ТЕХНИКАЛЫҚ СИПАТТАМА

1268103 сатып алу бойынша
Төмендету бойынша ашық тендер тәсілімен

Лот № 1 (40 У, 4574921) Ақпараттық жүйені қостау және техникалық қолдау көрсету бойынша қызмет көрсетулер

Тапсырыс беруші: "Маңғыстаумұнайгаз" акционерлік қоғамы
Ұйымдастырушы: "Маңғыстаумұнайгаз" акционерлік қоғамы

1. ТЖҚ қысқаша сипаттамасы

Атауы	**Мәні**
Жол нөмірі	40 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	"Орындалған жұмыстар мен қызметтердің актілерін келісудің автоматтандырылған жүйесі" жүйесін пайдаланушыларға техникалық қызмет көрсету және кеңес беру жөніндегі қызметтер
Саны	1.000
Өлшем бірлігі	-
Жеткізу орны	ҚАЗАҚСТАН, Маңғыстау облысы, Ақтау Қ.Ә., Мангистауская область, г.Актау
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

1.1. АНЫҚТАМАСЫ ЖӘНЕ ҚЫСҚАРТУЛАРЫ

Оқиға – бұл АТ қызметінің стандартты жұмыс істеуінен тыс және осы қызметті ұсынудың тоқтатылуының немесе сапасының төмендеуінің нақты немесе ықтимал себебі болып табылатын кез келген оқиға.

АТ – ақпараттық технология.

АТ қызметі – Орындаушы, Тапсырыс берушінің бизнес–бөлімшелеріне көрсетілетін және АТ–инфрақұрылымының қандай да бір объектісінің жұмыс істеуіне байланысты қызмет.

АТ–сервис – белгілі бір бизнес процестерді іске асыруды қамтамасыз ететін АТ шешімдері мен қызметінің кешені.

Тапсырыс беруші – "Маңғыстаумұнайгаз" АҚ.

Сұрау салу (өтінім) – ақпараттық жүйе пайдаланушысының немесе жетекшілік ететін Департаменттің Тапсырыс берушіге Қызмет көрсету үшін негіз болып табылатын Орындаушыға өтініші.

Сервисті ұсыну аралығы – Орындаушы өтінімді жүйеде тіркеген сәттен бастап уақыт және Орындаушының сұрау салудың бастамашысына бірінші рет жүгінген уақыты.

Сервистің уақытша параметрлері – бұл техникалық қолдау алу үшін Орындаушыға жүгіну мен туындаған мәселені шешу үшін Орындаушы маманының жұмысын бастау арасындағы уақыт кезеңі.

Жою уақыты – талқыланатын жүйенің жұмысын қалпына келтіретін максималды уақыт.

«AVR+» — жұмыстар мен қызметтерді орындау актілерін бекітуге арналған автоматтандырылған жүйе.

АЖ – ақпараттық жүйе (ақпаратты жинау, сақтау және беру жүйесі).

ТҚ – техникалық қызмет көрсету (объектіні мақсатына сай пайдалану кезінде оның жұмысқа қабілеттілігін немесе жарамдылығын қолдау бойынша технологиялық операциялар мен ұйымдастырушылық іс–қимылдар кешені).

ААТжБД АДББ – автоматтандыру, ақпараттық технологиялар және байланыс департаментінің ақпараттық деректер базасы бөлімі.

Модератор – AVR+ АЖ рөлі, AVR+ АЖ Тапсырыс берушінің қарапайым пайдаланушыларға қарағанда кең құқықтарға ие пайдаланушысы.

ITSM (Information Technology Service Management) – ақпараттық технологиялар қызметтерін ұсынуға сервистік тәсіл.

ДББЖ – деректер базасын басқару жүйесі.

ITSM жүйесі – АТ қызметтерін басқаруды қамтамасыз ететін жүйе.

SLA, келісім – келісім немесе қызмет көрсету шарты.

1.2. КІРІСПЕ

Осы Техникалық ерекшелік «AVR+» АЖ сүйемелдеу және техникалық қолдау бойынша қызметтер көрсету кезінде Тапсырыс берушінің Орындаушыға қоятын мақсаттары мен

міндеттерінің, сондай–ақ талаптарының сипаттамасын қамтиды. Техникалық ерекшелік қызмет көрсету тәртібі мен шарттарын, оның ішінде мақсаттарды, міндеттерді, қағидаттарды, күтілетін нәтижелерді, қызмет көрсету 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. Барлық өзгерістер, толықтырулар, интерпретациялар, пайымдар, осы техникалық ерекшеліктің тұжырымдамаларын нақтылау және басқалар Тапсырыс берушімен жазбаша келісілгеннен кейін ғана рұқсат етіледі.

1.3.МАҚСАТТАРЫ МЕН МІНДЕТТЕРІ, ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ МЕРЗІМІ

МАҚСАТТАРЫ:

Үздіксіз жұмысты, қолжетімділік пен сақталуды қамтамасыз ету, «AVR+» АЖ–ні тұрақты қолдауға кепілдік беру және Тапсырыс берушіге талап етілетін АТ–қызметтерін пайдалану тиімділігін арттыру.

МІНДЕТТЕРІ:

- Техникалық қолдау сервисін ұйымдастыру және «AVR+» АЖ әкімшілендіру;
- «AVR+» АЖ пайдаланушыларды қолдау сервисін ұйымдастыру.

ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ МЕРЗІМІ:

2027 жылғы 1 қаңтардан 31 желтоқсанға дейін.

1.4. ЖҮЙЕНІҢ СИПАТТАМАСЫ

«AVR+» АЖ орындалған жұмыстар мен қызметтер актілерін келісу процестерін басқару құралы болып табылатын жүйені білдіреді. Бұл жүйе қоғамдағы мердігер ұйымдардың орындаған жұмыстары мен қызметтерін үйлестіруді бақылау мен мониторинг тиімділігін арттыру үшін қолданылады.

1.5. ТЕХНИКАЛЫҚ ҚОЛДАУ СЕРВИСІН ҰЙЫМДАСТЫРУ ЖӘНЕ «AVR+» АЖ ӘКІМШІЛЕНДІРУ

Қызмет сипаттамасы:

Бұл сервис жүйенің жұмыс істеуіне талдау және мониторинг жүргізу, профилактикалық жұмыстар, ақауларды талдау және жою, бағдарламалық қамтамасыз етудің қажетті жаңартуларын орнату және «AVR+» АЖ пайдаланушыларына кеңес беру арқылы «AVR+» АЖ максималды жұмыс қабілеттілігін сақтауды білдіреді.

Жұмыс тобы:

• "Маңғыстаумұнайгаз" АҚ пайдаланушылары;

• "Маңғыстаумұнайгаз" АҚ мердігерлік ұйымдары.

Сервисті ұсыну аралығы:

• Дүйсенбіден жұмаға дейін сағат 8.30–дан 18.00–ге дейін, үзіліс сағат 13.00–ден 14.00–ге дейін;

• Жұмыс істемейтін күндері (демалыс және мереке күндері) сервис пайдаланушылар үшін де қолжетімді болуы тиіс.

Сервистің құрамы мен көлемі:

• «AVR+» АЖ пайдаланушыларына кеңес беру;

• Сақтық көшірме жүйесінен келіп түскен есептер арқылы күнделікті сақтық көшірменің орындалуын тексеру;

• Порталдағы деректерді/жаңалықтарды/хабарландыруларды жаңарту;

• Жүйе қатысушыларының өтінімдерін орындау;

• Зиянды кодтың бар–жоғына жүйені мониторингілеу және оны жою;

• Браузерлердің жаңа нұсқалары пайда болған кезде жүйе беттерінің құрылымын түзету;

• Күнделікті мониторинг жедел басқару шеңберіндегі жүйе мен компоненттердің жай күйі;

• Жүйе пайдаланушыларының қол жеткізу құқықтарының аражігін ажырату және пайдаланушылардың белгіленген пайдаланушы құқықтарына сәйкес жүйенің функционалына пайдаланушының қол жеткізуін қамтамасыз ету;

• Күнделікті, жоспарлы, профилактикалық, ұйымдастырушылық және басқа да техникалық іс–шаралар жұмыс жағдайында жүйелерді қолдау;

• Телекоммуникациялар, Тапсырыс берушінің ақпараттық технологиялары және пайдаланушылар бойынша мамандардың мониторингі процесінде анықталған ақаулар мен қателерді жою;

• Жүйенің максималды өнімділігін қамтамасыз ету;

• ОЖ жұмыс істеуі үшін қажетті өзге де жұмыстар;

• ДББЖ жай–күйінің мониторингі (ДБ жұмыс қабілеттілігін, жүйелік процестердің, міндеттердің жай–күйін тексеру, ДБ, жүйелік журналдарға (журналдарға) қызмет көрсету және қателердің бар–жоғын талдау, оның ішінде жою);

• «AVR+» АЖ жұмысқа қабілеттілігін қалпына келтіру (толық немесе ішінара)

• ДБ сақтық көшірмелерінің тұтастығын тексеру, тестілеу. Деректер базасынан деректерді қалпына келтіру;

• Басқа әрекеттер ақауларға төзімділіктің тиісті деңгейімен мәліметтер базасының толық жұмыс істеуі үшін қажет;

• «AVR+» АЖ резервтік көшірмесін ұйымдастыру.

Сақтық көшірме мыналарды білдіреді:

Орындаушы Тапсырыс берушілермен бірлесіп, аппараттық немесе бағдарламалық қамтамасыз етудің істен шығуы мен істен шығуынан, пайдаланушылардың қателіктерінен, төтенше жағдайлардан (өрт, дүлей зілзалалар және т.б.) туындаған ақпараттың толық немесе ішінара жоғалу кезінде «AVR+» АЖ–нің жұмысқа қабілеттілігін кейіннен қалпына келтіру үшін резервтік көшірмені орындау регламентін әзірлеуге тиіс.

• Әзірленген регламентте кем дегенде мыналар болуы керек:

- Сақтық көшірмені орындау тәртібі мен жиілігі;

- Қажеттілік туындаған жағдайда деректерді қалпына келтіру рәсімі мен тетігі;

- Резервтеуге жататын деректер тізбесі;

- Сақтық көшірме нәтижелерін бақылау процесі.

Әзірленген регламент негізінде резервтік көшірмені орындау процесі келесі схема бойынша орындалатын болады:

«AVR+» АЖ серверлік және есептеу қамтамасыз етілуін Тапсырыс берушінің өз инфрақұрылымында ұстаған жағдайда, резервтік көшірмені Тапсырыс берушінің ішкі ресурстарына резервтік көшіру жүйесі арқылы "ҚазМұнайГаз" ҰК АҚ компаниялар тобының АТ–сервисі бойынша жалпы қызмет көрсету орталығының мамандары орындайды.

«AVR+» АЖ серверлік және есептеу қамтамасыз етуін Тапсырыс берушінің жалға алынған инфрақұрылымында (Logging as a Service) ұстаған жағдайда, резервтік көшірмені Тапсырыс берушінің жалға алынған ресурстарына өзінің резервтік көшіру жүйесі арқылы "Виртуалды дата – орталық" қызметтерін ұсынатын сервис–провайдердің мамандары орындайды.

Орындаушы Тапсырысшы ұсынған ресурстарға ОЖ немесе «AVR+» АЖ штаттық қаражаты арқылы өз күшімен резервтік көшірмелерді орындауға жол береді.

«AVR+» АЖ пайдаланушыларына техникалық қолдау көрсету сервисін ұйымдастыру

Қызмет сипаттамасы:

Бұл сервис туындаған техникалық проблемаларды шешу мәселелері бойынша «AVR+» АЖ пайдаланушыларына уақтылы техникалық қолдау көрсетуге бағытталған базалық сервис болып табылады.

Жұмыс тобы:

- "Маңғыстаумұнайгаз" АҚ пайдаланушылары;
- "Маңғыстаумұнайгаз" АҚ мердігерлік ұйымдары.

Сервистің құрамы мен көлемі:

• Жүйе пайдаланушыларынан өзіне–өзі қызмет көрсету порталы бойынша электрондық хаттар, өтініштер қабылдау;

• Қызмет көрсетуге сұраныстарды орындау, инциденттерді жою, туындайтын проблемаларды шешу және жүйені (қызметтерді) пайдаланушылардың қажеттіліктерін жедел қанағаттандыру үшін қажетті өзге де әрекеттер;

• Жүйе қолданылатын бизнес–процестердің үздіксіздігін қамтамасыз ету мақсатында жүйені пайдаланушылармен өзара іс–қимылға байланысты өзге де әрекеттер.

1.6. ҚЫЗМЕТТЕРГЕ ҚОЙЫЛАТЫН ЖАЛПЫ ТАЛАПТАР

• Тапсырыс беруші Тапсырыс берушінің ішкі құжаттарын өзгерту және бұл туралы Орындаушыны хабардар ету арқылы жүйені сүйемелдеу процестеріне қойылатын талаптарды өзгерту құқығын өзіне қалдырады;

• Орындаушы ақпараттық қауіпсіздікті және жүйенің функционалдығын қамтамасыз етуге толық жауап береді;

• 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;

• Ақпараттық технологиялар немесе аудиттердің, талдаулардың өзге де түрлері саласында жыл сайынғы жүргізген кезде Орындаушы Тапсырыс берушіге барлық қажетті сұратылған ақпаратты толық көлемде кедергісіз беруге тиіс;

• Орындаушы өтініштердің, инциденттердің, проблемалардың, жүйені пайдалануға және сүйемелдеуге қатысты өзгерістердің өмірлік циклін жүргізу үшін Тапсырыс берушінің ішкі құралдарын /жүйелерін пайдалануға міндетті;

• Орындаушы Тапсырыс берушімен келісім бойынша Жүйенің жұмыс істеуін, оның параметрлері мен пысықтауларын қамтамасыз ету үшін, сондай– ақ шұғыл қызмет көрсету үшін технологиялық 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;

• Орындаушы тоқсан сайын резервтік көшірмелерді қалпына келтіруді жоспарлы тестілеу бойынша жұмыстар жүргізуге міндетті;

• Орындаушы, егер олар қызметті толыққанды ұсыну және Тапсырыс беруші үшін оның қолжетімділігі мен сенімділігін қамтамасыз ету үшін қажет болған жағдайда, барлық сервистер бойынша "қызметтер құрамы" бөліміне кірмеген қызметтерді, міндеттерді және өзге де әрекеттерді көрсетуді қамтамасыз етуге тиіс.

• Конфигурацияланған автоматтандырылған бизнес–процестерде, Шығыс нысандарында және есептерде қателер анықталған кезде қажетті өзгерістер Тапсырыс берушімен келісілген мерзімде енгізіледі;

• «AVR+» АЖ – ні Тапсырыс берушінің басқа АЖ – мен интеграциялау бойынша жұмыстар жүргізілген жағдайда, Орындаушы Тапсырыс берушімен келісім бойынша жүйе тарапынан қажетті сипаттамаларды ұсынуға және жүйелердің өзара іс–қимылы үшін қажетті параметрлерді іске асыруға тиіс;

• «AVR+» АЖ жұмысын тоқтатуға немесе жүйенің компоненттерін қайта іске қосуға байланысты жұмыстарды жүргізу қажет болған кезде Орындаушы міндетті түрде тапсырыс беруші тарапынан көрсетілетін қызметтер кураторларымен мәжбүрлеу әрекеттерінің уақыты мен мерзімін келісуге тиіс;

• Орындаушы барлық анықталған инциденттерді (осы сервис шеңберінде) Орындаушының инциденттер журналына, инциденттердің реакциясы мен бейтараптандыру процесінің барлық жолын міндетті түрде тіркей отырып, тіркеуге тиіс;

• Осы техникалық ерекшелікте айтылмаған осы сервис шеңберінде Қосымша қызметтер көрсету көлемі мен мерзімдерін Орындаушы Тапсырыс берушімен жеке келіседі;

• «AVR+» АЖ жұмысында іркілістер туындаған жағдайда орындаушы:

- Журналда оқиғаны тіркеңіз;

- Жүйені жұмыс күйіне келтіру үшін шешімдерді немесе ұсыныстарды ұсыну;

- Тапсырыс берушімен келісілген мерзімдерге сәйкес қателерді жою;

- Қызмет көрсету кезінде қатені жою бойынша жұмыстардың орындалу барысы туралы Тапсырыс берушіге күн сайын электрондық пошта арқылы ұсыну.

• Шарт шеңберінде қызмет көрсету кезінде Тапсырыс берушінің ішкі нормативтік құжаттарының талаптарын, сондай–ақ қолданылатын заңнаманың, оның ішінде өнеркәсіптік қауіпсіздік және еңбекті қорғау жөніндегі талаптарды сақтау;

• Тапсырыс берушіге, мемлекеттік бақылаушы органдарға, өзге де мүдделі тұлғаларға ақпараттық қауіпсіздік талаптарын сақтамау нәтижесінде туындауы мүмкін оқиғалар үшін, Тапсырыс берушіге әсер ететін зардаптармен толық жауаптылықта болу;

• Орындаушы АҚ–нің техникалық, ұйымдастырушылық, инфрақұрылымдық тәуекелдері мен тәуекелдерін барынша азайтуға тиіс.

1.7. ҚЫЗМЕТТЕР ДЕҢГЕЙІ МЕН САПАСЫН ҚАМТАМАСЫЗ ЕТУГЕ ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР (ҚЫЗМЕТТЕР ДЕҢГЕЙІ ТУРАЛЫ КЕЛІСІМ)

• Орындаушы өзінің жауапкершілігі шегінде және қызмет құрамында төмен жарияланған қызмет сапасының деңгейіне кепілдік береді;

• Орындаушы Тапсырыс берушіге реакция, шешім және сәтсіздікті қалпына келтіру уақытына қатысты келісімнің сақталуына кепілдік береді;

• Апелляцияға жауап беру уақыты және шешім уақыты апелляцияның басымдығы мен сыни деңгейімен анықталады;

• Тіркеу кезінде әрбір өтінішке басымдық беріледі. Басымдық шешімнің жеделдігіне және жүйенің өнімділігі мен қол жетімділігіне әсеріне байланысты анықталады;

• Өтінішке реакция уақыты мен шешім уақыты №1 қосымшада көрсетілген. Осы техникалық ерекшеліктің;

• Орындаушы өтініштерді (қызмет көрсетуге арналған сұрау салулар мен инциденттерді) өңдеу кезінде осы техникалық ерекшеліктің №1 қосымшасында айқындалған белгіленген мерзімдерді бұзбауға тиіс;

• Өтініштерді өңдеу олардың басымдығына сәйкес жүзеге асырылады;

• Орындаушы тоқсан сайын жүйеге қызмет көрсету бойынша регламенттік жұмыстарды жүргізу жоспарын қалыптастырады;

• Орындаушы Тапсырыс берушімен жүйенің үздіксіз жұмыс істеуін қамтамасыз ету жөніндегі жұмыстарды жүргізу үшін регламенттік жұмыстардың кестесін және құрамын (жүйеге қызмет көрсету жөніндегі регламенттік жұмыстарды жүргізу жөніндегі жоспарды) келіседі;

• Орындаушының жоспарда көзделмеген регламенттік жұмыстарды Тапсырыс берушімен алдын ала келіспей жүргізуге құқығы жоқ;

• Жоспарланған регламенттік жұмыстар жүргізілгенге дейін Орындаушы Тапсырыс берушіге олардың өткізілгені туралы олар басталғанға дейін 8 сағат бұрын хабарлауға тиіс;

• Орындау мерзімі 4 сағаттан асатын регламенттік жұмыстар демалыс немесе мереке күндері орындалуы тиіс;

• Өз жіктемесі бойынша өтініштер мынадай түрлер болуы мүмкін:

- Оқиға;

- Қызмет көрсету туралы сұраныс;

- Өзгеріс;

- Мәселе;

- Регламенттік жұмыстарды орындау міндеті.

• Өтінішті өңдеу процесінде тапсырыс беруші өтініштердің мәртебесіндегі барлық өзгерістер туралы хабарлама алады;

• Өтініш жабылған кезде пайдаланушы Орындаушы ұсынған қызметтерге қанағаттану деңгейін анықтайтын бағалауды жүзеге асырады;

• Пайдаланушылардың қанағаттануының орташа бағасы 5 балдық бағалау шкаласын пайдаланған кезде 4 (төрт) балдан төмен болмауы керек;

• Егер осы өзгерістердің есепті кезеңде (айда) орындалуы бір жұмыс күні 8 сағат есебінен 10 толық жұмыс күнінен аспаса, Орындаушы жүйедегі барлық қажетті өзгерістерді орындауға міндеттенеді;

• Орындаушы Тапсырыс берушінің ішкі құжаттарына сәйкес өзгерістерді құжаттау бойынша барлық қажетті рәсімдерді тіркеуге және орындауға міндеттенеді.

1.8. ПАЙДАЛАНУШЫЛАРМЕН БАЙЛАНЫСҚА ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР

Орындаушы өтініштерді келесі байланыс құралдары мен коммуникациялар арқылы қабылдауы тиіс:

- Пайдаланушынардың сұрауына арналған телефон желісі;
- Электрондық пошта;
- Өзіне–өзі қызмет көрсету порталы;
- Электрондық құжат айналымы жүйесі;
- Сұрау тікелей «AVR+» жүйесінде;
- Барлық келіп түскен өтініштер ITSM жүйесінде тіркелуі тиіс;

- Егер қызметтерді/жүйені пайдаланушы Орындаушы мамандарға (қызметкерлерге) тікелей жүгінетін болса, Орындаушының қызметкерлері бұл өтінішті ITSM–жүйеде өз қолдарымен тіркеуі тиіс.

Қосымша №1

Қызмет көрсету және инциденттер бойынша сұраныстардың басымдықтарын айқындау және оларды шешу уақыты

1. Техникалық қолдау келесі жүйелердің жұмысқа қабілеттілігін қамтамасыз етуі тиіс:

- Жүйенің өзіне және барлық бар модульдеріне;
- Жүйеде әзірленген барлық есептерге, талдауларға және интерфейстерге;
- Дерекқорды басқару жүйесіне;

2. Жүйе үздіксіз жұмыс істеуі тиіс және тәулік бойы қолжетімді болуы қажет, жүйенің жұмысын қамтамасыз етуге бағытталған профилактикалық немесе өзге де жұмыстар жүргізілген жағдайлардан басқа.

3. Пайдаланушыларды қолдау бойынша мәселелерді шешу кезінде барлық қолдау түрлері үшін тапсырмаларды орындау кезектілігін айқындау қажет. Әр қолдау түрі бойынша басымдықтарға сәйкес инциденттерді жою, қызмет көрсету сұраныстарын және өзгерістерге өтінімдерді өңдеу мерзімдері белгіленеді. Сұраныстар мен өтінімдерді өңдеу басымдықтарға сәйкес, әсер ету деңгейі мен жеделдігіне байланысты жүзеге асырылады.

Маңыздылық деңгейлері:

• Төмен – Мәселе бар, бірақ ол соңғы пайдаланушының жұмыс процесіне (қызметіне) әсер етпейді.

Жауап беру уақыты: 2 сағат, жою уақыты: 2 күн.

• Орташа – Модуль жұмыс істемейді.

Жауап беру уақыты: 1 сағат, жою уақыты: 4 сағаттан 1 күнге дейін.

• Жоғары – Жүйе толығымен жұмыс істемейді.Жауап беру уақыты: 15 минут, жою уақыты: 4 сағатқа дейін.

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	Сидешова Асель Орынбасаровна
Қол қойылған күні	02.11.2026

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

ТЕХНИЧЕСКАЯ СПЕЦИФИКАЦИЯ

по закупке 1268103
способом Открытый тендер на понижение

Лот № 1 (40 У, 4574921) Услуги по сопровождению и технической поддержке информационной системы

Заказчик: Акционерное общество "Мангистаумунайгаз"

Организатор: Акционерное общество "Мангистаумунайгаз"

1. Краткое описание ТРУ

Наименование	**Значение**
Номер строки	40 У
Наименование и краткая характеристика	Услуги по сопровождению и технической поддержке информационной системы, Услуги по сопровождению и технической поддержке информационной системы
Дополнительная характеристика	Услуги по техническому обслуживанию и консультации пользователей системы "Автоматизированная система согласования актов выполненных работ и услуг"
Количество	1.000
Единица измерения	-
Место поставки	КАЗАХСТАН, Мангистауская область, Актау Г.А., Мангистауская область, г.Актау
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

1.1. ОПРЕДЕЛЕНИЕ И СОКРАЩЕНИЯ

Инцидент – любое событие, выходящее за рамки стандартного функционирования ИТ–услуги и являющееся настоящей или возможной причиной приостановки или снижения качества предоставления этой услуги.

ИТ – Информационная технология.

ИТ–услуга – услуга, предоставляемая Исполнителем, бизнес – подразделениям Заказчика и связанная с функционированием того или иного объекта ИТ–инфраструктуры.

ИТ–сервис – комплекс ИТ решений и деятельности, обеспечивающий реализацию определенных бизнес процессов.

Запрос (заявка) – обращение пользователя информационной системы или курирующего департамента к Исполнителю, являющееся основанием для оказания Услуг Заказчику.

Интервал предоставления сервиса — время с момента регистрации Заявки Исполнителем в системе и временем первого обращения Исполнителя к Инициатору запроса.

Временные параметры сервиса – это период времени между обращением к Исполнителю для получения технической поддержки и началом работы специалиста Исполнителя по решению возникшей проблемы.

Время устранения – максимальное время, через которое обслуживаемая система восстановит работоспособность.

«AVR+» – автоматизированная система согласования актов выполненных работ и услуг.

ИС – Информационная система (система сбора, хранения и передачи информации).

ТО – техническое обслуживание (комплекс технологических операций и организационных действий по поддержанию работоспособности или исправности объекта при его использовании по назначению).

ОИБД ДАИТиС – отдел информационных баз данных департамента автоматизации, информационных технологий и связи.

Модератор – роль в АС «AVR+», пользователь со стороны Заказчика в АС «AVR+» имеющий более широкие права, чем обычные пользователи.

ITSM (Information Technology Service Management) – сервисный подход к предоставлению услуг информационных технологий.

СУБД – система управления базы данных.

ITSM–система – система обеспечивающая управление ИТ–услугами.

SLA, Соглашение – соглашение или договор о предоставлении Услуг.

1.2. ВВЕДЕНИЕ

Настоящая Техническая спецификация содержит описание целей и задач, а также требований, предъявляемых Заказчиком к Исполнителю при оказании услуг по сопровождению и технической поддержке ИС «AVR+». Техническая спецификация определяет порядок и условия оказания Услуг, в том числе цели, задачи, принципы, ожидаемые результаты, сроки оказания и иные требования. При возникновении каких–либо вопросов, спорных и иных моментов, интересы и понимание Заказчика являются первичными и основополагающими. Все изменения, дополнения, интерпретации, видения,

уточнения формулировок настоящей технической спецификации и иное допустимы только после письменного согласования с Заказчиком.

1.3. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ, СРОКИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Цели:

Обеспечение бесперебойной работы, доступности и сохранности, гарантия постоянной поддержки ИС «AVR+» и повышение эффективности использования требуемых Заказчику ИТ–услуг.

Задачи:

- Организация сервиса технической поддержки и администрирование ИС «AVR+»
- Организация службы поддержки пользователей ИС «AVR+».

Сроки оказания услуг:

С 1 января по 31 декабря 2027г.

1.4. ОПИСАНИЕ СИСТЕМЫ

ИС «AVR+» представляет собой систему, которая является инструментом управления процессами согласования актов выполненных работ и услуг. Данная система используется для повышения эффективности контроля и мониторинга согласования выполненных работ и услуг подрядными организациями в Обществе.

1.5. ОПИСАНИЕ И ТРЕБОВАНИЯ К СЕРВИСАМ

Организация сервиса технической поддержки и администрирование ИС «AVR+»

Описание сервиса:

Данный сервис представляет собой поддержание максимальной работоспособности ИС «AVR+», выполняя анализ и мониторинг функционирования системы, профилактические работы, анализ и устранение неисправностей, установку необходимых обновлений программного обеспечения и консультация пользователей ИС «AVR+».

Целевая группа:

- Пользователи АО «Мангистаумунайгаз»;

- Подрядные организации АО «Мангистаумунайгаз».

Интервал предоставления сервиса:

- С понедельника по пятницу с 8:30 до 18:00, перерыв с 13:00 до 14:00;

- В нерабочие дни (выходные и праздничные дни) сервис также должен быть доступен для пользователей.

Состав и объем сервиса:

· Консультация пользователей ИС «AVR+»;

· Ежедневная проверка выполнения резервного копирования посредством поступающих отчетов из системы резервного копирования;

· Обновление данных/новостей/объявлений на портале;

· Мониторинг системы на наличие вредоносного кода и его устранение;

· Корректировка структуры страниц системы при появлении новых версии браузеров;

· Ежедневный мониторинг состояние системы и компонентов в рамках оперативного управления;

· Разграничение прав доступа пользователей системы и обеспечение доступа пользователя к функционалу Системы согласно назначенным правам пользователей;

· Ежедневные, плановые, профилактические, организационные и другие технические мероприятия поддерживающие Системы в работоспособном состоянии;

· Устранения сбоев и ошибок, выявленных в процессе мониторинга специалистов по телекоммуникациям, информационным технологиям Заказчика и пользователями;

· Обеспечение максимальной производительности системы;

· Иные работы, необходимые для функционирования ОС;

· Мониторинг состояния СУБД (проверка работоспособности БД, состояния системных процессов, задач, обслуживание БД, системных журналов (логов) и анализ на наличие ошибок в т.ч. устранение);

· Восстановление (полное или частичное) работоспособности ИС «AVR+»;

· Проверка, тестирование целостности резервных копий БД. Восстановление данных из БД;

· Иные действия, необходимы для полноценного функционирования БД с надлежащим уровнем отказоустойчивости;

· Организация резервного копирования ИС «AVR+».

Под резервным копирование подразумевается следующее:

Исполнитель, совместно с Заказчиком, должен разработать регламент выполнения резервного копирования для последующего восстановления работоспособности ИС «AVR+» при полной или частичной потере информации, вызванной сбоями и отказами аппаратного или программного обеспечения, ошибками пользователей, чрезвычайными обстоятельствами (пожар, стихийными бедствиями и т.д).

• Разработанный регламент по меньшей мере должен содержать:

- Порядок и периодичность выполнения резервного копирования;

- Порядок и механизм восстановления информации в случае возникновения такой необходимости;

- Перечень данных подлежащих к резервированию;

- Процесс контроля результатов резервного копирования.

На основании разработанного регламента, процесс выполнения резервного копирования будет выполняться по следующей схеме:

В случае содержания серверного и вычислительного обеспечения ИС «AVR+» в собственной инфраструктуре Заказчика, резервного копирование выполняется специалистами общего центра обслуживания по ИТ–сервиса группы компаний АО НК «КазМунайГаз» посредством системы резервного копирования Заказчика на внутренние ресурсы Заказчика.

В случае содержания серверного и вычислительного обеспечения ИС «AVR+» в арендованной инфраструктуре (Logging as a service) Заказчика, резервное копирование выполняется специалистами сервис–провайдера представляющие услуги «виртуального дата–центра» посредством собственной системы резервного копирования на арендованные ресурсы Заказчика.

Исполнителем допускается выполнение резервного копирования собственными силами посредством штатных средств ОС или ИС «AVR+» на предоставленные ресурсы Заказчиком.

Организация сервиса технической поддержки пользователей ИС «AVR+»

Описание сервиса:

Данный сервис является базовым сервисом, направленный на своевременное оказание технической поддержки пользователям ИС «AVR+» по вопросам решения возникших технических проблем.

Целевая группа:

- Пользователи АО «Мангистаумунайгаз»;
- Подрядные организации АО «Мангистаумунайгаз».

Состав и объем сервиса:

- Оказание сервиса поддержки пользователям системы;
- Прием электронных писем, обращений по СЭД, обращений по порталу самообслуживания от пользователей Системы;
- Выполнение запросов на обслуживание, устранение инцидентов, решение возникающих проблем и иные действия, необходимые для оперативного удовлетворения потребностей пользователей Системы (Услуг);
- Иные действия, связанные с взаимодействием с пользователями Системы с целью обеспечения непрерывности бизнес–процессов, в которых применяется Система.

1.6. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К УСЛУГАМ

- Заказчик оставляет за собой право изменить требования к процессам сопровождения Системы изменив внутренние документы Заказчика и уведомив об этом Исполнителя;
- Исполнитель несет полную ответственность за обеспечение информационной безопасности и работоспособности функциональности Системы;
- Заказчик не гарантирует и не обязан предоставлять документацию Исполнителю, если такая документация отсутствует. В случаях отсутствия документации, Заказчик и Исполнитель совместно прорабатывают альтернативные решения;

• При проведении ежегодных в области информационных технологий или иных видов аудитов, анализов, Исполнитель должен беспрепятственно предоставлять Заказчику всю необходимую запрашиваемую информацию в полном объеме;

• Исполнитель обязан использовать внутренние инструменты /системы Заказчика для ведения жизненного цикла обращений, инцидентов, проблем, изменений, касающихся эксплуатации и сопровождения Системы;

• Исполнитель имеет право по согласованию с Заказчиком прерывать предоставление услуг для проведения технологических работ для обеспечения функционирования Системы, ее настроек и доработок, а также для проведения экстренного обслуживания. Стороны соглашаются квалифицировать данные перерывы как предоставление услуг в штатном режиме и не включать их во время недоступности при расчете показателей Услуг;

• Исполнитель обязан проводить работы по плановому тестированию восстановления резервных копий ежеквартально;

• При обнаружениях ошибок в настроенных автоматизированных бизнес– процессах, выходных формах и отчетах внесение необходимых изменений осуществляется в согласованный с Заказчиком срок;

• В случае проведения работ по интеграции ИС «AVR+» с другими ИС Заказчика, Исполнитель по согласованию с Заказчиком должен предоставить необходимые характеристики со стороны Системы и реализовать необходимые настройки для взаимодействия систем;

• При необходимости проведения работ, связанных с остановкой работы ИС «AVR+» или перезапуска компонентов системы, Исполнитель в обязательном порядке должен согласовать время и срок принудительных действий с кураторами услуг со стороны Заказчика;

• Исполнитель должен фиксировать все обнаруженные инциденты (в рамках данного сервиса) в журнале инцидентов Исполнителя, с непременной фиксацией всего пути процесса реакции и нейтрализации инцидентов;

• Объем и сроки оказания дополнительных услуг в рамках данного сервиса, не оговоренных в настоящей технической спецификации, Исполнитель согласовывает с Заказчиком отдельно;

• В случае возникновения сбоев в работе ИС «AVR+» исполнитель должен:

- Зафиксировать инцидент в журнале;

- Предоставить решения или рекомендация для приведения Системы в работоспособное состояние;

- Устранить ошибки, согласно обговоренным срокам с Заказчиком;

- Ежедневно предоставлять Заказчику по электронной почте о ходе выполнения работ по устранению ошибки при оказании услуг.

1.7. ТРЕБОВАНИЕ К ОБЕСПЕЧЕНИЮ УРОВНЯ И КАЧЕСТВА УСЛУГ (СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ УСЛУГ)

• Исполнитель гарантирует объявленный ниже уровень качества услуг в границах своей ответственности и в составе Услуги;

• Исполнитель гарантирует Заказчику соблюдение Соглашения касаемо времени реакции, решения и восстановления после сбоя;

• Время реакции на обращение и время решения определяется уровнем приоритета и критичности обращения;

• При регистрации, каждому обращению назначается приоритет. Приоритет определяется в зависимости от срочности решения и влияния на работоспособность и доступность системы;

• Сроки реакции и сроки обработки обращений (запросов на обслуживание и инцидентов) указаны в Приложении №1 настоящей технической спецификации;

• Исполнитель при обработке обращений (запросов на обслуживание и инцидентов) не должен нарушать установленные сроки, определенные в Приложении №1 настоящей технической спецификации;

• Обработка обращений осуществляется согласно их приоритету;

• Исполнитель на ежеквартальной основе формирует план по проведению регламентных работ по обслуживанию Системы;

• Исполнитель согласовывает с Заказчиком графики и состав регламентных работ (план по проведению регламентных работ по обслуживанию Системы) для проведения работ по обеспечению бесперебойного функционирования Системы;

• Исполнитель не имеет права проводить непредусмотренные в плане регламентные работы без предварительного согласования с Заказчиком;

• До проведения запланированных регламентных работ Исполнитель должен уведомить Заказчика об их проведении за 8 часов до их начала;

• Регламентные работы, превышающие по срокам исполнения 4 часа должны выполняться в выходные или праздничные дни;

• Все обращения при поступлении должны обрабатываться Исполнителем в системе управления ИТ–услугами (ITSM–система) Заказчика;

• Статусы обращения определяются согласно определенным настройкам в ITSM–системе;

• Обращения по своей классификации могут быть следующих видов:

- Инцидент;

- Запрос на обслуживание;

- Изменение;

- Проблема;

- Задача на исполнение регламентных работ.

• В процессе обработки обращения, Заказчик получает уведомления о всех изменениях статусов обращений;

• При закрытии обращения пользователь осуществляет оценку, определяющую уровень его удовлетворенности услугами, предоставленными Исполнителем;

• Средняя оценка удовлетворенности пользователей не должна быть ниже оценки 4 (четыре) при использовании 5–бальной шкалы оценки;

• Исполнитель обязуется исполнять все необходимые изменения в Системе, если исполнение данных изменений за отчетный период (месяц) не превышает 10 полных рабочих дней из расчета 8 часов в один рабочий день;

• Исполнитель обязуется регистрировать и исполнять все необходимые процедуры по документированию изменений согласно внутренним документам Заказчика;

• Исполнение обращений не может быть временно приостановлено по инициативе Исполнителя без письменного согласования Заказчика, полученного по электронной почте или в ITSM–системе. В ином случае обращения приостановленные по инициативе Исполнителя без согласования со стороны Заказчика считаются просроченными (нарушение сроков решения и реакции по запросам на обслуживание и инцидентам);

• Записи работников Исполнителя, осуществляемые при закрытии обращения (передачи конечного результата пользователю Системы по итогам обращения) в ITSM системе должны иметь максимально подробное описание исполненных работ, задач и иных действий, выполненных для обработки обращения.

1.8.ТРЕБОВАНИЯ К КОММУНИКАЦИЯМ С ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМИ

Исполнитель должен принимать обращения посредством следующих средств связи и коммуникаций:

• Телефонная линия для приема обращений пользователей;

• Электронная почта;

• Портал самообслуживания;

• Система электронного документооборота;

• Запрос непосредственно в системе «AVR+»;

• Все входящие запросы должны регистрироваться в ITSM–системе;

• Если пользователь услуг/системы обращается к специалистам (сотрудникам) Исполнителя напрямую, сотрудники Исполнителя обязаны вручную зарегистрировать запрос в системе ITSM.

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

Приложение №1

Определение приоритетов запросов на обслуживание и инцидентов и время их решения

1. Техническая поддержка должна обеспечивать работоспособность:

– Системы и всех существующих модулей.

– Всех разработанных в Системе отчетов, аналитики и интерфейсов;

– Системы управления базами данных;

2. Система должна функционировать круглосуточно в бесперебойном режиме, за исключением случаев проведения профилактических или других работ, связанных с обеспечением функционирования системы.

3. При решении задач, связанных с поддержкой пользователей, необходимо разделение первоочередности выполнения задач в отношении всех видов поддержки пользователей. Для каждого вида поддержки пользователей в разрезе приоритетов задаются сроки устранения инцидентов, обработки запросов на обслуживание и заявок на изменение. Обработка запросов и заявок должна выполняться в соответствии с приоритетами, исходя из условий меры влияния и срочности. Уровни критичности:

– Низкий – Проблема существует, но на процесс работы (деятельность) Конечного пользователя не влияет. Время реагирования – 2 часа, время устранения – 2 дня.

– Средний – Не функционирует модуль. Время реагирования – 1 час, время устранения – от 4 часов до 1 дня.

– Высокий – Не функционирует система. Время реагирования – 15 минут, время устранения – до 4–х часов.

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	Сидешова Асель Орынбасаровна
Дата подписания	02.11.2026