ТЕХНИКАЛЫҚ СИПАТТАМА

1267346 сатып алу бойынша
Төмендету бойынша ашық тендер тәсілімен

Лот № 1 (6 У, 4572760) Бағдарламалық қамтамасыз етуді әкімшілдеу және техникалық қызмет көрсету бойынша қызметтер

Тапсырыс беруші: АҚ "Каражанбасмунай"

Ұйымдастырушы: АҚ "Каражанбасмунай"

1. ТЖҚ қысқаша сипаттамасы

Атауы	**Мәні**
Жол нөмірі	6 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	SAP ERP/BPC техникалық қолдау қызметтері
Саны	1.000
Өлшем бірлігі	-
Жеткізу орны	ҚАЗАҚСТАН, Маңғыстау облысы, Ақтау Қ.Ә., Ақтау қ., Мангистауская область, Актау Г.А., г.Актау, мкр.9 А, БЦ Елес
Жеткізу шарттары	-
Жеткізу мерзімі	01.2027 бастап 12.2027 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

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

2.1. Осы Техникалық ерекшелік "Қаражанбасмұнай" АҚ – да (бұдан әрі – Тапсырыс беруші) SAP жүйесін (бұдан әрі-жүйе) техникалық қолдау қызметтеріне қойылатын негізгі міндеттер мен талаптарды сипаттайды.

2.2. Жүйені техникалық қолдаудың негізгі мақсаты SAP барлық лицензиялық бағдарламалық қамтамасыз етуді (бұдан әрі – ЛБҚЕ) үздіксіз техникалық қолдауды қамтамасыз ету болып табылады.

2.3. Стандартты SAP бағдарламалық жасақтамасын қолдау, жаңартулар, түзетулер, Service Packages, SAP Notes және өндіруші қызметтерін ұсыну.

3. ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ ШАРТТАРЫ

Орындаушы Қазақстан Республикасының аумағында SAP бағдарламалық қамтамасыз етуді техникалық қолдау қызметтерін көрсетуге құқығы бар SAP SE қолданыстағы серіктесі болуға тиіс.

Қызметтер SAP Enterprise Support қолданыстағы шарттарына және қызмет көрсету күніне қолданылатын SAP ЛБҚЕ талаптарына сәйкес ұсынылады.

Тапсырыс беруші сонымен қатар SAP SE белгілеген шектеулер оған немесе қызметтерге салынуы мүмкін екендігі туралы өзінің хабардарлығын растайды және олармен келісетіндігін білдіреді.

ЛБҚЕ техникалық қолдау қызметтерінің деңгейі: SAP Enterprise Support.

Қызметтер мыналарды қамтуы керек:

* SAP Enterprise Support шеңберінде көзделген қызметтердің толық тізбесін ұсыну және көрсету.

* ЛБҚЕ-дің жаңа нұсқалары, сондай-ақ оны жаңартуға арналған құралдар мен процедуралар.

* Тұтынушыларды қолдау үшін SAP веб-сайтындағы әдістемелік материалдарға қол жеткізу, олар енгізу және пайдалану процестері мен материалдарын қамтуы мүмкін, шығындар мен тәуекелдерді азайтады.

* SAP Solution Manager v7.2 шешімдері мен құралдарының толық шолуын, олардың функционалдығын, қолдану аясын, оларды пайдаланудың оң факторларын (тиімділігін) және оларды конфигурациялаудың кемшіліктерін/тәуекелдерін ұсыну/ пайдалану.

* Enterprise Support деңгейіндегі SAP ЛБҚЕ техникалық қолдауы шеңберінде Тапсырыс берушіге қолжетімді SAP компаниясының сервистеріне және осы техникалық ерекшеліктерге, олардың функционалдығының сипаттамасына, қолдану аясына, оларды пайдаланудың оң факторларына (тиімділігіне) және оларды баптау/пайдалану кемшіліктеріне/тәуекелдеріне толық шолу жасау.

* Тапсырыс берушінің SAP Solution Manager v7.2 жүйесін және оның компоненттерін, модульдерін/шешімдерін жаңарту бойынша кеңестер / service package соңғы және соңғы деңгейіне дейін құралдар.

* SQL дерекқорын және оның компоненттерін жаңартудың соңғы және жаңартылған нұсқасын ұсыну.

* Тапсырыс берушінің сұранысы бойынша SAP Solution Manager v7.2 шешімдерінің функционалдығын тексеру бойынша консультациялар Change Control Management, Custom Code Management.

* Жеке түзетулер енгізу кезінде күш - жігерді азайтуға ықпал ететін SAP түзету пакеттері жүйелеріне қолдау пакеттерін ұсыну.

* Қатысты мәселелер мен оқиғалар туралы хабарламаларды жаһандық өңдеу SAP ЛБҚЕ жүйелер.

* SAP Support порталына кіруді қамтамасыз ету.

* Сатып алынған SAP бағдарламалық жасақтамасының кейінгі шығарылымдарын, соның ішінде бағдарламалық жасақтаманы жаңарту үшін жеткізу.

* Үшінші тарап операциялық жүйелері мен дерекқорларына қолдау көрсету мақсатында технологиялық қатардың жаңалықтарымен үйлесімділікті қамтамасыз ету және жүйені өзекті күйде ұстау үшін технологиялық жаңартулар. SAP кеңейту пакеттеріне арналған SAP стратегиясының нұсқалары мен технологиялық жаңарту ұсыныстары туралы толық ақпарат SAP Support Portal сайтында берілген.

* SAP қосымшаларына және қосымша шығарылатын және сүйемелденетін функционалды модульдерге арналған ABAP бастапқы коды.

* Болашақта жүйеде проблемалардың пайда болуына жол бермейтін қажетті түзетулер енгізуге арналған профилактикалық қолдау пакеттері.

* "SAP EarlyWatch services®" және "SAP Goinglive™ Check" сияқты алдын алу қызметтері жүйелерді техникалық талдауға және жүйенің істен шығуына әкеп соғуы мүмкін күтпеген сыни және апаттық жағдайлар - "тар жерлердің" күтпеген пайда болу қаупін азайтуға арналған.

* Тексеру процедураларын орындауды қолдайтын және SAP бағдарламалық жасақтамасының оңтайлы және сенімді жұмысын қамтамасыз ететін тестілеуді басқару және автоматтандыру құралдары.

* Іске асыру әдістемелері мен стандартты процедураларды, іске асыру жөніндегі нұсқаулықты (IMG) және бизнес конфигурациясын теңшеу пакеттерін (BC) қамтуы мүмкін ақпараттық ресурстар және қосымша тиімділік құралдары.

* Сатып алынған SAP ЛБҚЕ жаңа нұсқаларын барлық өнім кеңейтімдерімен, сондай-ақ құралдармен, процедуралармен қамтамасыз ету.

* SAP Solution manager v7.2 Enterprise деңгейін қамтамасыз ету.

* SAP Solution manager v7.2 Enterprise бағдарламалық жасақтамасының SERVICE package соңғы нұсқасына жаңарту.

* Кеңейту пакеттері немесе басқа қол жетімді құралдар арқылы функционалдылықты және /немесе инновацияны кеңейтуді қамтамасыз ету.

* Sowtware change managament (қол жетімді бағдарламалық жасақтаманың өзгеруін басқару), атап айтқанда өзгертілген конфигурация параметрлерін сақтау, сондай - ақ Enterprise Support шешімдерін жаңарту-мысалы, мазмұн мен ақпарат материалы, мандanттар мен нысандарды көшіру құралдары, теңшелетін конфигурацияны салыстыру және синхрондау құралдары.

* SAP-Notes – ке қол жетімділікті қамтамасыз ету-SAP білім базасы.

* SAP Notes Assistant – ке қол жетімділікті қамтамасыз ету-SAP бағдарламалық жасақтамасының компоненттерінде нақты түзетулер мен модификацияларды орнатуға арналған құрал.

* SAP ‘s Community – ге қол жетімділікті қамтамасыз ету-SAP Support Portal арқылы SAP және басқа компаниялардан қызметтерге қол жеткізу.

* SAP Solution manager v7.2 құралдарын пайдалана отырып, SAP жүйесінің конфигурациясы бойынша нұсқауларды, сондай-ақ бағдарламалық қамтамасыз етуге арналған ақпараттық ресурстарды ұсыну.

* SAP жүйелерін басқару және enterprise Support шешімдерін пайдалану бойынша озық практикалық жұмыс әдістерін ұсыну (SAP ресурстары сілтемелері)

* Solution manager v7.2 және/немесе Enterprise Support бағдарламалық шешімдері бойынша тиісті құжаттаманы пайдалана отырып, SAP шешімінің өмірлік циклін басқару үшін ақпараттық ресурстарға, құралдарға және процесс сипаттамаларына қол жеткізуді қамтамасыз ету.

* SAP EarlyWatch Alert SAP Solution Manager v7.2 көмегімен қолжетімді ресурстар мен бизнес-процестерді оңтайландыру мақсатында жүйелер мен негізгі бизнес-процестер үшін мониторинг құралдарын ұсыну.

* Материалдар Тапсырыс берушіге SAP Support portal сайты арқылы ұсынылуы керек.

* SAP Support Portal арқылы нұсқауларға қол жеткізу - шығындарды қысқартуды және тәуекелдерді азайтуды қамтамасыз етуге мүмкіндік беретін енгізу және пайдалану процестеріне және материалдарға қол жеткізу:

* Шешімдерді кешенді пайдалану (End-to-End Solution Operations) - SAP бағдарламалық қамтамасыз етуді кешенді пайдалануды оңтайландыру жөніндегі құжаттама;

* SAP NetWeaver® технологиялық платформасының қосымшаларын басқаруға, бизнес-процестерді пайдалануға және әкімшілендіруге көмектесуге арналған SAP Activate әдістемесі:

* Шешімдерді пайдалануға арналған SAP стандарттары;

* Шешімді кешенді пайдалануды енгізу үшін SAP маршруттық картасы.

* Бизнестің озық тәжірибесі, қызмет ұсыныстары және т. б. туралы ақпарат алу мақсатында SAP Support Portal арқылы қоғамдастыққа қатысу;

* "SAP Solution Manager v7.2" платформасы арқылы таратылған қосымшаларды орталықтандырылған басқару. SAP Solution Manager v7. 2 көмегімен қамтамасыз етілген қосымшалар мен операцияларды басқарудың үнемі жетілдірілетін әдістемелері.

* Мәселелерді шешу үшін SAP кең білім қорына қол жеткізу (SAP Notes, SAP Notes Assistant және т.б.).

* Дағдарыс жағдайында барлық қажетті SAP ресурстарына қол жетімділікті қамтамасыз ете отырып, үнемі қол жетімді жаһандық мәселелерді күшейту процедуралары.

* Бағдарламалық қамтамасыз етуді енгізу, әзірлеу, автоматтандыру, тестілеу, өзгертулерді басқару әдістемесі бойынша құралдар мен ақпаратты ұсыну және осы құралдармен жұмыс істеу және әдіснаманы пайдалану бойынша оқыту.

* SAP Solution Manager v7.2 көмегімен таратылған жүйелерді біріктіру

* SAP earlywatch Alert жүйесі мен әкімшілендіру өнімділігін мониторингтеу қызметі алғышарттарда анықтаған жағдайда техникалық сапа тексерулерін (Technical Quality Checks – TQC) орындау. Егер осы сервистердің қажеттілігі earlywatch Alert мониторинг қызметінің есептеріндегі сыни жағдаймен немесе ескертулермен негізделген болса, жылына негізгі сервистердің саны шектелмейді.

Қолжетімді сапа тексерулерінің тізімі (TQC):

· TQC for Implementation

· TQC for Upgrade

· TQC SAP OS/DB Migration

· TQC Going Live Support

· TQC Downtime Assessment

· TQC Upgrade Assessment

· SAP EarlyWatch Check

· TQC Technical Performance Optimization (Database)

· TQC Data Consistency Management

· TQC Interface Management

· TQC Business Process Performance Optimization

· TQC Business Process Operations

· TQC Data Volume Management

· TQC Security Optimization

· TQC Transport Execution Analysis

· TQC Integration Validation

Қызметтер тізімі SAP компаниясының SAP Enterprise Support-қа енгізген өзгерістеріне сәйкес өзгеруі мүмкін. Қызметтер көрсетілгенге дейін кемінде бір ай бұрын тапсырыс беріледі.

Сервисті жүргізу нәтижелері бойынша жүйенің тәуекелдерін, кемшіліктерін және оларды жою жөніндегі ұсынымдарды көрсете отырып, өнімді жүйені оңтайландыру және жақсарту жөніндегі егжей-тегжейлі нұсқаулықтарды (Тапсырыс берушінің жедел-шаруашылық қызметін қамтамасыз ету, Тапсырыс берушінің деректерін сақтау және өңдеу үшін пайдаланылатын БҚ) ұсына отырып, ресми қорытынды-талдау есебі ұсынылуы тиіс. Жүйенің тиімділігі мен сапасын арттыру үшін ақпарат, әдістемелер және қосымша құралдар беру.

• Өтініштер үшін бірыңғай байланыс нүктесін ұсыну. Өтініштерді жеткізудің кемінде екі түрі.

• Қызмет көрсету сапасына жауапты орындаушыда (жоба жетекшісінде) бірыңғай үйлестірушіні анықтау.

3.1. Тапсырыс беруші мәселелерін шешуге қойылатын талаптар

3.1.1. Техникалық тәуекелдерді талдау кезінде сапаны үнемі тексеруді және үздіксіз жақсартуды, "өте жоғары" басымдығы бар оқиғаларды шешуді қолдау үшін Қолдау және кеңес беру орталығына қол жеткізуді қамтитын маңызды мәселелерді шешуді қолдауды қамтамасыз ету - аптасына 7 күн тәулігіне 24 сағат.

3.1.2. SAP solution manager v7.2 Enterprise нұсқасында SAP ұсынған форматта SAP қолдау қызметіне қажетті жүйеде деректерді сақтау және бақылау, сол деректерді уақтылы жаңарту және SAP Solution manager v7.2 есебін қолдана отырып, жүйені талдау және бақылау деректерін ұсыну.

3.1.3. Тапсырыс берушінің Application Incident Management (Service Desk), Change Control Management SAP Solution manager v7.2 жүйелері арқылы көрсетілетін қызметтер бойынша өтінімдердің орындалуына күнделікті мониторинг жүргізу және жүргізу.

3.1.4. Пайдаланылатын SAP шешімін үздіксіз оңтайландыруды қамтамасыз ету мақсатында тұрақты іскерлік жақсартуларды (Continuous Improvement) ұсыну.

3.1.5. Енгізілген жүйенің (Quality Management) жұмыс істеу сапасын басқаруды қамтамасыз ету.

3.1.6. Шешімдерді пайдалану және оларды дамыту саласындағы тәжірибе мен білімді беру (Knowledge Transfer).

3.1.7. "Very High"басымдығының проблемалары мен инциденттері үшін ЛБҚЕ-ны орнату мен онымен жұмыс істеудің кезектен тыс консультациялық-техникалық қызмет көрсетуді және олардың мүмкіндіктерін қамтамасыз ету.

• Техникалық қолдау тобының мамандарымен кеңесу үшін тікелей телефон желісі тәулігіне 24 сағат, аптасына 7 күн.

• Телефон арқылы көрсетілетін консультациялардың түрлері:

• SQL ДБЖ ортасында дереккорды қолдау бойынша кеңестер

• Жүйенің стандартты функционалына жататын жүйенің қазіргі нұсқаларында Тапсырыс беруші мәлімдеген қателер мен ақауларды анықтау және жою бойынша көмек көрсету;

• Келесі режимде Қызметтерді көрсетуді қамтамасыз ету:

Кесте 1 – Өтінімдердің орындалу мерзімі мен күйі туралы деректер

Байланыс құралдары	Кезең	Пікір
Solution Manager v7.2	Тәулік бойы	Оқиғаларды тәулік бойы 24 /7 жазуға болады. «Very High» басымдығы бар оқиғалар автоматты түрде SAP SE жүйесіне қайта бағытталуы керек. «Very High» күйден төмен оқиғалар келесі жұмыс күнінен бастап өңделеді.
Электрондық пошта	Жұмыс уақытында	Оқиға туралы есептерді тәулік бойы 24 /7 жіберуге болады. Оқиғалар келесі жұмыс күнінен бастап өңделеді.
Телефон байланыстары	Жұмыс уақытында	Бұл ретте, жұмыстан тыс уақытта Тапсырыс беруші нөмірдің Very High басымдығы бар хабарламалар үшін қолжетімді болуын қамтамасыз етед

• Ай сайын есепті айдың соңғы күнінде Орындаушы қызмет көрсету бойынша есеп беруі тиіс. Есеп нөмірленеді, Орындаушының бірінші басшысы бекітуі және 2 данада ұсынылуы

тиіс. Осы есепте ай сайын өтінімдерді орындау бойынша ақпаратты қоса алғанда, орындау мерзімдері көрсетілген барлық көрсетілген қызметтер туралы ақпарат қамтылуға тиіс.

• Қызметтер көрсету, өтінімдерді жедел ден қою және уақтылы орындау, іркілістер мен инциденттерді жою, консультациялық қызметтер көрсету үшін Орындаушының мамандары жұмыс күндері (түскі үзіліс уақытын қоспағанда) 9.00-18.30 (Ақтау уақыты бойынша) бастап жұмыс орындарында болуға және жұмыс телефон байланысы, ұялы байланыс, электрондық байланыс арқылы қолжетімді болуға тиіс пошта.

• Қызметтер көрсету, тез әрекет ету және өтінімдерді уақтылы орындау, іркілістер мен инциденттерді жою, консультациялық қызметтер көрсету үшін Орындаушының мамандары тапсырыс берушінің жазбаша талабын алғаннан кейін (тапсырыс берушіден ресми хат), егер туындаған мәселе басымдыққа ие болса, жұмыс күндері сағат 9.00-18.30 аралығында (түскі үзіліс уақытын қоспағанда) тартылуы тиіс "1 " (өте жоғары) және әдеттегі бизнес операцияларын жүзеге асыру үшін өте ауыр зардаптарға алып келеді және шұғыл, бизнес үшін маңызды жұмыстарды орындау мүмкін болмайды, қажет болған жағдайда Тапсырыс берушімен келіскеннен кейін 24х7 (аптасына 7 күн тәулігіне 24 сағат) режимінде.

• SAP Early Watch Alert компаниясының ескертулері мен маңызды мәселелерін өңдеу үшін техникалық мәселелерге қатысты арнайы профилактикалық қашықтықтан қызмет көрсетуді қамтамасыз ету.

• Бағдарламалық өнімнің жаңа нұсқасы шыққан жағдайда Орындаушы техникалық қолдау шеңберінде бағдарламаларды жеткізуді келесідей жүзеге асыруы тиіс:

• Бағдарлама дистрибутивтерін жүктеу сілтемелерін, сондай-ақ құжаттар жиынтығының көшірмелерін, жаңартылған пайдалану нұсқаулығын беріңіз;

4. ШТАТТАН ТЫС ҚОЛДАУ ЖАҒДАЙЛАРЫН ӨҢДЕУ

4.1. Сәтсіздік туралы хабарлама алған кезде Орындаушы қателіктерден аулақ болу, жою және айналып өту туралы ақпаратпен қамтамасыз ете отырып, тапсырыс берушіге қолдау көрсетуі керек.

4.2. Қолдаудың штаттан тыс жағдайларын өңдеу шеңберінде Орындаушы Тапсырыс берушіден штаттан тыс жағдайлар туралы хабарламаны қабылдауды қамтамасыз етуі және осы жағдайларды жою және бағдарламалық жасақтаманың қалыпты жұмысын қалпына келтіру бойынша ұсыныстар беруі керек.

4.3. Өтінім, егер тиісті SLA деңгейі талап етсе, оның ішінде жергілікті жұмыс уақытынан тыс , SAP-қа уақтылы жіберілуі керек SAP Solution Manager v7.2-де тұтынушыларға қызмет көрс ету функцияларын ағылшын және орыс тілдеріндегі ақпаратты көрсете отырып, web-интерф ейс арқылы теңшеу және пайдалану.

4.4. SAP компаниясының Enterprise Support деңгейін техникалық қолдау стандарттарына сәйкес штаттан тыс жағдайлар туындаған кезде техникалық қолдауды өңдеу деңгейлерінің сақталуын қамтамасыз ету.

4.5. Тапсырыс берушінің хабарламасында басымдықтар штаттан тыс жағдайға сәйкес көрсетіледі. Басымдық келесі анықтамаларға сәйкес белгіленеді:

2- кесте – Төтенше жағдайлар хабарламаларының басымдықтары

Өте жоғары Very High)	- жұмыстың толық тоқтауына дейін жүйенің жұмысының бұзылуы;- жүйенің функционалдығында демп- ситуациялардың пайда болу жағдайлары;- Пайдаланушының қандай да бір маңызды бизнес- процестерді орындай алмауы (мысалы, өндірістік, қаржылық процестерді тоқтату немесе SAP жүйесіндегі орталық бизнес-процестерді тоқтату);- Жүйені пайдаланушылардың 20%-дан астамы үшін жүйенің жұмыс істеу мүмкін еместігіне әкелетін аппараттық және бағдарламалық қамтамасыз етудің басқа ақаулары.Бұл санатты тек Тапсырыс берушінің өнімді жүйесі үшін пайдалануға болады.
Жоғары (High)	- функционалдық бағдарламалардың, анықтамалық деректердің және қаржылық кезеңнің жабылуындағы есептердің жұмысындағы сәтсіздік; - Тапсырыс берушінің маңызды (негізгі) бизнес-процестерінің істен шығуы немесе дұрыс жұмыс істемеуі; - жүйені пайдаланушылардың өкілеттігінің бұзылуы және т.б.
Орташа (Medium)	- функционалдық бағдарламалардың жұмыс істемеуі, қаржылық есеп берудің дұрыс құрылмауы, шығыс формаларының дұрыс құрылмауы және т.б.
Төмен (Low)	- Жүйеде баламасы бар функцияның дұрыс жұмыс істемеуі.

4.6. Егер штаттан тыс жағдай Тапсырыс берушінің өнімді жүйесін тоқтатуға әкеліп соқтырса, Тапсырыс беруші хабарламаны күшейтуді талап етуге құқылы. Бұл жағдайда хабарламаны өңдеу үшін Орындаушы қосымша ресурстарды, соның ішінде тиісті SAP SE қызметтерін тартуды қамтамасыз етуі керек. Эскалация туралы талап штаттан тыс жағдай туралы хабарламаға себебін көрсете отырып енгізіледі.

4.7. Штаттан тыс жағдайдың басымдығына байланысты оны орындаушы өңдеудің келесі уақытша параметрлерін белгілейді:

3- кесте – Төтенше хабарламаларды өңдеу уақыты

Басымдық	Реакция уақыты	Орындау / жою уақыты
1 = Өте жоғары (Very High)	60 минут	4 сағат
2 = Жоғары (High)	4 сағат жұмыс уақыты	2 жұмыс күні
3 = Орташа (Medium)	8 сағат жұмыс уақыты	4 жұмыс күні
4 = Төмен (Low)	16 сағат жұмыс уақыты	8 жұмыс күні

4.7.1. 2-кестенің 1 = өте жоғары (very high) басымдығы бойынша уақытты санау Тапсырыс беруші электрондық пошта, телефон байланысы немесе SAP Solution manager v7.2 (құралдар) жүйесі арқылы Орындаушының қолдау қызметіне штаттан тыс жағдай туралы хабарлама жіберген сәттен бастап жүзеге асырылады. Бірінші реакция уақыты параметрлерінің деректері және штаттан тыс жағдайды 1-басымдықпен өңдеу = өте жоғары (very high) хабарламаны Орындаушы өңдейтін кезеңге ғана қатысты. Хабарлама "клиент - әрекет" немесе "шешім ұсынысы Орындаушы" күйінде болған кездегі аралық жалпы уақыттан шығарылады.

"Клиент-әрекет" мәртебесі хабарламаның Тапсырыс берушіге берілгенін білдіреді; "шешім ұсынысы Орындаушы" мәртебесі Орындаушының Тапсырыс берушіге штаттан тыс жағдай бойынша шешім бергенін білдіреді.

4.7.2. Тапсырыс берушіден егжей-тегжейлі және нақты хабарлама алғаннан кейін Орындаушы Тапсырыс берушіге БҚ жұмыс істеуден бас тарту мүмкіндіктерін жою, алдын алу және көрсету тұрғысынан жәрдем көрсетуге тиіс.

4.7.3. Егер хабарламада Орындаушының кінәсінен туындаған штаттан тыс жағдайдың сипаттамасы немесе БҚ қатесі болса, орындаушы 3-кестеге сәйкес штаттан тыс жағдайдың басымдықтары бойынша өңдеу уақытынан аспайтын штаттан тыс жағдайды жою мерзімін көрсете отырып, хабарға жауап жіберуге тиіс.

4.7.4. Егер Орындаушыны техникалық қолдаудың штаттан тыс жағдайын өңдеу процесінің соңында немесе барысында Тапсырыс беруші көрсетілетін қызметтердің сапасына қанағаттанбаса, онда ол Орындаушыға ресми талап қояды. Шағым штаттан тыс жағдай туралы есеп беру сияқты тәсілдермен беріледі. Шағымды SAP Solution Manager v7.2 арқылы жіберген кезде SV-SMG-ser компоненті көрсетіледі. Орындаушының техникалық қолдау жетекшісі талапты қарап, 3 (үш) жұмыс күні ішінде дәлелді жауап беруі керек.

Тапсырыс берушінің операциялық қызметіне әсер ететін сыни жағдайлар туындаған кезде Орындаушы MS SQL ДБ бойынша қосымша консультациялар беруі тиіс.

5. ТЕХНИКАЛЫҚ ТАЛАПТАР

• Сапалы қызмет көрсету және қызметтерді алу мүмкіндігі үшін Тараптар өзіне мынадай міндеттемелерді, оның ішінде аппараттық және бағдарламалық қамтамасыз ету бойынша міндеттемелерді алады:

• Жылдам қамтамасыз ету интернетке қосылу (кем дегенде 512 кб/сек).

• Соңғы пайдаланушы Орындаушыға және SAP қашықтан қол жеткізуді және барлық қажетті авторизацияларды, атап айтқанда хабарламаны өңдеу бөлігі ретінде мәселелерді талдауды қамтамасыз етуге міндетті. Мұндай қашықтан қол жетімділікті соңғы пайдаланушы Орындаушының барлық қызметкерлеріне және оқиғалар мен мәселелерді шешетін SAP қызметкерлеріне шектеусіз беруі керек. Соңғы пайдаланушы рұқсат беруден бас тартуы оқиғалардың, мәселелердің және басқару болжамдарының кешігуіне немесе тиімді көмек көрсетудің мүмкін еместігіне әкелуі мүмкін екенін қабылдайды. Бағдарламалық жасақтаманың қажетті компоненттері орнатылуы (орнатылуы) керек. Толығырақ ақпарат SAP Note 91488 - де берілген.

• Соңғы пайдаланушы SAP Solution manager v7.2 орындаушысында оқиғаны жасаған кезде оның мазмұны анық көрсетілуі керек. Жасалған хабарламада барлық қажетті ақпарат бар-жоғын тексеру қажет (16018 SAP нотасындағы мәліметтер "ұсынылған хабарламада қажет қосымша ақпарат", Мәселе туралы егжей-тегжейлі мәліметтерді, SAP EarlyWatch Alert деректерін, бағдарламалық және аппараттық ақпарат, өнімнің дұрыс компонентін тағайындау, сондай-ақ Байланыс ақпараты).

• SAP EarlyWatch® Alert кем дегенде соңғы пайдаланушының өнімді жүйелері үшін іске қосылуы керек және деректерді SAP Solution manager v7.2 Өнімді компонентіне жіберуі керек (SAP note 207223 қараңыз).

• Соңғы пайдаланушы Орындаушының ұсыныстарын міндетті түрде қолдануы керек.

• Соңғы пайдаланушы 1-басымдықты мәселелерді шешу үшін (very high) ағылшын тілінде сөйлейтін қызметкерді ұсынуға міндеттенетініне келіседі.

• Соңғы пайдаланушы бағдарламалық жасақтаманың стандартты мәселелерін анықтауға және түзетуге жарамды SAP компаниясы тегін ұсынатын процедураларды, әдістер мен құралдарды пайдалануға келісімін растайды және соңғы пайдаланушы SAP EarlyWatch Alert SAP Enterprise Support үшін міндетті екендігімен келіседі. Соңғы пайдаланушы жұмыс жүйелерінде SAP EarlyWatch Alert белсендірілуіне кепілдік беруі керек. SAP EarlyWatch Alert соңғы пайдаланушылардың өнімді жүйелерінде апта сайын қолданылуы керек және орындаушы жылына кемінде төрт рет тексеруі керек. Маңызды SAP EarlyWatch Alert ескертулері жағдайында Орындаушы SV-ES-sac компонентін пайдаланып нәтижелерді SAP-қа жіберуі керек.

• Инциденттерді өңдеу жүйесі жүйелік қателер туралы хабарламалармен байланысты жүйелік деректерді автоматты түрде жинайды (мысалы, транзакция коды, бағдарлама идентификаторы, қолдау пакетінің деңгейі, штаттан тыс жағдай нөмірі). Соңғы пайдаланушы заңнамаға қайшы келмейтін осындай деректерді ұсыну мүмкіндігін растайды.

• Соңғы пайдаланушы SAP және үшінші тарап өндірушілеріне қатысты хабарламаларды тікелей SAP-қа жібермейді, бірақ алдымен Орындаушының соңғы пайдаланушыларына қолдау көрсету қызметіне хабарласады. Егер бірінші және екінші деңгейдегі міндеттерін орындағаннан кейін Орындаушы SAP және үшінші тарап өндірушілеріне қатысты соңғы пайдаланушының мәселесін шеше алмаса, Орындаушы SAP-қа хабарлама жіберуге құқылы.

• Соңғы Пайдаланушы тікелей SAP - қа жүгінген жағдайда және "өте жоғары" SAP қолдау қызметінен басқа басымдықты оқиғаларды одан әрі шешкен жағдайда, соңғы пайдаланушы SAP қолдау қызметі көрсеткен қызметтер үшін SAP шоттарын төлеуі керек.

ҚР СТ 34.005-2002.

6. ЛБҚЕ SAP ТЕХНИКАЛЫҚ ҚОЛДАУ ҚЫЗМЕТІ

«Қаражанбасмұнай» АҚ үшін 2027 жылға арналған ЛБҚЕ SAP Enterprise Support техникалық қолдау қызметі келесі ЛБҚЕ SAP тізімін қамтиды:

№	Лицензия аты	Лицензия саны
1	SAP Professional User	100
2	SAP Developer User	3
3	SAP Application Ltd. Prof. User	9
4	SAP Bus.Planning&Cons, Edge ed. vers. NW	3
5	SAP Worker User	1
6	Enterprise Foundation Package (incl. 5 SAP Professional User)	1
7	MS SQL Server Enterprise Edition	Database

7. ҚЫЗМЕТТЕР НӘТИЖЕЛЕРІ БОЙЫНША ЖАСАЛҒАН ҚҰЖАТТАРҒА ЖӘНЕ ЕСЕПТЕРГЕ ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР

1. Көрсетілген қызметтердің АКТы (есеппен) 2. Шот-фактура

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

Қол қойған	МУРЗАГАЛИЕВ КАЙРАТ ДЖУБАНДЫКОВИЧ
Қол қойылған күні	30.10.2026

ТЕХНИЧЕСКАЯ СПЕЦИФИКАЦИЯ

по закупке 1267346
способом Открытый тендер на понижение

Лот № 1 (6 У, 4572760) Услуги по администрированию и техническому обслуживанию программного обеспечения

Заказчик: Акционерное общество "Каражанбасмунай"

Организатор: Акционерное общество "Каражанбасмунай"

1. Краткое описание ТРУ

Наименование	**Значение**
Номер строки	6 У
Наименование и краткая характеристика	Услуги по администрированию и техническому обслуживанию программного обеспечения, Услуги по администрированию и техническому обслуживанию программного обеспечения
Дополнительная характеристика	Услуги по технической поддержке ЛПО SAP ERP/BPC
Количество	1.000
Единица измерения	-
Место поставки	КАЗАХСТАН, Мангистауская область, Актау Г.А., г.Актау, Мангистауская область, Актау Г.А., г. Актау, мкр.9 А, БЦ Елес
Условия поставки	-
Срок поставки	с 01.2027 по 12.2027 (включительно)
Условия оплаты	Предоплата - 0%, Промежуточный платеж - 100%, Окончательный платеж - 0%

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

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

2.1. Настоящая Техническая спецификация описывает основные задачи и требования к услугам технической поддержки системы SAP (далее – Система) в АО «Каражанбасмунай» (далее – Заказчик).

2.2. Основной целью технической поддержки Системы является обеспечение непрерывной технической поддержки всего Лицензионному программному обеспечению (далее - ЛПО) SAP.

2.3. Поддержка стандартного программного обеспечения SAP, предоставление обновлений, исправлений, Service Packages, SAP Notes и сервисов производителя.

3. УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ.

Исполнитель должен быть действующим партнером SAP SE, имеющим право на оказание услуг технической поддержки программного обеспечения SAP на территории Республики Казахстан.

Услуги предоставляются в соответствии с действующими условиями SAP Enterprise Support и требованиями SAP LPO, применимыми на дату оказания услуги.

Заказчик также подтверждает свою осведомленность, что на него или на Услуги могут быть наложены ограничения, установленные SAP SE, и выражает своё согласие с ними.

Уровень услуг технической поддержки ЛПО: SAP Enterprise Support. Услуги должны включать в себя:

· Предоставление и оказание полного перечня услуг, предусмотренных в рамках SAP Enterprise Support.

· Новые версии ЛПО, а также инструменты и процедуры для его обновления.

· Доступ к методическим материалам на сайте SAP для поддержки клиентов, которые могут включать в себя процессы и материалы для внедрения и использования, снижающие затраты и риски.

· Предоставление полного обзора решений и инструментов SAP Solution Manager v7.2, описания их функциональности, сферы применения, положительных факторов их использования (эффективность) и недостатков/рисков их настройки/использования.

· Предоставление полного обзора сервисов компании SAP, доступных Заказчику в рамках технической поддержки ЛПО SAP уровня Enterprise Support и данной технической спецификаций, описания их функциональности, сферы применения, положительных факторов их использования (эффективность) и недостатков/рисков их настройки /использования.

· Консультации по обновлению системы SAP Solution Manager v7.2 Заказчика и ее компонентов, модулей/решений/инструментов до последней и актуального уровня SERVICE PACKAGE.

· Предоставление последней и актуальной версии обновления базы данных SQL и ее компонентов.

· Консультации по обследованию функциональности решений SAP Solution Manager v7.2 Заказчика Change Control Management, Custom Code Management по запросу Заказчика.

· Предоставление пакетов поддержки для систем SAP - пакетов корректировок, способствующих сокращению усилий при внесении отдельных исправлений.

· Глобальная обработка сообщений по проблемам и инцидентам, относящихся к ЛПО SAP Системы.

· Предоставление доступа к SAP Support Portal.

· Поставка последующих выпусков приобретенного программного обеспечения SAP, включая ПО для проведения обновления.

· Технологические обновления для обеспечения совместимости с новинками технологического ряда и поддержанием системы в актуальном состоянии, с целью предоставления поддержки сторонним операционным системам и базам данных. Подробная информация о стратегии SAP в отношении версий и рекомендациях о технологических обновлениях для Пакетов Расширений SAP указана на SAP Support Portal.

· Исходный код ABAP для приложений SAP и дополнительно выпускаемых и сопровождаемых функциональных модулей.

· Пакеты профилактической поддержки для внесения необходимых корректировок, предотвращающих возникновение проблем в системе в будущем.

· Профилактические сервисы такие как «SAP EarlyWatch Services®» и «SAP GoingLive™ Check», предназначенные для технического анализа систем и минимизации риска непредвиденного возникновения «узких мест» - неожиданных критических и аварийных ситуаций, которые могут повлечь выход системы из строя.

· Инструменты для администрирования и автоматизации тестирования, поддерживающие выполнение процедур проверки и обеспечивающие оптимальную и надежную работу программного обеспечения SAP.

· Информационные ресурсы и дополнительные инструменты для повышения эффективности, которые могут включать методологии внедрения и стандартные процедуры, руководство по внедрению (IMG) и пакеты настройки бизнес- конфигурации (BC).

· Предоставление новых версий приобретенного SAP ЛПО со всеми расширениями продуктов, а также инструменты, процедуры.

· Обеспечение версии SAP Solution Manager v7.2 уровня Enterprise.

· Актуализация до последней версии SERVICE PACKAGE программного обеспечения SAP Solution Manager v7.2 уровня Enterprise.

· Предоставление расширения функциональности и/или нововведения через Пакеты Расширений или иными доступными средствами.

· Software change management (Управление изменениями доступного программного обеспечения), в частности поддержание измененных параметров настройки конфигурации, а также обновления Решений Enterprise Support, - например, контент и информационный материал, инструменты для копирования мандантов и сущностей, инструменты для сравнения и синхронизации пользовательской настройки.

· Предоставление доступа к SAP-Notes – база знаний SAP.

· Предоставление доступа к SAP Notes Assistant – инструмент для инсталляции специфических корректировок и модификаций в компонентах программного обеспечения SAP.

· Предоставление доступа к SAP's Community – для получения доступа к услугам от SAP и других компаний через SAP Support Portal.

· Предоставление с использованием инструментов SAP Solution Manager v7.2 указаний по конфигурации системы SAP, а также информационных ресурсов для программного обеспечения.

· Предоставление передовых практических методов работы по администрированию SAP-систем и эксплуатации решений Enterprise Support (ссылки ресурсы SAP)

· Предоставление доступа к информационным ресурсам, инструментариям и описаниям процессов для управления жизненным циклом решения SAP с использованием Solution Manager v7.2 и/или к соответствующей документации по Программным Решениям Enterprise Support.

· Предоставление инструментов мониторинга для систем и основных бизнес-процессов с целью оптимизации доступных ресурсов и бизнес-процессов с помощью SAP EarlyWatch Alert SAP Solution Manager v7.2.

· Материалы должны предоставляться Заказчику через сайт SAP Support Portal.

· Доступ к указаниям через портал SAP Support Portal - доступ к процессам внедрения и эксплуатации и материалам, позволяющим обеспечить сокращение затрат и снижение рисков:

· Комплексная эксплуатация решений (End-to-End Solution Operations) - документация по оптимизации комплексной эксплуатации программного обеспечения SAP;

· Методология SAP Activate, предназначенная для помощи в управлении приложениями, эксплуатации бизнес-процессов и администрировании технологической платформы SAP NetWeaver®, и включающую:

· Стандарты SAP для эксплуатации решений;

· Маршрутную карту SAP для внедрения комплексной эксплуатации решения.

· Участие в сообществе через SAP Support Portal с целью получения информации о передовом опыте бизнеса, предложениях услуг и т.д;

· Централизованное управление распределенными приложениями с помощью платформы «SAP Solution Manager v7.2». Постоянно улучшаемые методологии для управления приложениями и операциями, обеспечиваемые с помощью SAP Solution Manager v7.2.

· Доступ к обширной базе знаний SAP для решения проблем (SAP Notes, SAP Notes Assistant и т.п.).

· Постоянно доступные глобальные процедуры эскалации вопросов с предоставлением доступа ко всем необходимым ресурсам SAP в случае кризисной ситуации.

· Предоставление инструментов и информации по методологии внедрения, разработке, автоматизации, тестированию, управлению изменениями программного обеспечения и обучение по работе с данными инструментами и использованию методологии.

· Интеграция распределенных систем с помощью SAP Solution Manager v7.2

· Выполнение технических проверок качества (Technical Quality Checks – TQC) в случае выявления в предпосылок службой мониторинга производительности системы и администрирования SAP EarlyWatch Alert. Количество основных сервисов в год не ограничено, в случае если необходимость данных сервисов обоснована критической ситуацией или предупреждениями в отчетах службы мониторинга EarlyWatch Alert.

Перечень доступных проверок качества (TQC):

· TQC for Implementation

· TQC for Upgrade

· TQC SAP OS/DB Migration

· TQC Going Live Support

· TQC Downtime Assessment

· TQC Upgrade Assessment

· SAP EarlyWatch Check

· TQC Technical Performance Optimization (Database)

· TQC Data Consistency Management

· TQC Interface Management

· TQC Business Process Performance Optimization

· TQC Business Process Operations

· TQC Data Volume Management

· TQC Security Optimization

· TQC Transport Execution Analysis

· TQC Integration Validation

Перечень сервисов можем меняться в соответствии с изменениями, вносимыми компанией SAP в SAP Enterprise Support. Сервисы заказываются не менее чем за месяц до их оказания.

По результатам проведения сервиса должен быть представлен официальный заключительный отчет-анализ с предоставлением подробных инструкций по оптимизации и улучшению продуктивной системы (ПО, используемого для обеспечения оперативно-хозяйственной деятельности Заказчика, хранения и обработки данных Заказчика) с указанием рисков, недостатков Системы и рекомендаций по их устранению. Предоставление информации, методологий и дополнительных инструментов для повышения эффективности и качества использования Системы.

· Предоставление единой точки контактов для обращений. Не менее двух видов доставки обращений.

· Определение единого координатора у Исполнителя (Руководителя проекта), отвечающего за качество оказания Услуг.

3.1. Требования к решению проблем Заказчика

3.1.1. Обеспечение поддержки решения критических проблем, которая включает в себя регулярные проверки качества при анализе технических рисков и непрерывное улучшение, доступ к центру поддержки и консультирования для поддержки решения инцидентов с приоритетом «Очень высокий» - 24 часа в сутки 7 дней в неделю.

3.1.2. Выполнение ведения и мониторинга данных в Системе, необходимых для службы поддержки SAP, в формате, представленном SAP в SAP Solution Manager v7.2 версии Enterprise, своевременное обновление этих данных и представление данных анализа и мониторинга Системы с использованием отчетности SAP Solution Manager v7.2.

3.1.3. Ведение и ежедневный мониторинг выполнения Заявок по оказываемым Услугам посредством систем Application Incident Management (Service Desk), Change Control Management SAP Solution Manager v7.2 Заказчика.

3.1.4. Предоставление Постоянных Деловых Улучшений (Continuous Improvement) в целях обеспечения непрерывной оптимизации используемого решения SAP.

3.1.5. Обеспечение управления качеством функционирования внедренной системы (Quality Management).

3.1.6. Передача опыта и знаний в области эксплуатации решений и их развития (Knowledge Transfer).

3.1.7. Обеспечение внеочередного консультационно-технического обслуживания по любым вопросам инсталляции и работы с ЛПО и их возможностями для проблем и инцидентов приоритета «Very High»:

Прямая телефонная линия для консультаций со специалистами группы технической поддержки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю.

Виды оказываемых консультаций по телефону:

Консультации по поддержке базы данных в среде СУБД SQL

· Оказание помощи по идентификации и устранению ошибок и неисправностях, о которых заявляет Заказчик, в действующих на этот момент версиях Системы, которые относятся к стандартному функционалу системы;

· Обеспечение оказания Услуг в следующем режиме:

Таблица 1 -данные о сроках и состоянии исполнения заявок

Средство связи	Период	Комментарий
Solution Manager v7.2	Круглосуточно	В режиме 24/7 возможна регистрация инцидентов. Инциденты, с приоритетом «Very High» должны автоматически перенаправляться в SAP SE. Обработка инцидентов со статусами ниже «Very High» производится начиная со следующего рабочего дня.
Электронная почта	В рабочее время	В режиме 24/7 возможна отправка сообщений об инцидентах. Обработка инцидентов производится начиная со следующего рабочего дня.
Телефонная связь	В рабочее время	При этом в нерабочее время Заказчик обеспечивает доступность номера для сообщений с приоритетом Very High.

· Ежемесячно в последний день отчетного месяца Исполнитель должен предоставлять отчет по оказанию Услуг. Отчет будет пронумерован, должен быть утвержден Первым руководителем Исполнителя и предоставлен в 2-х экземплярах. Данный ежемесячно отчет должен содержать информацию обо всех оказанных услугах с указанием сроков исполнения, включая информацию по исполнению Заявок.

· Для оказания Услуг, быстрого реагирования и своевременного исполнения Заявок, устранения Сбоев и Инцидентов, оказания консультационных услуг специалисты Исполнителя должны находиться с 9.00-18.30 (по актаускому времени) в рабочие дни (за исключением времени на обеденный перерыв) на рабочих местах и должны быть доступными посредством рабочей телефонной связи, мобильной связи, электронной почты.

· Для оказания Услуг, быстрого реагирования и своевременного исполнения Заявок, устранения Сбоев и Инцидентов, оказания консультационных услуг специалисты Исполнителя после получения письменного требования Заказчика (официальное письмо от Заказчика) должны быть вовлечены в период с 9.00-18.30 в рабочие дни (за исключением времени на обеденный перерыв), если возникшая проблема имеет приоритет «1» (Very High) и влечет очень серьезные последствия для осуществления обычных бизнес-операций, и выполнение срочных, критичных для бизнеса работ, становится невозможным, и в случае необходимости в режиме 24x7 (24 часа в сутки 7 дней в неделю) после согласования с Заказчиком.

· Обеспечение специализированных профилактических дистанционных сервисов в отношении технических проблем для обработки предупреждений и критичных проблем от SAP Early Watch Alert.

· В случае выхода новой версии программного продукта Исполнитель в рамках технической поддержки должен осуществить поставку программ следующим образом:

• Предоставить ссылки для скачивания дистрибутивов программ, а также копии комплекта документов, обновленное руководство по эксплуатации;

4. ПОРЯДОК ОБРАБОТКИ ВНЕШТАТНЫХ СИТУАЦИЙ ПОДДЕРЖКИ

4.1. При получении сообщения о сбое Исполнитель должен обеспечить Заказчику поддержку, снабжая информацией о том, как избежать, устранить и обойти ошибки.

4.2. В рамках обработки Внештатных ситуаций поддержки Исполнитель должен обеспечить прием от Заказчика сообщения о Внештатных ситуациях и предоставить рекомендации по устранению этих ситуаций и возобновлению нормального функционирования ПО.

4.3. Заявка должна быть направлена своевременно в SAP, если того требует соответствующий уровень SLA, в том числе за рамками Местного рабочего времени, путем настройки и использования функций службы поддержки Заказчика в SAP Solution Manager v7.2 посредством Web-интерфейс с изложением информации на английском и русском языках.

4.4. Обеспечение соблюдения уровней обработки технической поддержки при возникновении Внештатных ситуаций согласно стандартам технической поддержки уровня Enterprise Support компании SAP.

4.5. В Сообщении Заказчика приоритеты будут указываться согласно Внештатной ситуации. Приоритет устанавливается в соответствии со следующими определениями:

Таблица 2 – Приоритеты Сообщений Внештатных ситуаций

Очень высокий (Very High)	- сбой в работоспособности системы вплоть до полной остановки работы; - ситуации возникновения dump-ситуаций в функциональности системы; - невозможность выполнения Пользователем какого-либо важного бизнес-процесса (пример - прерывание производственных, финансовых процессов или остановка центральных бизнес-процессов в системе SAP); - другие аппаратно-программные сбои, приводящие к невозможности работы системы более чем у 20% пользователей Системы. Данную категорию можно использовать только для продуктивной системы Заказчика.
Высокий (High)	- сбой в работе функциональных программ, НСИ и отчетов для закрытия финансового периода; - сбой или некорректность работы важных (ключевых) бизнес-процессов Заказчика; - сбой в полномочиях пользователей системы и т.п.
Средний (Medium)	- сбой в работе функциональных программ, некорректное формирование финансовой отчетности, некорректное формирование выходных форм и т.п.
Низкий (Low)	- сбой в работе функциональности, имеющий альтернативу в Системе.

4.6. Если Внештатная ситуация привела к остановке продуктивной системы Заказчика Заказчик имеет право потребовать эскалировать Сообщение. В этом случае для обработки Сообщения Исполнитель должен обеспечить привлечение дополнительных ресурсов, в том числе соответствующие службы SAP SE. Требование об эскалации вносится в Сообщение о внештатной ситуации с указанием причины.

4.7. В зависимости от приоритета Внештатной ситуации устанавливаются следующие временные параметры обработки её Исполнителем:

Таблица 3 – Время обработки Сообщений Внештатных ситуаций

Приоритет	Время реакции	Время исполнения /устранения
1 = Очень высокий (Very High)	60 минут	4 часа
2 = Высокий (High)	4 рабочих часов	2 рабочих дня
3 = Средний (Medium)	8 рабочих часов	4 рабочих дня
4 = Низкий (Low)	16 рабочих часов	8 рабочих дней

4.7.1. Отсчет времени по приоритету 1 = Очень высокий (Very High) Таблицы 2 производится с того момента, когда Заказчиком было направлено Сообщение о Внештатной ситуации в службу поддержки Исполнителя посредством электронной почты, телефонной связи или системы SAP Solution Manager v7.2 (инструментов). Данные параметров времени первой реакции и обработки Внештатной ситуации с приоритетом 1 = Очень высокий (Very High) относится только к периоду, когда сообщение обрабатывается Исполнителем. Промежуток, когда Сообщение находится в состоянии «Клиент - действие» или «Предложение решения исполнитель» исключается из общего времени.

Статус «Клиент-действие» означает, что сообщение было передано Заказчику; статус «Предложение решения исполнитель» означает, что Исполнитель предоставил решение по Внештатной ситуации Заказчику.

4.7.2. После получения от Заказчика детального и точного Сообщения, Исполнитель должен оказать содействие Заказчику в плане устранения, профилактики и указания возможностей предотвращения отказа функционирования ПО.

4.7.3. В случае, если Сообщение содержит описание Внештатной ситуации, возникшей по вине Исполнителя или ошибку ПО, Исполнитель должен отправить ответ на Сообщение с указанием срока устранения Внештатной ситуации, который не может превышать время обработки по приоритетам Внештатной ситуации согласно Таблице 3.

4.7.4. Если по окончании или в течение процесса обработки Внештатной ситуации технической поддержки Исполнителя Заказчик не удовлетворен качеством оказываемых услуг, то он подает официальную претензию Исполнителю. Претензия подается теми же способами, что и Сообщение о внештатной ситуации. При отправке претензии через SAP Solution Manager v7.2 будет указан компонент SV-SMG-SER. Руководитель технической поддержки Исполнителя должен рассмотреть претензию и дать мотивированный ответ в течение 3 (трех) рабочих дней.

При возникновении критических ситуаций, влияющих на операционную деятельность Заказчика, Исполнитель должен оказать дополнительно консультации по БД MS SQL.

5. ТЕХНИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ

· Для возможности качественного оказания и получения услуг стороны берут на себя следующие обязательства, в том числе по Аппаратному и программному обеспечению:

· Предоставление быстрого соединение с Интернетом (минимум 512 кб/сек).

· Конечный пользователь обязан обеспечить Исполнителю и SAP предоставление и поддержание удаленного доступа и все необходимые авторизации, в частности для анализа проблем как части обработки сообщения. Такой дистанционный доступ должен быть предоставлен Конечным пользователем без ограничения всем сотрудникам Исполнителя и SAP, обрабатывающим Инциденты и проблемы. Конечный пользователь принимает то, что отказ предоставить доступ может привести к задержке в обработке Инцидентов, Проблем и предоставлении исправлений, или к невозможности предоставления эффективной помощи. Необходимые компоненты программного обеспечения должны быть инсталлированы (установлены). Более подробная информация содержится в SAP Note 91488.

· При создании Конечным пользователем Инцидента в SAP Solution Manager v7.2 Исполнителя его содержимое должно быть ясно выражено. Необходимо проверить, содержит ли создаваемое сообщение всю необходимую информацию (детали в SAP-ноте 16018 "Дополнительная информация, необходимая в представленном сообщении", содержащую примеры предоставления подробных сведений о проблеме, данных из SAP EarlyWatch Alert, информации о программном и аппаратном обеспечении, присвоении правильному компоненту продукта, а также контактной информации).

· SAP EarlyWatch® Alert должно быть активировано, по крайней мере, для продуктивных систем Конечного пользователя и должно передавать данные в продуктивный компонент SAP Solution Manager v7.2 (см. SAP-ноту 207223).

· Конечный пользователь должен, верно, использовать рекомендации Исполнителя, классифицированные, как обязательные.

· Конечный пользователь согласен, что для решения вопросов с приоритетом 1 (Very High) обязуется предоставить англоговорящего сотрудника.

· Конечный пользователь подтверждает согласие использовать процедуры, методы и инструменты, предоставляемые бесплатно компанией SAP, которые подходят для обнаружения и исправления стандартных проблем Программного обеспечения, и Конечный пользователь соглашается с тем, что SAP EarlyWatch Alert обязателен для SAP Enterprise Support. Конечный пользователь должен гарантировать активацию SAP EarlyWatch Alert в рабочих системах. SAP EarlyWatch Alert должен использоваться еженедельно на

продуктивных системах Конечных пользователей и проверяться Исполнителем не реже четырех раз в год. В случае важных SAP EarlyWatch Alert предупреждений Исполнитель должен направлять результаты в SAP, используя компонент SV-ES-SAC.

· Система обработки Инцидентов автоматически собирает системные данные, связанные с сообщениями о системных ошибках (например, код транзакции, идентификатор программы, уровень пакета поддержки, номер Внештатной ситуации). Конечный пользователь подтверждает возможность предоставления таких данных, что не противоречит законодательству.

· Конечный пользователь не будет направлять Сообщения касательно ПО SAP и сторонних производителей напрямую в SAP, а будет сначала обращаться в службу поддержки Конечных пользователей Исполнителя. Если после выполнения своих обязанностей на первом и втором уровне Исполнителю не удается устранить проблему Конечного пользователя касательно ПО SAP и сторонних производителей, Исполнитель имеет право направить Сообщение в SAP.

· В случае обращения Конечного пользователя напрямую в SAP и дальнейшего решения Инцидентов с приоритетом, отличным от «Очень высокий» службой поддержки SAP, Конечный пользователь должен оплатить счета, выставленные SAP, за услуги, оказанные службой поддержки SAP.

СТ РК 34.005-2002.

6. УСЛУГА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ЛПО SAP

Услуга технической поддержки ЛПО SAP Enterprise Support за 2027 год для АО «Каражанбасмунай» оказывается в отношении следующего ЛПО SAP:

№	Наименование ЛПО	Кол-во лицензий
1	SAP Professional User	100
2	SAP Developer User	3
3	SAP Application Ltd. Prof. User	9
4	SAP Bus.Planning&Cons, Edge ed. vers. NW	3
5	SAP Worker User	1
6	Enterprise Foundation Package (incl. 5 SAP Professional User)	1
7	MS SQL Server Enterprise Edition	Database

7. ТРЕБОВАНИЯ К ДОКУМЕНТАЦИИ И ОТЧЕТАМ, ОФОРМЛЯЕМЫМ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ УСЛУГ

1. Акт об оказанных услугах(с отчетом) 2. Счет фактура

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

Подписал	МУРЗАГАЛИЕВ КАЙРАТ ДЖУБАНДЫКОВИЧ
Дата подписания	30.10.2026