ТЕХНИКАЛЫҚ СИПАТТАМА

1267146 сатып алу бойынша
Ашық тендер тәсілімен

Лот № 1 (11 У, 4571975) Бағдарламалық қамтамасыз етуді әкімшілдеу және техникалық қызмет көрсету бойынша қызметтер

Тапсырыс беруші: ТОО «Атырауский нефтеперерабатывающий завод» (Атырау)

Ұйымдастырушы: ТОО «Атырауский нефтеперерабатывающий завод» (Атырау)

1. ТЖҚ қысқаша сипаттамасы

Атауы	**Мәні**
Жол нөмірі	11 У
Атауы және қысқаша сипаттамасы	Бағдарламалық қамтамасыз етуді әкімшілдеу және техникалық қызмет көрсету бойынша қызметтер, Бағдарламалықі жасақты әкімшіліктендіру және оған техникалық қызмет көрсету бойынша қызметтер
Қосымша сипаттама	LabWare lims жүйесін техникалық сүйемелдеу
Саны	1.000
Өлшем бірлігі	-
Жеткізу орны	ҚАЗАҚСТАН, Атырау облысы, город Атырау, проспект Зейнолла Кабдолова, строение 1
Жеткізу шарттары	-
Жеткізу мерзімі	01.2027 бастап 12.2029 дейін (қоса алғанда)
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
Labware lims АМӨЗ жүйесін техникалық сүйемелдеу

1. ҚОЛДАНЫЛАТЫН ТЕРМИНДЕР ТІЗІМІ
Жүйе-LabWare LIMS бойынша ;
Қызметкер-Орындаушының кез келген қызметкері;
Бағдарламалық қамтамасыз етуді қолдау LabWare LIMS бойынша үздіксіз жетілдіруді және сүйемелдеуді білдіреді, соның ішінде: жаңа нұсқаларды әзірлеу, түзету нұсқаларын және аралық файлдарды-түзетулерді шығару, LabWare LIMS бойынша операциялық және функционалдық сипаттамаларды кеңейту және жетілдіру .
Конфигурацияны қолдау Тапсырыс берушінің LabWare бағдарламасын енгізуді қолдауға бағытталған бағдарламалық қамтамасыз етуден басқа кез келген қызметтерді, соның ішінде, бірақ онымен шектелмей, іске асыру қызметтерін, ITIL (IT инфрақұрылым кітапханасы) L2/L3 қызметтерін, сатудан кейінгі қолдауды немесе қолданбаны қолдауды білдіреді.
Бәсекеге қабілетті пайдаланушылар саны LabWare LIMS данасына бір уақытта қол жеткізуге құқылы пайдаланушылар санын білдіреді.
Өтінім, қолдауға арналған тапсырма-өтінімдерді ресімдеу қағидалары бойынша жасалған және Тапсырыс беруші көрсетілетін қызметтерді Орындаушының атына ұсынатын тапсырманы қоюды қамтитын жазбаша (электрондық) құжат.
Техникалық сұрау-жүйеде техникалық сұрау салуларды жүргізу қағидалары бойынша құрылған және жүйе даналары (Dev - >Test) арасында тасымалдануы қажет жүйеде қажетті өзгерістің сипаттамасын қамтитын сұрау.
Пайдаланушы-жүйеде есептік жазбасы бар және LabWare LIMS жүйесіне кіру паролі бар субъект.
"АМӨЗ" ЖШС SMAX жүйесі-АМӨЗ LABWARE LIMS жүйесіне кіру, пысықтау және өзгерту бойынша пайдаланушылардың инциденттері мен өтініштері тіркелетін АТ қызметтерін басқару жүйесі.
АМӨЗ mes жүйесі-АМӨЗ LabWare LIMS жүйесімен интеграцияланған өндірістік процестерді бақылау мен басқарудың ақпараттық жүйесі.
Тапсырыс берушінің аумағында қолдау/Қашықтықтан-алынған өтінімдер бойынша жұмыс күндері (қажет болған жағдайда

демалыс және мереке күндері) сағат 9.00 — ден 18.00-ге дейін қызмет көрсету. Өтінімдерді Тапсырыс беруші жазбаша немесе ауызша түрде жібереді, содан кейін электрондық хат жедел жіберіледі және өтінім жасалады (электрондық пошта, ресми хат, трекер).
Инцидент-жүйенің функционалдығының өзгеруі болып табылмайтын және ақпараттық жүйенің жұмысында үзіліске немесе оның жұмыс істеу сапасының төмендеуіне әкелетін немесе әкелуі мүмкін кез келген оқиға (соның ішінде ат-инфрақұрылымындағы сәтсіздік, сәтсіз жағдайлар).
Байланыс тұлғасы-бұл тұтынушы тарапынан қолдау сұрауларын құруға және басқаруға жауапты қызметкер.

2. СҮЙЕМЕЛДЕУ ЖҮЙЕСІ МЕН ОБЪЕКТІЛЕРІНІҢ ЖАЛПЫ СИПАТТАМАСЫ

Осы құжатта шарттың қолданылу кезеңінде көрсетілетін қызметтердің құрамы мен сапасына қойылатын талаптарды сипаттау мақсатында техникалық талаптар (бұдан әрі - ТТ) ұсынылған.
Жүйе 2 данадан тұрады: әзірлеу/тестілеу жүйесі (DEV) және өнімді жүйе (TEST) (бұдан әрі - жүйе).
Жүйе labware 7 негізінде құрылған, өнеркәсіптік пайдалану режимінде жұмыс істейді және labware LIMS зертханалық ақпараттық жүйесінің автоматтандырылған функционалдығын қамтиды:
* Аналитикалық бақылау кестелері;
* Анықтамалықтарды жаңа таңдау нүктелерімен, талдаулармен, өнімдермен, спецификациямен және т. б. толтыру.;
* Көрнекі жұмыс үстелдері;
* "Реактивтерді және зертхананың басқа материалдарын есепке алу" блогы;
* "Ішкі зертханалық бақылау" блогы;
* "Калибрлеу ерітінділері" блогы;
* Зертханалық бақылау кестелері;
* "Зертханалық жабдықты қосу" блогы;
* "Сынақ жабдықтарын, өлшеу құралдарын және қосалқы жабдықтарды есепке алу" блогы;
* Crystal Reports-та Шығыс формаларын әзірлеу, өзгерту;
* Excel бағдарламасында есептерді әзірлеу, өзгерту;
* SQL серверінде сақталған процедураларды әзірлеу, өзгерту;
* Процедураларды әзірлеу, өзгерту (subroutines);
* Төрелік сынамалар
* Сыртқы жүйелермен араласу.;
* Жүйелік басқару.

3. САТЫП АЛЫНАТЫН ҚЫЗМЕТТЕРДІҢ МАҚСАТТАРЫ

- Тапсырыс берушінің өнеркәсіптік-пайдаланылатын жүйесінің үздіксіз жұмыс істеуін қамтамасыз ету;
- жүйенің қолда бар функционалдық мүмкіндіктері шеңберінде жүйені пысықтауды және оңтайландыруды қамтамасыз ету;
- ақпараттық қауіпсіздікті, жүйе деректерінің тұтастығы мен құпиялылығын қамтамасыз ету, жүйенің пайдаланушыларына, әзірлеушілеріне, консультанттарына, әкімшілеріне және басқа пайдаланушыларына қол жеткізудің тиісті деңгейін қамтамасыз ету;
- рұқсатсыз кіруден қорғауды қамтамасыз ету;
- жүйені пайдаланушыларға сұраныс, телефон, электрондық пошта және т. б. бойынша қолдау көрсету.;
- жүйенің іске асырылған функционалдығын сүйемелдеу;
- Тапсырыс берушінің өтінімдерін уақтылы орындау және инциденттерді жою.

4. ЖҮЙЕНІ СҮЙЕМЕЛДЕУ БОЙЫНША ҚЫЗМЕТТЕР ҚҰРАМЫ

- Жүйенің тұтастай жұмыс істеуін қамтамасыз ету.
- Жүйенің қолда бар функционалдық мүмкіндіктері шеңберінде Тапсырыс берушіде бар модульдер мен жүйе шешімдерін пысықтау бойынша қызметтер көрсету.
- Тапсырыс берушінің сұрауы бойынша, сондай-ақ Тапсырыс берушінің тиісті регламенттеуші құжаттарына өзгерістер енгізілген жағдайда жүйенің қолданыстағы функционалын іске асыруды оңтайландыру.
- Жүйенің барлық базистік және техникалық параметрлерін өзекті күйде ұстау.
- Жүйенің барлық компоненттерін сүйемелдеу және жұмыс қабілеттілігін қамтамасыз ету.
-Тапсырыс берушінің өтініміне сәйкес, атап айтқанда, Тапсырыс берушінің ұйымдық құрылымының өзгеруіне және /немесе оның бизнес-процестерінің, шаруашылық операцияларының барысына байланысты тұтастай алғанда жүйенің енгізілген функционалдығының компоненттерін өзгерту және баптау.
- Тапсырыс берушінің іске асырылған функционалдығы шеңберінде қажетті есептілік нысандарын әзірлеу немесе өзгерту.
- Labware LIMS өндірушісінің жүйенің және тұтастай жүйенің функционалдығын оңтайландыру және жақсарту үшін қажет ұсыныстарына сәйкес жүйеге өзгерістер енгізу.
- Жүйенің соңғы пайдаланушыларына кеңес беру және оқыту.
- Пайдаланушы нұсқаулықтары мен нұсқаулықтарын өзектендіру.
- Тапсырыс берушінің, Орындаушының немесе жүйенің пайдаланушыларының жүйемен жұмыс істеу процесінде анықталған жүйенің ақаулары мен қателіктерін жою бойынша қызметтер көрсету.
- Жүйенің істен шығу себептерін, қателіктерін зерттеу.
- Жүйенің жыл сайынғы, ай сайынғы аудиттерін жүргізу кезінде Тапсырыс беруші сұратқан ақпаратты жүйе бойынша толық көлемде кедергісіз ұсыну.

- Жүйені сүйемелдеу бойынша Тапсырыс берушіден өтінімдерді орындау.
- LABWARE LIMS жүйесінің деректері бойынша АМӨЗ MES жүйесінде есептік нысандар үшін жаңа рәсімдерді құру және өзектендіру.

Сүйемелдеудің үлгілік өтінімдері бойынша деректер:
1. NSI жүйесін орнату, NSI деректерін жүргізу
2. Жүйенің функционалдығын реттеу бойынша қызметтер көрсету.
3. Бағдарламалардың жұмыс алгоритмін өзгерту бойынша қызметтер көрсету, жүйені әзірлеушілердің осы өзгерістерді тестілеуі.
4. Шығыс нысандарына өзгерістер енгізу, жүйені әзірлеушілердің осы өзгерістерді сынауы.
5. Функционалды бағдарламаларды құру, әзірлеушілердің тестілеуі
6. Есеп берудің жаңа нысандарын құру, жүйені әзірлеушілердің тестілеуі
7. Пайдаланушының есептік жазбасын құру, рөлдерді тағайындау, орындалған өзгерістердің дұрыстығына тестілеу, жүйенің ақпараттық қауіпсіздігіне қол жеткізу ережелерін бұзуға осы өзгерістерді талдау.
8. Пайдаланушы рөліне қосымша өкілеттіктер қосу, орындалған өзгерістерді тестілеу, жүйенің ақпараттық қауіпсіздігін бұзғаны үшін осы өзгерістерді талдау.
9. Жүйені пайдаланушыларға кеңес беру бойынша қызметтер көрсету
10. Жаңа бітірулер жасау.
11. WLC үшін Талдаулар мен үлгілерді жасау.
12. LRIG құрылғыларынан нәтижелерді автоматты түрде оқу үшін талдағыштарды орнату
13. Жүйенің нәтижелерін MES-те көрсету үшін SQL процедураларын құру.
14. Зертханалық бақылау кестелерін өзгерту.
5. Талаптар

Орындаушы қызмет көрсету кезінде Тапсырыс берушіде бекітілген ат басқару жүйесінің құжаттарын (ережелер, рәсімдер, ережелер, нұсқаулықтар, әдістемелер, нұсқаулықтар) басшылыққа алады.
5.1 жүйені сүйемелдеу бойынша қызметтер көрсетуге қойылатын талаптар:
- Жүйенің функционалдығы компоненттерінің құрылымына өзгерістер мен түзетулер енгізу Тапсырыс берушінің өтінімінде көрсетілген талаптарға сәйкес және Тапсырыс берушімен келісілген мерзімде жүзеге асырылуы керек. Өзгерістерді жүйенің өнімді шығарылымына көшіру Тапсырыс берушінің мүдделі бөлімшелерімен бірлесіп орындаушыдан жауапты қызметкерлер әзірлеудегі өзгерістерді тестілеуден кейін қатаң түрде жүргізілсін.
- Жүйенің жұмыс істеуін қамтамасыз етуге байланысты профилактикалық немесе басқа да қызметтер көрсету жағдайларын қоспағанда, жүйе тәулік бойы үздіксіз режимде жұмыс істеуі тиіс. Профилактикалық жұмыстарды қоспағанда, жылына жалпы қарапайым жүйе 24 сағаттан аспауы керек.
- Осы техникалық ерекшелікке сәйкес жергілікті және қашықтықтан қолдауды қамтамасыз ету.
Пайдаланушылар техникалық қолдау қызметтеріне келесі әдістер арқылы қол жеткізе алуы керек:
- "АМӨЗ" SMAX " ЖШС ат қызметтерінің порталы арқылы сұрау салу арқылы;
- Электрондық пошта, skype және т. б;
- Телефон, ұялы байланыс;
- Интернет арқылы қолдау, қашықтан қол жеткізу.
Жүйе консультанты ауызша өтініш арқылы қабылдаған өтінімдер өтініш берушінің аты-жөнін көрсете отырып, "АМӨЗ" ЖШС-нің SMAX жүйесінде тіркелуі тиіс.
- Жүйеде жүргізілетін барлық бағдарламалық өзгерістер тек Тапсырыс берушінің өтінімі негізінде орындалады және байланыс арқылы нақтыланады.
- Электрондық және қағаз түрінде сүйемелдеу бойынша техникалық құжаттаманы ұсыну.
-Жүйені сүйемелдеу және оңтайландыру жүйенің функционалдығының барлық компоненттері мен бизнес-процестері бойынша нақты уақыт режимінде жүзеге асырылуы керек. Нақты уақыт режимінде жүйенің іске асырылған функционалдығының компоненттері мен бизнес-процестерінің толық жұмыс істеуін қамтамасыз ету қажет.
- Орындаушының жүйеге өзгерістер енгізу кезінде ақпараттық қауіпсіздікті, жүйе деректерінің тұтастығы мен құпиялылығын сақтауы.
- Жүйенің ақпараттық қауіпсіздігін бұзу мәніне жүйеде пайдаланушылардың қол жеткізу деңгейін бақылау.
5.2 Жүйені техникалық қолдау аясында пайдаланушыларға кеңес беруге қойылатын талаптар Орындаушы LabWare LIMS жүйесінің енгізілген функционалдығы шеңберінде оны пайдалану мәселелері бойынша пайдаланушыларға кеңес беру қызметін көрсетеді. Бұған техникалық қолдау көрсету аясында жүйені пайдалану жолдарын түсіндіру және Келісімнің қолданылу мерзімі ішінде туындауы мүмкін мәселелерді шешуге көмектесу кіреді. 5.3 Рұқсат беру жүйесін (авторизацияны) сүйемелдеуге қойылатын талаптар Пайдаланушылардың қолжетімділік деңгейлерінің ағымдағы мәртебесін қолдап отыру. 5.4 Жүйе шеңберінде бағдарламалауға қойылатын талаптар Орындаушы бағдарламалауға қатысты келесі міндеттерді орындайды: - Қызмет көрсету кезеңінде жүйе ішінде құрылған барлық бағдарламалардың, деректерді топтап енгізу процедураларының, есептердің, нәтижелік нысандардың және басқа да арнайы әзірлемелердің жұмысқа жарамдылығын қамтамасыз ету және оларға техникалық қызмет көрсету. - Бұрын әзірленген есептер мен

нәтижелік нысандардың жаңа нұсқаларын ұсыну, жаңартуға қажетті процедуралар мен қызметтерді қамтамасыз ету, сондай-ақ техникалық құжаттаманың соңғы нұсқаларын электрондық және қағаз түрінде беру. - Үшінші тараптың бағдарламалық құралдарын пайдалану мүмкіндігін зерттеу. - Жүйе ішінде SQL сұраныстарын қолдану.
5.5 Құжаттамаға қойылатын талаптар «ANPZ» ЖШС қолданатын SMAX жүйесінде пайдаланушы сұраныстарының тізілімі (журналы) жүргізілуі тиіс. Бұл журналға жүйе пайдаланушыларының өздері жіберген сұраныстары, сондай-ақ телефон арқылы түскен өтініштер негізінде LIMS кеңесшісі тіркеген сұраныстар енгізіледі. Пайдаланушылардан келіп түскен барлық сұраныстар, орын алған оқиғалар (инциденттер) және мәселелерді шешуге бағытталған жоспардан тыс іс-әрекеттер құжатталуы қажет — әсіресе, пайдаланушы оларды «ANPZ» ЖШС-нің SMAX жүйесінде өз бетінше тіркеуге мүмкіндігі болмаған жағдайларда. Әрбір жазбада сұраныстың түскен күні мен уақыты, мәселені шешуге кеткен уақыт және жұмысты орындаған тұлғаның толық аты-жөні көрсетілуі тиіс. Әр есепті айдың соңғы күні Орындаушы «ANPZ» ЖШС қолданатын SMAX жүйесінен қалыптастырылған, жүйені қолдау жөніндегі есепті қағаз және электрондық форматта ұсынады. Қағаз түріндегі есеп парақтары нөмірленген, Орындаушының басшысы бекіткен және екі данада (біреуі — Тапсырыс берушіге, екіншісі — Орындаушыға) дайындалған болуы тиіс. Бұл айлық есеп келесі ақпаратты қамтуы тиіс: - Тіркелген қолдау сұраулары және олардың қазіргі орындалу мәртебесі туралы мәліметтер. 5.6 Ақпараттық қамтамасыз етуге қойылатын талаптар. - Ақпараттық қамтамасыз ету техникалық және ақпараттық көрсеткіштер жиынтығынан, жүйелік жіктегіштерден, сондай-ақ оларды ұйымдастыру, сақтау, өзгерту және бақылау үшін қолданылатын әдістер мен құралдардан тұруы тиіс. - Ақпараттық қамтамасыз ету деректердің тұтастығы мен үйлесімділігін, бірнеше пайдаланушының дерекқорға бір мезгілде қол жеткізуін, сондай-ақ Жүйе құрамдастары арасында деректерді сақтау мен алмасудың стандартты рәсімдерін қамтамасыз етуі қажет. - Жүйе барлық бөлімшелердің Жүйені енгізу кезеңінде әзірленген стандартталған анықтамалықтарды, жіктегіштерді және басқа да ресурстарды пайдалануын қамтамасыз ету арқылы бірыңғай ақпараттық ортаны қалыптастырады. - Жүйе жауапкершіліктерді тиісті түрде бөлу арқылы ақпараттың толықтығын, дәлдігін, үйлесімділігін және өзектілігін қамтамасыз етеді. - Мердігер Тапсырыс беруші белгілеген мерзімдер ішінде жұмыс барысында туындаған ақауларды жоюға жедел көмек көрсетуі тиіс.
6. ОҚИҒАЛАРДЫ БАСҚАРУ
Оқиғаларды басқарудың негізгі мақсаты - Жүйені мүмкіндігінше тезірек қалыпты жұмыс күйіне келтіру және қызметтердің үзілуінен туындаған Клиенттің жұмысына кез келген теріс әсерді азайту. Клиент Жүйенің ақаулығына байланысты оқиға туралы хабардар еткеннен кейін, Қызмет көрсетуші бір сағат ішінде жауап беруі керек. Қызмет көрсетуші оқиғаның түпкі себебін анықтап, негізгі мәселені шешіп, Клиентпен келісілген мерзім ішінде зардап шеккен Жүйе компоненттерін толық жұмыс істеу күйіне келтіруі керек. Жүйе компоненттері қалпына келтірілгеннен кейін, Қызмет көрсетуші ақаулықтың себебін егжей-тегжейлі түсіндіре отырып, оқиға талонын жабуы керек. Оқиғаларды шешудің шұғылдық деңгейлері: 1. Жоғары шұғылдық – ең көбі 2 сағат Жеке басқару жүйесінде жасалған LabWare LIMS есептеріне әсер ететін ақаулар, пайдаланушылардың кіру құқықтары/рұқсаттарымен байланысты мәселелер және т.б. 2. Орташа шұғылдық – ең көбі 4 сағат Функционалдық бағдарламалық модульдердегі ақаулар, сертификаттарды (паспорттарды) немесе басқа шығыс құжаттарын жасаудағы қателер және т.б. 3. Төмен шұғылдық – ең көбі 48 сағат Жүйеде балама нұсқа бар есептерге әсер ететін ақаулар.

Қол қойған	Мартынова Татьяна Анатольевна
Қол қойылған күні	30.10.2026

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

ТЕХНИЧЕСКАЯ СПЕЦИФИКАЦИЯ

по закупке 1267146
способом Открытый тендер

Лот № 1 (11 У, 4571975) Услуги по администрированию и техническому обслуживанию программного обеспечения

Заказчик: Товарищество с ограниченной ответственностью "Атырауский нефтеперерабатывающий завод"
Организатор: Товарищество с ограниченной ответственностью "Атырауский нефтеперерабатывающий завод"

1. Краткое описание ТРУ

Наименование	Значение
Номер строки	11 У
Наименование и краткая характеристика	Услуги по администрированию и техническому обслуживанию программного обеспечения, Услуги по администрированию и техническому обслуживанию программного обеспечения
Дополнительная характеристика	Техническое сопровождение системы LabWare LIMS
Количество	1.000
Единица измерения	-
Место поставки	КАЗАХСТАН, Атырауская область, город Атырау, проспект Зейнолла Кабдолова, строение 1
Условия поставки	-
Срок поставки	с 01.2027 по 12.2029 (включительно)
Условия оплаты	Предоплата - 0%, Промежуточный платеж - 100%, Окончательный платеж - 0%

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

Техническая спецификация

Техническое сопровождение системы LabWare LIMS АНПЗ

1. ПЕРЕЧЕНЬ ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ТЕРМИНОВ
Система - ПО LabWare LIMS ;
Сотрудник - любой сотрудник Исполнителя;
Поддержка ПО означает постоянное совершенствование и сопровождение ПО LabWare LIMS , включая: разработку новых версий, выпуск корректировочных версий и промежуточных файлов-исправлений, расширение и усовершенствование эксплуатационных и функциональных характеристик ПО LabWare LIMS .
Поддержка конфигурации означает любые услуги помимо Поддержки ПО, направленные на поддержку внедрения ПО LabWare Заказчиком, включая, но не ограничиваясь, услуги по внедрению, услуги ITIL (библиотека инфраструктуры ИТ) L2/L3, послепродажную поддержку или поддержку приложений.
Количество конкурентных пользователей означает число пользователей, которые вправе получить одновременный доступ к экземпляру ПО LabWare LIMS.
Заявка, Задание на поддержку — письменный (электронный) документ, созданный по правилам оформления заявок и содержащий постановку задачи, предоставляемый Заказчиком в адрес Исполнителя услуг.
Технический запрос - запрос, созданный по правилам ведения технических запросов в Системе, и содержащий описание необходимого Изменения в Системе, которое необходимо переносить между экземплярами Системы (Dev->Test).
Пользователь - субъект, имеющий учетную запись в Системе, и обладающий паролем для входа в систему LabWare LIMS.
Система SMAX ТОО «АНПЗ» - система управления ИТ услугами, в которой регистрируются инциденты и обращения пользователей по доступу, доработке и изменению системы LabWare LIMS АНПЗ.
Система MES АНПЗ – информационная система мониторинга и управления производственными процессами, интегрированная с системой LabWare LIMS АНПЗ.
Поддержка на территории Заказчика/дистанционная – оказание услуг с 9.00 — 18.00 в рабочие дни (при необходимости

выходные и праздничные дни) по полученным заявкам. Заявки направляются Заказчиком в письменном или устном виде с последующим оперативным отправлением электронного письма и созданием Заявки (по электронной почте, официальное письмо, трекер).

Инцидент - любое событие (в том числе сбой в ИТ-инфраструктуре, сбойные ситуации), которое не является Изменением функциональности Системы, и которое приводит или может привести к прерыванию в работе информационной Системы или понижению качества ее функционирования.

Контактное лицо – это сотрудник со стороны Заказчика, ответственное за создание и управление запросами на поддержку.

2. ОБЩЕЕ ОПИСАНИЕ СИСТЕМЫ И ОБЪЕКТОВ СОПРОВОЖДЕНИЯ

В настоящем документе представлены технические требования (далее - ТТ) с целью описания требований к составу и качеству оказываемых в период действия Договора Услуг.

Система состоит из 2-экземпляров: системы разработок/тестирования (DEV) и продуктивной системы (TEST) (далее - Система).

Система построена на базе LabWare 7, работает в режиме промышленной эксплуатации и включает автоматизированные функциональности Лабораторной Информационной Системы LabWare LIMS:

- Графики аналитического контроля;
- Наполнение справочников новыми точками отбора, анализами, продуктами, спецификацией и т д.;
- Визуальные рабочие столы;
- Блок «Учёт реактивов и других материалов лаборатории»;
- Блок «Внутренний лабораторный контроль»;
- Блок «Калибровочные растворы»;
- Графики лабораторного контроля;
- Блок «Подключения лабораторного оборудования»;
- Блок «Учёт испытательного оборудования, средств измерений и вспомогательного оборудования»;
- Разработка, изменение выходных форм в Crystal Reports;
- Разработка, изменение отчетов в Excel;
- Разработка, изменение хранимых процедур в SQL Server;
- Разработка, изменение процедур (subroutines);
- Арбитражные пробы
- Интергация с внешними системами.;
- Системное администрирование.

3. ЦЕЛИ ЗАКУПАЕМЫХ УСЛУГ

- обеспечение бесперебойной работоспособности промышленно-эксплуатируемой Системы Заказчика;
- обеспечение доработки и оптимизации Системы в рамках имеющихся функциональных возможностей Системы;
- обеспечение информационной безопасности, целостности и конфиденциальности данных Системы, обеспечение соответствующего уровня доступа пользователей, разработчиков, консультантов, администраторов и других пользователей Системы;
- обеспечение защищенности от несанкционированного доступа;
- поддержка пользователей Системы по запросам, телефону, электронной почте и т.д.;
- сопровождение реализованной функциональности Системы;
- своевременное исполнение заявок Заказчика и устранение инцидентов.

4. СОСТАВ УСЛУГ ПО СОПРОВОЖДЕНИЮ СИСТЕМЫ

- Обеспечение работоспособности Системы в целом.
- Оказание услуг по доработке существующих у Заказчика модулей и решений Системы в рамках имеющихся функциональных возможностей Системы.
- Оптимизация реализации существующего функционала Системы по запросу Заказчика, а также в случае внесения изменений в соответствующие регламентирующие документы Заказчика.
- Поддержание всех базисных и технических параметров Системы в актуальном состоянии.
- Сопровождение и обеспечение работоспособности всех компонентов Системы.
- Изменение и настройка компонентов внедренной функциональности Системы в целом, согласно Заявке от Заказчика, и в частности, связанные с изменением организационной структуры Заказчика и/или течением его бизнес-процессов, хозяйственных операций.
- Разработка или изменение необходимых форм отчетности в рамках реализованной функциональности Заказчика.
- Внесение изменений в Систему согласно рекомендациям производителя LabWare LIMS, необходимых для оптимизации и улучшения функционирования функциональности Системы и Системы в целом.
- Оказание консультаций и обучения конечных пользователей Системы.
- Актуализация инструкций и руководств пользователей.
- Оказание услуг по устранению сбоев и ошибок Системы, выявленные в процессе работы с Системой работниками Заказчика, Исполнителя или Пользователями Системы.
- Проведение исследования причин сбоя, ошибок работы Системы.
- При проведении ежегодного, ежемесячного аудитов Системы, беспрепятственное предоставление запрашиваемой

Заказчиком информации по Системе в полном объеме.
- Выполнение Заявок от Заказчика по Сопровождению Системы.
- Создание и актуализация новых процедур для отчетных форм в системе MES АНПЗ по данным системы LabWare LIMS.

Данные по типовым заявкам Сопровождения:
1. Настройка НСИ системы, ведение данных НСИ
2. Оказание услуг по настройке функциональности Системы.
3. Оказание услуг по изменению алгоритма работы программ, тестирование данных изменений разработчиками Системы.
4. Внесение изменений в выходные формы, тестирование данных изменений разработчиками Системы.
5. Создание функциональных программ, тестирование разработчиками
6. Создание новых форм отчетности, тестирование разработчиками Системы
7. Создание учетной записи пользователя, присвоение ролей, тестирование на корректность выполненных изменений, анализ данных изменений на нарушение правил доступа информационной безопасности Системы.
8. Добавление дополнительных полномочий в роль пользователя, тестирование выполненных изменений, анализ данных изменений на нарушение информационной безопасности Системы.
9. Оказание услуг по консультированию пользователей Системы
10. Создание новых градуировок.
11. Создание анализов и шаблонов для ВЛК.
12. Настройка парсеров для автоматического считывания результатов с приборов ЛРИГ
13. Создание процедур SQL для отображения результатов Системы в MES.
14. Изменение графиков лабораторного контроля.

5. ТРЕБОВАНИЯ

Исполнитель при оказании услуг руководствуется с утвержденными у Заказчика документами системы управления ИТ (правила, процедуры, положения, руководства, методики, инструкции).

5.1 Требования к оказанию услуг по Сопровождению Системы:
- Внесение изменений и корректировок в структуру компонентов функциональности Системы необходимо осуществлять согласно требованиям, указанным в Заявке от Заказчика, и в сроки, согласованные с Заказчиком. Перенос изменений в продуктивный релиз Системы производить строго после тестирования Изменений в разработке ответственными сотрудниками от Исполнителя совместно с заинтересованными подразделениями Заказчика.
- Система должна функционировать круглосуточно в бесперебойном режиме, за исключением случаев оказания профилактических или других услуг, связанных с обеспечением функционирования Системы. Общий простой системы в год, за исключением профилактических работ, не должен превышать 24 часа.
- Обеспечение Локальной и Дистанционной поддержки согласно настоящей технической спецификации.

У пользователей должна быть возможность доступа к услугам технической поддержки через следующие методы:
- Посредством создания Запроса через портал ИТ услуг ТОО «АНПЗ» SMAX;
- Посредством электронной почты, skype и т.д;
- Телефонная, мобильная связь;
- Поддержка через интернет, удаленный доступ.

Заявки, принятые консультантом Системы посредством устного обращения, должны быть зарегистрированы в системе SMAX ТОО «АНПЗ», с указанием ФИО обращаемого.
- Все программные изменения, производимые в Системе, выполняются исключительно на основании заявки Заказчика и уточняются посредством связи.
- Предоставление технической документации по Сопровождению в электронном и бумажном видах.
- Сопровождение и оптимизацию Системы необходимо осуществлять по всем компонентам и бизнес-процессам функциональности Системы в режиме реального времени. Необходимо обеспечить полноценное функционирование компонентов и бизнес-процессов реализованной функциональности Системы в режиме реального времени.
- Соблюдение Исполнителем информационной безопасности, целостности и конфиденциальности данных Системы при внесении Изменений в Систему.
- Контроль уровня доступа Пользователей в Системе на предмет нарушения информационной безопасности Системы

5.2 Требование к консультированию пользователей в рамках технической поддержки Системы

Исполнитель оказывает консультационную помощь пользователям по вопросам эксплуатации Системы LabWare LIMS в рамках реализованной функциональности, включая разъяснение порядка работы с Системой и помощь в решении возникающих вопросов, в течение всего периода действия Договора в рамках оказания услуг технической поддержки.

5.3 Требование к поддержке концепции полномочий

Поддержка актуального состояния уровня доступа пользователей.

5.4 Требования к программированию в Системе

По программированию Исполнитель выполняет за следующие задачи:
- Поддержка и обеспечение работоспособности всех разработанных в Системе программ, программ пакетного ввода, отчетов, выходных форм и прочих разработок в период оказания Услуг.

- Предоставление новых релизов разработанных ранее отчетов и выходных форм, предоставление процедур и услуг для обновлений, предоставление последних версий технической документации в электронном и бумажном видах.
- Исследование возможностей использования сторонних инструментальных средств.
- Использование SQL запросов в Системе.

5.5 Требования к документированию.

Журнал регистрации заявок пользователей должен быть сформирован в системе SMAX ТОО «АНПЗ». В данном журнале должны быть зафиксированы запросы как самих пользователей системы, так и запросы, зарегистрированные консультантом LIMS через обращения пользователей по телефону. Необходимо фиксировать все поступающие заявки пользователей, все инциденты и внеплановые мероприятия по устранению возникающих проблем, если пользователь не может их сам зарегистрировать в системе SMAX ТОО «АНПЗ». Должны быть указаны дата и время поступления заявки, время решения проблемы, ФИО исполнителя.
Ежемесячно в последний день отчетного месяца Исполнитель предоставляет в бумажном и электронном видах отчет по Сопровождению Системы, который сформирован из системы SMAX ТОО «АНПЗ». Отчет, предоставляемый в бумажном виде, должен быть пронумерован, утвержден Первым руководителем Исполнителя и составлен в 2-ух экземплярах для Заказчика и Исполнителя. Данный ежемесячный отчет должен содержать следующую информацию:
- Информацию по зарегистрированным Заявкам по Сопровождению и статус их исполнения.

5.6 Требования к информационному обеспечению.
- Информационное обеспечение должно представлять собой набор технико-информационных показателей, общесистемных классификаторов, методов и средств их организации, хранения, корректировки и контроля.
- Информационное обеспечение должно поддерживать целостность и непротиворечивость данных, одновременный доступ к базе данных множества пользователей, стандартные процедуры хранения и обмена данными между элементами Системы.
- Система должна обеспечить единое информационное пространство за счёт использования всеми подразделениями единой формы справочников и классификаторов и другими наработками, выработанными на этапе внедрения Системы.
- Система должна обеспечить полноту, достоверность, непротиворечивость, актуальность информации за счёт соответствующего распределения ответственности.
- Исполнитель обеспечивает оперативное содействие в решении возникающих сбойных ситуаций в работе, в сроки, установленные Заказчиком.

6. УПРАВЛЕНИЕ ИНЦИДЕНТАМИ

Основная цель управления инцидентами (incident management) – восстановление нормальной работоспособности Системы в максимально короткие сроки и минимизация отрицательного влияния на работу Заказчика, пользующихся услугами, работоспособность которых оказалась нарушенной.
Время реакции Исполнителя в ситуации возникновения Инцидента по сбою в работоспособности Системы, с момента уведомления Заказчиком, должно быть не более часа.
Исполнитель оказывает услуги по выявлению причин Инцидента, устранению выявленных причин и восстановлению работоспособности соответствующих компонентов Системы в сроки, согласованные с Заказчиком.
После восстановления работоспособности компонентов Системы Исполнителю необходимо закрыть Заявку на данный Инцидент с обязательным подробным указанием причин сбоя.
Данные по статусам срочности устранения инцидентов:

1. Высокий уровень срочности - не более 2 часов

Сбой в работе отчетов LabWare LIMS, формирующихся в системе MES , сбой в полномочиях пользователей системы и т. п.

2. Средний уровень срочности - не более 4 часов

Сбой в работе функциональных программ, некорректное формирование паспортов и других выходных форм и т.п.

3. Низкий уровень срочности - не более 48 часов

Сбой в работе отчетов, имеющих альтернативу в системе.

Подписал	Мартынова Татьяна Анатольевна
Дата подписания	30.10.2026