ. Согласованию подлежит: время начала работ, максимальная длительность работы, список лиц, осуществляющих работу со стороны Заказчика и Исполнителя, а также возможные пути возврата в исходное состояние.

7.41. Ежедневные, плановые, профилактические мероприятия для обеспечения работоспособности Системы 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, (24x7).

7.42. Ежедневное информирование Заказчика о состоянии Систем и, при наличии ошибок в Системах (программных, технических), влияющих на непрерывность бизнес-процессов, предоставление описания причин ошибок и мероприятий по устранению и направление его Заказчику.

7.43. Выполнение работ связанных с устранением сбоев и программных ошибок, ABAP дампов, выявленных в процессе мониторинга Исполнителем, ИТ-специалистами Заказчика или пользователями Систем. При обнаружении подобных ошибок Исполнитель обязуется внести необходимые изменения в согласованные с Заказчиком сроки.

7.44. Проведение исследований причин сбоя Систем, ошибок пользователей по вводу данных, программных ошибок в Системах (по мере поступления заявок от Заказчика). Предоставление Заказчику в электронном виде рекомендаций для исправления ошибок, по результату анализа ошибок.

7.45. Анализ возможного влияния на программные и технические средства до проведения изменений функциональности, отчетов и других разработок. Оповещение Заказчика в случае наличия рисков нестабильной, ненормальной работы функциональности, отчетов и других разработок, связанных с возможными изменениями.

7.46. Тестирование функциональности Систем.

7.47. Наполнение базы знаний в системе SAP SM.

7.48. Участие в совместных совещаниях специалистов Исполнителя по требованию и на территории Заказчика.

7.49. Исполнитель, в рамках гарантийной поддержки, производит закрытие бухгалтерского года в Системах (года, в период которого оказывалась услуга Исполнителем) и закрытие незавершенных заявок в сроки по согласованию с Заказчиком.

7.50. Исполнитель, в рамках гарантийной поддержки, производит передачу услуги по сопровождению Систем (например: незавершенные работы, документы, заявки и другое, влияющее на качественное выполнение услуг предмета текущего договора) третьему лицу в случае смены Исполнителя по итогам открытого конкурса. Факт передачи услуги должен быть фиксирован 3-х сторонним актом между Заказчиком и Исполнителями.

8. Порядок оказания услуг

8.1. Исполнитель взаимодействует с Заказчиком через управление информационных технологий Дирекции по цифровизации Заказчика.

8.2. Прием заявок производится Исполнителем по электронной почте, телефонной линии, системе электронного документооборота, личной встрече и системе SAP SM. Прием и документирование запросов от Заказчика выполняется с обязательным уточнением и описанием проблемной ситуации. В случае сложности удаленного оказания услуг по заявке пользователя (для г. Астана) специалист Исполнителя должен явиться на рабочее место пользователя (в Центральный аппарат) в течение 120 минут по требованию Заказчика.

8.3. Формат внутренних документов (протокол, дефектный акт и т.д.) определяет Заказчик.

8.4. В случае проведения рабочих совещаний, рассмотрения задач, инцидентов, проблем, запросов на изменение или иных вопросов, связанных с оказанием Услуг, Исполнитель обеспечивает подготовку протокола совещания (обсуждения) с фиксацией принятых решений, сроков выполнения мероприятий и ответственных лиц. Исполнитель также обеспечивает организацию процесса согласования и подписания протокола всеми заинтересованными структурными подразделениями Заказчика на территории Заказчика.

8.5. Порядок оформления заявок пользователей, классификация заявок и назначение времени обработки заявок определяется согласно разделу 10 Технической спецификации.

8.6. Порядок оформления инцидента с высоким и аварийным приоритетом – акт расследования инцидента оформляется Заказчиком в одностороннем порядке, регистрация, реагирование и расследование инцидента выполняется в соответствии с внутренним документом Заказчика регламентирующим процесс управления инцидентами и планом реагирования на киберинциденты.

8.7. Заказчик обязуется предоставить Исполнителю необходимые для работы стандарты и регламенты, системный ландшафт.

8.8. В случае изменений внутренних документов/системного ландшафта Заказчик обязуется уведомить Исполнителя и /или предоставить обновленные версии документов.

8.9. Заказчик проводит аудиты на предмет выполнения регламентов/правил консультационной поддержки, информационной безопасности и технического сопровождения SAP систем. Заказчик имеет право провести аудит процессов Исполнителя, участвующих и влияющих на оказание услуги, по предварительному согласованию плана аудита, на предмет информационной безопасности и выполнения регламентов/правил.

8.10. Изменение состава проектной группы без согласования с Заказчиком, несоответствие консультантов проектной группы заявленному составу являются отсутствием Услуги, и оценивается как инцидент.

8.11. Уровень доступности (отсутствия или ненадлежащего качества) рассчитывается для каждой Услуги отдельно, компенсация за отсутствие Услуги выставляется по каждому отсутствию доступности Услуги отдельно и оценивается как инцидент.

8.12. При получении заявки, изменения по которой требуются в нескольких модулях/Системах, консультант должен самостоятельно перевести заявку на смежного консультанта. Заявки необходимо обрабатывать с учетом всех интеграций и настроенных алгоритмов со смежными модулями. Нарушение данного пункта будет рассматриваться как инцидент.

8.13. Наличие просроченных заявок является событием, которые могут, на усмотрение Заказчика, повлечь за собой возникновение инцидента.

8.14. Порядок работы проектной группы осуществляется с учетом рабочего времени Заказчика. При необходимом отсутствии консультанта (документированное отсутствие: отпуск, больничный лист) Исполнитель обязуется своевременно предоставить заместителя консультанта с письменным уведомлением Заказчика.

8.15. Исполнитель несет полную ответственность перед Заказчиком за работоспособность Систем, поддержка которых является предметом договора. При получении любого вида запроса Заказчика или при решении инцидента, Исполнитель должен руководствоваться при оказании услуг Соглашением об уровне оказания услуг, согласно раздела 10 данной ТС.

9. Расчет штрафных санкций

9.1. Заказчик выставляет претензию на уплату штрафных санкций по факту несоблюдения требований и условий Договора и приложениями к нему, нарушения Исполнителем сроков исполнения обязательств, определенных Договором и приложениями к нему, согласно следующей системе штрафов по каждому запросу на устранение инцидента, на изменение, на обслуживание или нарушению, или не выполнению пунктов Технической спецификации, указанных в таблице №5 приложения к технической спецификации.

9.2. Нарушение сроков уведомления и согласования изменения состава проектной группы рассматривается как инцидент.

9.3. Выставление штрафных санкций не означает отказ в приемке Услуг.

10. Соглашение об уровне оказания услуг

10.1. Исполнитель гарантирует объявленный ниже уровень качества услуг в границах своей ответственности и в составе ИТ Сервиса.

10.2. Исполнитель гарантирует Заказчику соблюдение Соглашения касаемо времени реакции, решения и восстановления после сбоя. Время реакции на Обращение и время решения определяется уровнем приоритета Обращения.

10.3. Исполнитель гарантирует доступность Систем 98% и обеспечивает работоспособность информационных систем круглосуточно в бесперебойном режиме (24x7x365), за исключением случаев проведения Регламентных работ и/или Запросов, требующих остановки Сервиса.

10.4. Исполнитель согласовывает с Заказчиком графики и состав Регламентных работ для проведения работ по обеспечению Сервиса, согласно регламентирующим документам Заказчика.

10.5. Основанием для исполнения оговоренных Соглашением Услуг, является Обращения Пользователей или сгенерированное событие системы мониторинга и управления службами Заказчика.

10.6. Обращения/Заявки по своей классификации могут быть следующих видов:

1) Запрос на устранение Инцидента;

2) Запрос на предоставление консультаций;

3) Запрос на проведение изменений без дополнительного обследования;

4) Запрос на предоставление данных из ИС;

5) Запрос на ввод и изменение данных в ИС;

6) Запрос на доступ в Систему;

7) Запрос на обучение пользователей;

8) Запрос на анализ технических решений.

10.7. Все Обращения при поступлении обрабатываются Исполнителем в системе SAP SM.

10.8. В процессе обработки Обращения, Заказчик получает уведомления о всех изменениях статусов.

10.9. При закрытии Заявки, Пользователь проставляет оценку, определяющую уровень его удовлетворенности исполнением Заявки.

10.10. При отсутствии оценки пользователя по Обращению оно считается закрытой с максимальной оценкой.

10.11. При регистрации, каждому Обращению назначается приоритет. Приоритет определяется в зависимости от срочности решения и влияния на Сервис.

10.12. Влияние и срочность Обращения определяется Пользователем, приоритет для Обращения при регистрации назначается согласно таблице № 8 приложения к технической спецификации. Дальнейшая обработка Обращений позволяет Исполнителю изменять приоритет по согласованию с Заказчиком, согласно таблицам № 6, № 7, № 8 приложения к технической спецификации.

10.13. Режим работы Исполнителя зависит от приоритета Обращения Заказчика.

10.14. Стандартный режим – рабочие дни по времени Заказчика.

10.15. Особый режим – 24 часа, 7 дней в неделю, круглосуточно (в п. 10.27 в расчете учитывается 24 часа).

10.16. При Обращениях низкого и среднего приоритетов в рамках предоставления Сервиса, работы проводятся в Стандартном режиме.

10.17. Особый режим не может быть включен в удорожание стоимости оказания Услуг. Условия предоставления Сервиса в Особом режиме:

1) При поступлении Обращений высокого и аварийного приоритетов до устранения инцидента;

2) При поступлении письма (не позднее, чем за 1 рабочий день) с указанием работ, в срок до завершения работ, но суммарно не более 60 календарных дней в год. Плановые работы администраторов Систем не включаются в данный расчет

3) Поступление Обращений любого приоритета от Руководства Заказчика до завершения работ, но суммарно не более 15 календарных дней в год.

10.18. Регламентные работы, которые могут повлиять на доступность Сервиса, проводятся после 20:00 часов в Особом режиме, по согласованию с Заказчиком.

10.19. Регламентные работы, требующие остановки Сервиса на 4 часа и более проводятся в выходные или праздничные дни в Особом режиме, по согласованию с Заказчиком.

10.20. Регламентные работы требующие остановки ИТ Сервиса могут проводиться в Стандартном режиме по согласованию за 24 часа до их выполнения с Заказчиком.

10.21. Перед проведением регламентных работ Исполнитель уведомляет посредством рассылки электронных писем и сообщений в Системах Пользователей Заказчика.

10.22. Обращения обрабатываются по очередности согласно заданному приоритету и времени регистрации Обращения. Обращения с приоритетом «высокий» и «аварийный» обрабатываются незамедлительно.

10.23. Для определения каждого из приоритетов Обращения исходными условиями являются мера влияния и срочности.

10.24. Уровень ИТ Сервиса соответствует таблице № 9 приложения к технической спецификации.

10.25. В случае потребности в увеличении времени решения Инцидентов в аварийном приоритете, дополнительное время на решение согласовывается с Заказчиком.

10.26. Время решения по Задачам на исполнение регламентных работ определяется по согласованию с Заказчиком и зависит от условий и сложности выполнения работ.

10.27. Метрики, применяемые для оценки Доступности Систем:

1) Фактическая доступность

- Спецификация: расчет по формуле

Д_с=100%-100%Тс/Т, где:

Дс - доступность системы;

Тс - количество минут простоя одной информационной системы (из журнала инцидентов Заказчика);

Т - количество минут в отчетном периоде (календарный месяц).

- Тенденции: Значение времени должно быть стабильным.

- Критическое значение: менее 98%.

10.28. Статистические метрики:

1) Количество исполненных Обращений

• Спецификация: Статистический показатель. Общее количество исполненных Обращений за один отчетный месяц.

2) Среднее количество Обращений на 1 (одно) Рабочее место.

• Спецификация: Статистический показатель. Общее количество исполненных Заявок, за один отчетный месяц, деленное на количество обслуживаемых Рабочих мест.

10.29. Метрики, применяемые для оценки Качества:

1) Средняя оценка удовлетворенности Заказчика (исполнения Заявок).

• Спецификация: Объективная оценка качества исполнения работ по Заявкам за отчетный месяц. Сумма значений оценок исполненных Заявок, деленная на общее количество исполненных Заявок.

• Тенденции: Уровень оценки должен быть стабильным.

• Критическое значение: менее 3.

2) Доля просроченных Заявок.

• Спецификация: Доля заявок с нарушениями сроков исполнения. Процент количества исполненных Заявок с нарушениями сроков от общего количества исполненных Заявок, зарегистрированных за отчетный месяц.

• Тенденции: Доля просроченных Заявок должна снижаться.

• Критическое значение: более 3%.

10.30. Метрики для оценки Эффективности Систем:

1) Среднее время на обслуживание 1 (одного) Рабочего места (в часах).

• Спецификация: Фактическое время, затраченное Специалистами на выполнение работ по исполнению Заявок. Сумма времени (в часах), деленная на количество Рабочих мест.

• Тенденции: Значение времени должно снижаться по мере повышения эффективности.

• Критическое значение: более 3 часов (статистический предел обеспечения эффективности).

2) Количество инцидентов за отчетный период.

• Спецификация: заявки, фиксирующие факт ошибочной работы/неисправности функциональности Системы. Количество инцидентов, зарегистрированных за отчетный месяц.

• Тенденции: Количество инцидентов должно снижаться.

• Критическое значение: 20 шт.

11. Состав проектной группы

11.1. Минимально требуемое количество консультантов – 41 человек:

• Обеспечение сотрудников оборудованными рабочими местами и их обязательное присутствие на территории г. Павлодар подлежат строгому соблюдению в рамках действующих регламентов организации.

• Обеспечение сотрудников оборудованными рабочими местами и их обязательное присутствие на территории г. Атырау подлежат строгому соблюдению в рамках действующих регламентов организации.

• Обеспечение функционирования колл-центра, при этом численность сотрудников должна составлять не менее трёх человек.

Состав проектной группы по сопровождению систем SAP отражен в таблице № 10 приложения к технической спецификации.

11.2. Предоставить организационную структуру и матрицу ответственности проектной группы, в случае изменений.

11.3. Исполнитель ежеквартально предоставляет утвержденную матрицу ответственности с замещающими лицами. Матрица должна быть утверждена и актуальна.

11.4. Изменение состава проектной группы возможно только при письменном уведомлении Заказчика не менее чем за 2 недели с предоставлением копий сертификатов заменяющего консультанта.

11.5. Члены проектной группы Исполнителя (2 и 3 уровня поддержки) должны иметь практический опыт работы по сопровождению соответствующего модуля системы SAP согласно пункту 11.1. Для подтверждения квалификации и опыта работы участников проектной группы, Исполнитель должен предоставить резюме на каждого из них и копии сертификатов по решениям согласно п.11.1 и п.11.3. Технической спецификации, состав и изменение проектной группы согласовывается с Заказчиком.

11.6. Заказчик имеет право провести интервьюирование специалиста и по результатам отклонить предлагаемую кандидатуру, тем самым не согласовав изменение проектной группы.

11.7. При неудовлетворительном качестве обработки Заявок Заказчик вправе запросить замену участника группы сопровождения.

12. Требования к безопасности

12.1. Выполнение услуг по повышению безопасности и функциональности Системы и рекомендациям Заказчика. Выставление претензии по инцидентам, зафиксированным в журнале инцидентов согласно требований правил и регламентов по информационной безопасности, регламентируется разделом договора касательно ответственности сторон.

12.2. Исполнитель не должен допускать внедрение и распространение вирусов, других вредоносных кодов в системах Заказчика.

12.3. Исполнитель не должен допускать действий, классифицируемых как различные виды несанкционированного доступа к данным и устройствам Заказчика.

12.4. Руководствоваться и исполнять правила и процедуры информационной безопасности, утвержденные Заказчиком.

12.5. В случае возникновения инцидента, не по вине Заказчика, что привело к сбою работы Системы, Исполнитель своими силами восстанавливает работоспособность системы. В случае необходимости Исполнитель выезжает на объекты Заказчика.

12.6. Исполнитель обязан обеспечить выполнение требований Закона Республики Казахстан «О персональных данных и их защите» при обработке и хранении персональных данных в Системе, в том числе маскирование, обезличивание, анонимизацию, шифрование и хеширование данных.

12.7. Исполнитель должен ознакомиться и руководствоваться утвержденной документацией Заказчика (правила, регламенты, процедуры, положения, руководства, методики, инструкции) в том числе оказывать Услуги с соблюдением требований Заказчика по информационной безопасности, в том числе которые регламентируются следующими документами:

Политика АО «КазТрансОйл» в области обеспечения информационной безопасности;

Порядок управления доступом к ИТ-сервисам, системам обработки информации, системам производственно-технологической связи АО «КазТрансОйл»;

Правила резервного копирования информации и программного обеспечения АО «КазТрансОйл»;

Правила внесения изменений в системы обработки информации, производственно-технологической связи, комплекс технических и программных средств автоматизированной системы управления технологическими процессами и промышленные системы АО «КазТрансОйл»;

Правила управления инцидентами информационной безопасности в АО «КазТрансОйл»;

Регламент по обеспечению непрерывности бизнес-процессов, использующих информационные системы, в АО «КазТрансОйл»;

Иные внутренние документы Общества, регламентирующие требования обеспечения информационной безопасности.

12.8 При оказании услуг в формате удаленного доступа к Системам и ИТ-инфраструктуре Заказчика, Исполнитель обязан использовать программно-аппаратные средства защиты от киберугроз для своих рабочих станций, сетевой и ИТ-инфраструктуры удовлетворяющих требованиям Заказчика к безопасному удаленному доступу по согласованному уровню доступа.

13. Особые условия

13.1. Порядок осуществления доступа специалистов Исполнителя к информационным ресурсам Заказчика, необходимым для оказания Услуг, и порядок физического доступа специалистов Исполнителя в помещения Заказчика определен в Договоре на основании существующих процедур Заказчика.

13.2. Приложения к технической спецификации являются неотъемлемой частью Договора.

3. Присутствует указание характеристик, определяющих принадлежность приобретаемого ТРУ отдельному потенциальному поставщику либо производителю на основании

приобретения товаров, работ и услуг для доукомплектования, дооснащения, унификации или обеспечения совместимости с имеющимися товарами, работами и услугами, а также для дальнейшего технического сопровождения, сервисного обслуживания и ремонта, в том числе планового ремонта (при необходимости), основного (установленного) оборудования

Приложение

Каз.Приложение к ТС SAP-Таблицы 2027_final после ПО (после экспертизы).docx

Приложение к ТС SAP-Таблицы 2027_final после ПО.docx

Каз.Приложение к ТС SAP-Объем функциональности 2027_final.docx

Каз.Приложение к ТС SAP-Интеграция 2027_final.docx

Приложение к ТС SAP-Формы отчетов 2027_final.docx

Приложение к ТС SAP-Объем функциональности 2027_final.docx

Приложение к ТС SAP-Интеграция 2027_final.docx

Каз.Приложение к ТС SAP-Формы отчетов 2027_final.docx

Подписал	Саетгалиева Алия Вильевна
Дата подписания	04.11.2026