ТЕХНИКАЛЫҚ СИПАТТАМА

1268620 , SAP қолдау қызметтері сатып алу бойынша
Төмендету бойынша ашық тендер тәсілімен

Лот № 1 (34 У, 4576287) 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	34 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 қолдау қызметтері
Саны	1.000
Өлшем бірлігі	-
Жеткізу орны	ҚАЗАҚСТАН, Маңғыстау облысы, Ақтау Қ.Ә., Ақтау қ., 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

SAP ERP – SAP ERP жүйесі;

SAP BPC – SAP BPC жүйесі;

ДҚБЖ – мәліметтер қорын басқару жүйесі;

Оқиға – стандартты жұмыс шеңберінен шығатын және қызмет көрсету сапасының тоқтатылуының немесе төмендеуінің нақты немесе ықтимал себебі болып табылатын кез келген оқиға. Қолдау сұраулары да оқиғалар болып табылады;

Жауап беру уақыты – Тапсырыс берушіден Орындаушыға оқиға туралы хабарламаны жіберу/беру басталғаннан бастап Орындаушы әрекет еткен сәтке дейінгі уақыт. Айыппұлдарды есептеу үшін қолданылады;

Жою уақыты – Тапсырыс беруші Орындаушыға оқиға туралы хабарлама жіберген сәттен бастап оқиға жойылғанға дейінгі уақыт. Айыппұлдарды есептеу үшін қолданылады;

ЭШФ АЖ – Қазақстан Республикасы Қаржы министрлігінің электрондық шот-фактураларын қабылдауға және өңдеуге арналған ақпараттық жүйе;

НАА – нормативтік және анықтамалық ақпарат.

II. Кіріспе

Бұл Техникалық сипаттама SAP ERP және SAP BPC жүйелерін қолдау үшін көрсетілетін қызметтерге қойылатын негізгі міндеттер мен талаптарды сипаттайды.

III. Мақсаттар

Негізгі мақсат - интеграциялық процестерді ескере отырып, «Қаражанбасмұнай» АҚ-дағы SAP ERP және SAP BPC жүйелерінің функционалдығын қолдау.

Тапсырыс берушіде Жүйе функционалдығын және Жүйеге техникалық қызмет көрсету талаптарын сақтау үшін келесі тапсырмаларды орындау қажет:

Тапсырыс берушінің қолданыстағы параметрлерінің, бизнес-процестерінің, есептерінің, формаларының, интерфейстерінің және интеграцияларының жұмыс істеуін, соның ішінде ақаулықтарды жоюды қамтамасыз ету;

Рұқсаттардың әзірленген тұжырымдамасын қолдау (рөлдерді, мәзір аймақтарын, пайдаланушы рұқсаттарын сақтау);

Жүйенің функционалдық қызметіндегі бұзушылықтарды талдау және жою; Ағымдағы функциядағы параметрлерді өзгерту;

SAP ERP жүйесіне өзгерістер енгізу SAP өндірушілерінің ұсыныстарына сәйкес (SAP Notes);

Шығару нысандарын, есеп беруді және әзірлеуді оңтайландыру және жұмыс қабілеттілігін қамтамасыз ету бойынша қызметтерді көрсету;

SAP жүйесінің жүйелік әкімшілігі ERP 6.0 EHP 7 SQL ДҚБЖ негізінде, оның ішінде барлық компоненттер мен HANA ДҚБЖ .

SAP BPC нысандары мен есептерін жүргізу

IV. Жобаны жүзеге асыруға қойылатын жалпы талаптар

1. SAP ERP жүйесін қолдауға қойылатын талаптар

SAP ERP қолдау қызметтерінің тізіміне келесі қызметтерді қамтиды:

Барлық конфигурацияланған автоматтандырылған бизнес-процестердің функционалдығын қолдау және қамтамасыз ету; барлық әзірленген есептер, шығыс пішіндері және интерфейстер; SAP жүйелерін сыртқы ақпараттық жүйелермен біріктірудің қолжетімді механизмдері;

Тапсырыс берушінің Жүйелеріне техникалық қызмет көрсету және басқару бойынша маңызды аудиторлық қорытындыларды жою бойынша іс-шаралар жоспарын уақтылы әзірлеу және оларды Тапсырыс берушімен келісілген мерзімде іске асыру;
Тапсырыс берушінің сұранысы бойынша белгіленген форматта пайдаланушылар үшін жаңа нұсқауларды әзірлеу және қолданыстағы нұсқауларды жаңарту (бейне форматта да, MS Word форматында да);
Тапсырыс берушінің жүйесін басқа ақпараттық жүйелерімен интеграциялау бойынша жұмыс жүргізілген жағдайда, Жүйе тарапынан қажетті сипаттамаларды беру және Тапсырыс берушімен келісілген жүйелердің өзара әрекеттесуінің баптауларын енгізу;
Тапсырыс берушінің бизнес-процестерін автоматтандыруға Тапсырыс берушінің қажеттіліктерін жинау, есепке алу және талдау және Тапсырыс берушіге Жүйелердің функционалдығын оңтайландыру бойынша ұсыныстар мен ұсыныстар беру;
Тапсырыс беруші Тапсырыс берушінің бизнес-процестеріне қолданылатын жаңа стандартты SAP шешімдерімен таныстыру. Стандартты SAP бағдарламалық шешімдерін пайдалана отырып, Жүйенің бар функционалдығын жақсарту үшін жазбаша техникалық ұсыныстар мен шешімдерді енгізу ;
Қолданыстағы SAP жүйелерінің интеграциялық шешімдерін қолдау;
Жүйелерде бар барлық есептер мен бағдарламаларды түгендеу. Тапсырыс берушіге түгендеу нәтижелері туралы есеп беру;
Жүйедегі пайдаланушылар тізімін бақылау;
Сұраныс бойынша есеп беруді қамтамасыз ету;
Орындаушы Тапсырыс берушінің талабы бойынша басқару есебі мен бухгалтерлік есеп деректері арасындағы сәйкессіздіктерге салыстырмалы талдау жүргізуі тиіс. (кемінде айына бір рет);
Тапсырыс беруші аудит (оның ішінде ішкі, сыртқы) немесе түгендеу жүргізген жағдайда Орындаушы 1 (бір) жұмыс күні ішінде Тапсырыс берушіге сұралған форматта жауап беруге міндетті;
Жүйелерден басқа жүктеулер;

2. SAP BPC жүйесін қолдауға қойылатын талаптар.

SAP BPC қолдау қызметтерінің тізіміне келесі қызметтерді қамтиды:

Ағымдағы үлгілерге арналған параметрлерге техникалық қызмет көрсету және оңтайландыру;

Жүктеу процедуралары мен бағдарлама кодтарына техникалық қызмет көрсету және оңтайландыру;

Бар каталогтардағы, ағымдағы үлгілердегі элементтерді қосу, өзгерту;

SAP BPC көмегімен есеп беру формаларын, жоспарлау формаларын, жоспарлау логикасын аяқтау (EPM, SAP BW Query Designer, Analysis for MS Excel, BPC Script);

Жоспар-фактілік есептер үшін нақты деректерді жүктеуге арналған процесс тізбектерінің орындалуын бақылау;

MM модулінен бюджеттік сұрауларды жүктеу (тауарлар, жұмыстар, қызметтер талаптары бойынша бюджет);

Негізгі деректерді BW/BPC-ге жүктеу үшін процесс тізбектерінің орындалуын бақылау;

BW ішіндегі тарихи PSA деректерін жою;

SAP BPC жүйесіне сұраныс бойынша деректерді жою және қолмен жүктеу.

V. ҚЫЗМЕТТЕР КӨЛЕМІ.

SAP ERP және SAP BPC Жүйелерді қолдау қызметтерінің жалпы көлемі жылына 420 адам күнінен аспайды. Осы қызметтерінің көлемі тұрақты және көбейтілмейді.

1. SAP ERP қолдауы.

Жүйе қолдау қызметінің көлемі жылына 240 адам күнін құрайды, өзгермелі және көрсетілген қызметтердің нақты көлеміне байланысты.

1.2. FI модулін қолдау - «Қаржы»

FI модулінің негізгі міндеті автоматтандырылған бухгалтерлік есепті ұйымдастыру және есептерді қабылдау болып табылады. FI модулі компанияның ұйымдық-экономикалық құрылымын икемді түрде көрсетеді, бухгалтерлік есеп жоспары құрылды, оның негізінде барлық шаруашылық операциялары компания бойынша біртұтас болады. дебиторлар мен кредиторлардың бірыңғай деректер базасы жүргізіліп, әртүрлі валюталарға ағымдағы айырбас бағамы жүргізіледі. ҚҚС кодтарын жүргізу ҚҚС декларациясын дайындау үшін негізгі ақпаратты есептеу және алу үшін ақпаратты қамтамасыз етеді. FI модулінің толық жұмыс істеуі үшін келесі бизнес-процестерге нақты уақыт режимінде қолдау көрсету және модульдің нормативтік және анықтамалық ақпаратын қамтамасыз ету қажет:

Қолма-қол ақшаны есепке алу;
Есеп беретін тұлғаларды есепке алу:
Дебиторлық берешекті есепке алу;
Кредиторлық берешекті есепке алу;
Дебиторлық берешекті төлеу;
Кредиторлық берешекті төлеу;
Позицияларды теңестіру;
Валюта бағамы мен соманың айырмашылығы;
Есеп айырысу; Салық ҚБК бойынша шот-фактураларды тағайындау, қайта жіктеу;
Салықтарды және бюджетке төленетін басқа да міндетті төлемдерді есепке алу:
Жалақыны есепке алу, алимент бойынша MT102, ВОСМС, ОПВ ГПХ;
Акционерлік есеп;
Зейнеткерлерді есепке алу;
Шоттарды қайта бағалау;
Мәмілелерді қайтару;
Мерзімді жабу (есептеу әдісін қолдану);

Болашақ кезеңдердің кірістері/шығындары;
АЖ ЭШФ-мен SAP ERP интеграциясы ;
Шоттар жоспары;
Есептік топтар;
Контрагенттер анықтамалығы;
Контрагенттердің ОГК шоттарының кодтарының анықтамалығы;
Меншікті банктердің анықтамалығы;
ҚҚС салық кодекстерінің анықтамалығы;
Құжат түрлерінің анықтамалығы және т.б.

1.3. FI - AA модулін қолдау - «Негізгі құралдардың есебі»

Негізгі құралдардың есебін ұйымдастыруда бухгалтерлік есептің қажеттілігі, материалдық емес активтер мен күрделі құрылыс SAP жүйесінде FI - AA модулінің функционалдығымен жүзеге асырылады . Бұл ретте жүйенің барлық қолданыстағы объектілердің егжей-тегжейлі жіктелуін жүргізу және пайдаланушылардың талаптарына сәйкес шаруашылық операцияларды анықтау мүмкіндігі бар.

FI - AA модулінің толық жұмыс істеуі үшін келесі бизнес-процестерді және модульдің нормативтік-анықтамалық ақпаратын нақты уақыт режимінде қолдауды жүзеге асыру қажет:

Жасау, негізгі құралдардың немесе материалдық емес активтің негізгі жазбасын өзгерту, блоктау, жою;
Негізгі құралдар мен материалдық емес активтердің түсуі;
Негізгі құралдарды НЗС-тен іске қосу;
Негізгі құралдар мен материалдық емес активтерді шығару;
Құнсыздануды енгізу;
Негізгі құралдар мен материалдық емес активтерді құрылымдық бөлімшелер арасында ауыстыру;
Құрылымдық бөлімше шегінде негізгі құралдар мен материалдық емес активтердің орнын ауыстыру;
Негізгі құралдар мен материалдық емес активтердің амортизациясын есептеу;
Аяқталмаған күрделі құрылыс;
Қаржыландырылатын және ағымдағы жалдау операцияларын есепке алу;
Негізгі капиталға салықтарды есептеу;
Негізгі құралдар бойынша амортизациялық аударымдар, жөндеу шығындары және басқа да аударымдар;
FI - AA модуліндегі кезеңді жабу;
Қайта бағаланған қорларға сәйкес мұнай-газ активтері бойынша амортизацияны қайта есептеу;
Негізгі құралдар сыныптары мен материалдық емес активтер арасында жылжу;
Негізгі құралдар мен материалдық емес активтердің сыныптары;
Амортизация коды;
Негізгі құралдардың классификаторы;
Аумақтық код және т.б.

1.4. MM модулін қолдау - «Материалдарды басқару»

Материалдар Басқару модулі (MM) – материал ағынын басқару материалды қорлардың сандық және өзіндік құнын басқаруға, жалпы алғанда материалдар қозғалысын жоспарлауға, тіркеуге және растауға мүмкіндік береді. MM модулі жүйеде сатып алу процесімен бірге жүретін толық құжат айналымын көрсетуге мүмкіндік береді. Кез келген уақытта материал ағыны процесінің әрбір кезеңінде жұмыстың барысы туралы жан-жақты ақпарат бере алады.

MM модулінің толық жұмыс істеуі үшін модульдің нормативтік-анықтамалық ақпаратының келесі бизнес-процестеріне нақты уақыт режимінде қолдау көрсету қажет:

Материалдық талаптарды жоспарлау;
Тауарлар, жұмыстар, қызметтер бойынша бюджеттік өтінімдерді қалыптастыру;
Тауарлар, жұмыстар, қызметтер бойынша сатып алу рәсімдері;
Тауарлық-материалдық қорларды басқару;
Логистикалық есептерді бақылау;
Дайын өнімнің есебі;
Түгендеу;
Мұнай тасымалдауды есепке алу;
Мұнай өңдеу;
Мұнай өнімдерінің есебі;
Жеке қорғаныс құралдарының есебін жүргізу
Кедендік декларацияның есебін жүргізу
Қойманы басқару жүйесі (WMS)
Сатып алу топтары;
Қоймалар;
Тауарлық-материалдық қорларды есепке алу шоттары;
Материалдар топтары;
Өлшем бірліктері;
Материалдық класстардың құн кодтарына сәйкестігі.
Қажеттіліктерге негізделген, қор қалдықтарын көрсететін материалдарды талдау бойынша есептерді жүргізу;
Стандарттарға негізделген материалдарды тұтыну бойынша есептерді жүргізу (белгілі бір кезеңге).

1.5. SD модулін қолдау - «Сату»

SD модулі компанияның дайын өнімін (жұмыстарын, қызметтерін) сату, бөлу мәселелерін жылдам және мақсатты шешуді ұйымдастыруға мүмкіндік береді, жүйеде кез келген уақытта сату процесімен бірге жүретін толық құжат айналымын көрсетуге мүмкіндік береді. уақыт ол өнімді бөлу (қызмет көрсету) процесінің әрбір кезеңінде жұмыстың барысы туралы жан-жақты ақпарат бере алады. Модуль компания ынтымақтасатын немесе бірлесе жұмыс істеген клиенттер мен тұтынушылар туралы толық ақпаратты үнемі

сақтайды. SD модулі толық жұмыс істеуі үшін келесі бизнес-процестерге нақты уақыт режимінде қолдау көрсету және модульдің нормативтік және анықтамалық ақпаратын қамтамасыз ету қажет:

Мұнай өнімдерін: шикі мұнайды, гудронды, битумды ішкі нарықта үшінші тұлғаларға сату;
Мұнай сату: өңделген және экспортқа арналған шикі;
Қызметтер мен материалдарды және жанар-жағармайларды сату;
Материалдық есептерді тағайындау топтары;
Клиенттердің шоттарын тағайындау топтары;
Жеткізу шарттары;
Жеткізу нүктелері;
Материалдың, клиенттің салықтық жіктелуі;
Тасымалдау және тиеу топтары;
Инкотермс 2000 бойынша төлем және жеткізу шарттары;
АЖ ЭШФ - мен интеграция.

1.6. CO модуліне техникалық қызмет көрсету - «Басқару»

CO модулінің негізгі мақсаты кәсіпорын шығындарын егжей-тегжейлі есепке алу және бақылау мүмкіндігін қамтамасыз ету болып табылады. CO модулі компаниядағы барлық процестерді бақылауды және оңтайландыруды үйлестіруге мүмкіндік береді. CO модулінің толық жұмыс істеуі үшін келесі бизнес-процестерге және модульдің нормативтік және анықтамалық ақпаратына нақты уақыт режимінде қолдау көрсету қажет:

Нақты шығындар есебі;
Дайын өнімнің өзіндік құнын калькуляциялау;
Мерзімді жабу тәртібі;
Шығындар мен кірістерді талдау;
Шығын түрлерінің анықтамалығы;
Статистикалық көрсеткіштер;
Шығын орталықтарының анықтамалығы;
Тапсырыстар түрлерінің анықтамалығы;
Пайда орталықтарының анықтамалығы.

1.7. DMS модуліне қызмет көрсету – Келісімшарттарды басқару жүйесі

Document Management System (DMS) модулінің негізгі мақсаты– SAP жүйесіндегі келісім-шарттарды басқару жүйесі келісімшарттардың жазбаларын жүргізуге арналған. Жүйе келісім-шарт бойынша жеткізілімдердің, шот-фактуралардың және төлемдердің есебін жүргізуге, келісім-шарт бойынша бюджет қаражатының жұмсалуын бақылауға мүмкіндік береді. Конфигурацияланған модульдің толық жұмыс істеуі үшін келесі бизнес-процестер мен нормативтік және анықтамалық ақпаратқа нақты уақыт режимінде қолдау көрсету қажет:

Шарттарды тіркеу (келісімшарт карталарын жасау) / Талап арыз бойынша жұмыс (талап арызы бойынша жұмыстын карталарын жасау);

Келісімшарттарға қосымша келісімдерді тіркеу (шарттарға қосымша келісімдердің карталарын жасау);
Шарт картасын жабу;
Талап-арыздар бойынша жұмыс;
Төлем шарттары кодтарының анықтамалығы;
Келісімшарттардың жағдайы туралы анықтамалық;
Келісімшарт түрлерінің анықтамалығы;
Шаруашылық операциялар түрлерінің анықтамалығы;
Айыппұлдар, аванстар, кепілдіктер статустарының анықтамалығы.

1.8. FI - FM BCS модуліне техникалық қызмет көрсету

FI – FM BCS модулінің негізгі мақсаты бюджеттік жоспарлау процестерін басқару және кәсіпорынның негізгі қызметі процесінде қаражаттың жұмсалуын бақылауды жүзеге асырады, жауапкершіліктің жекелеген бағыттары бойынша бюджеттердің жасалуын қамтамасыз етеді, қаржылық ресурстардың қозғалысын бақылайды. қолданыстағы бюджет, сондай-ақ бюджеттің асып кетуіне жол бермеу. Конфигурацияланған модульдің толық жұмыс істеуі үшін келесі бизнес-процестер мен нормативтік және анықтамалық ақпаратқа нақты уақыт режимінде қолдау көрсету қажет:

Қолма-қол ақшаның болуын бақылау;
Қаржы менеджменті бөлімі;
Қаржылық позициялар;
Деривация стратегиясы;
Қор.

1.9. FI - SL Арнайы регистрлер модуліне техникалық қызмет көрсету

Арнайы қаржылық есеп регистрлері (FI - SL) параллельді есепке алуды қолдаудың толық ауқымды құралы болып табылады. Бұл модуль салық есебін және ЖҚҚ карталарын ұсынады.

1.10. PM қолдауы (жұмысқа тапсырыстарды есепке алу)

PM модулінің негізгі мақсаты – ұңғымаларды күрделі және ағымдағы жөндеудің, бұрғылаудың, көлік құралдарын әзірлеудің және жөндеудің есебін жүргізу. Бұл модуль келесі мүмкіндік береді:

Клиенттік жабдықтың деректер қорын жүргізу (ұңғымалар туралы ақпарат, жөндеу тарихы, ұңғымалардың классификациясы);

Орындаушылардың деректер қорын жүргізу (қай бригада, қандай машиналар, қандай жөндеулер, қашан орындалады);

SD модулінде көрсетілген қызметтердің актілері мен шот-фактураларды қалыптастыру үшін ақпаратты қамтамасыз ету.

Конфигурацияланған модульдің толық жұмыс істеуі үшін келесі бизнес-процестер мен нормативтік және анықтамалық ақпаратқа нақты уақыт режимінде қолдау көрсету қажет:

Қызметтік хабарлама;
Жұмыс киімі;
Жұмысқа тапсырыстарды, құрамдас бөліктерді орындау бойынша жұмыстарды жоспарлау;
Жұмысты орындау;
Жұмыстың аяқталуы;
Тапсырыстар түрі;
Жоспарлау тобы;
Жауапты жұмыс орны;
РМ жұмысының түрі;
Жабдық бірлігі;
Ұңғымалардың түрлері;
Операция түрі (жұмыс);
Өндіріс аймағы;
Тапсырыс күйлері (егер Z);
Технологиялық карталар.

1.11. Жүкқұжаттарды есепке алу модулін жүргізу.

«Жолқұжаттарды есепке алу» модулінің негізгі мақсаты – көлік құралдарының жұмыс уақытын, сондай-ақ жанар-жағармайдың қозғалысын есепке алуды қамтамасыз ету. Жол құжатын есепке алу модулінің толық жұмыс істеуі үшін келесі бизнес-процестерге нақты уақыт режимінде қолдау көрсету және модульдің нормативтік және анықтамалық ақпаратын қамтамасыз ету қажет:

Жол жүру парақтарын жасау және басып шығару;
Кен орнының жанармай құю станциялары мен май құю станцияларында жүргізушіге жанармай құю;
Қалалық жанармай құю станцияларында жүргізушіге жанармай құю;
Жүргізуші ауысымының соңында жол жүру парақтардың деректерін енгізу;
Жалға алынған жабдықтың жүкқұжаттарындағы деректерді SAP жүйесіне енгізу;
Автокөліктегі жанар-жағар майдың қозғалысын есепке алу;
Жабдық бірлігі (жанар-жағармай шығыны нормалары, есептегіштер, инвентарлық нөмірі, мемлекеттік нөмірі, маркасы автомобильдер және т.б.);
Қысқы және жазғы отын кезеңдерін ауыстыру;
Қысқы және жазғы қалыпты кезеңдерді ауыстыру.

1.12. Интеграциялық шешімдерді қолдау.

Интеграциялық шешімдерді қолдау үшін Орындаушы келесі міндеттерді орындауы керек:

SAP ERP жүйесінде мэппингтерді орнату ;
Интеграциялық шиналар және интеграциялық қызметтерді қолдау;
ABAP тілінде WEB қызметтерін дамыту ;

SAP ERP жүйесінде интеграция тапсырмаларын орындау үшін параметрлерді жасау.

1.13. Жүйені пайдаланушыларға кеңес беру және оқыту

Жүйелерді қолдау бойынша қызметтерді көрсету кезеңінде Тапсырыс берушінің қызметкерлерін оқыту және кеңес беру процесінде Жүйелер бойынша білім беруді қамтамасыз ету маңызды міндет болып табылады.

Білімді беру келесідей болуы керек:

Функционалдық кеңесшілерден (FI, FI-AA, DMS, FI - FM модульдері BCS, FI - SL, CO, MM, SD, PM, SM, жол парақ есебі) бухгалтерлік есеп жүйесіне қызмет көрсететін қызметкерлерге. Консультанттар есеп жүйесіне қызмет көрсететін қызметкерлерді жаңа функционалдылық, жүйе параметрлері және бизнес-процестерді тестілеу бойынша оқытуға міндетті.

Оқыту процесінде келесі қызметтерді орындау қажет:

1) оқыту жоспары мен оқу бағдарламасын құру;

2) Оқыту үшін қызметкерлер тобын құру;

3) Пайдаланушы нұсқаулығын, жұмыс нұсқауларын және көрнекі құралдарды дайындау (Тапсырыс берушінің сұранысы бойынша бейне нұсқаулықтар);

1.14. Әкімшілік және бағдарламалау.

Жүйені басқару үшін Орындаушы келесі тапсырмаларды орындауға жауапты болуы керек:

Жүйелердегі техникалық мәселелердің жалпы шешімі SAP ERP 6.0 EHP 7;
Жергілікті Solution Manager (SM) жүйесінің жұмысын басқару және бақылау;
SAP жүйелеріндегі деректердің ақпараттық қауіпсіздігін қамтамасыз ету;
Фондық тапсырмаларды жоспарлау;
Клиенттерді көшіру (sccl, scc9);
SAP ERP 6.0 EHP 7 жүйесінің жұмысын басқару және бақылау;
Жоба командасының әзірлеушілері мен бағдарламашыларына техникалық қолдау көрсету;
Параметрлерді, бағдарламаларды, пайдаланушы профильдерін өзгертуге сұраныстарды әзірлеу жүйесінен сапаны бақылау жүйесіне және өндіріс жүйесіне тасымалдауды қамтамасыз ету;
Жүйе өнімділігін қолдау және арттыру үшін қажетті параметрлерді орындау;
SAP GUI клиенттік бағдарламалық қамтамасыз етуді таратуды дайындау және тарату ;
Сервердің аппараттық құралдарымен ақауларды анықтау;
Тапсырыс берушінің қолдаудың 2-ші деңгейімен бірге SAP ERP 6.0 EHP 7, NW 7.04, NW 7.01, SAP дерекқорлары HANA, SLES операциялық жүйесінің патч пакеттерін орнату.

Бағдарламалау тұрғысынан Орындаушы келесі міндеттерге жауапты болуы керек:

SAP жүйесіне техникалық қызмет көрсету қызметтерін көрсетудің бүкіл кезеңіне SAP жүйесінде әзірленген барлық пакеттік енгізу бағдарламаларын, есептерді, шығару пішіндерін және басқа әзірлемелерді қолдау және функционалдығын қамтамасыз ету;
Есептер мен шығару нысандарының жаңа шығарылымдарын қамтамасыз ету, жаңарту процедуралары мен қызметтерін ұсыну, техникалық құжаттаманың электрондық және қағаз түрінде соңғы нұсқаларын ұсыну;
Үшінші тарап құралдарын пайдалану мүмкіндіктерін зерттеу.
SAP қауіпсіздік құралдарын ескере отырып, өз әзірлемелерін (Z -кестелер, Z - бағдарламалар) жасау үшін стандарттар мен процедураларды жетілдіру ;
Өз әзірлемелерін жасау кезінде SAP жүйесінде әзірленген қауіпсіздік процедуралары мен әдістерін пайдалану (Z -кестелер, Z -бағдарламалар);
Критикалық кестелер мен бағдарламалар тізімін оңтайландыру және оларға қол жеткізуді шектеу талаптарын анықтау.

2. SAP BPC жүйесін қолдауы.

SAP BPC жүйесін қолдау қызметтерінің көлемі жылына 180 адам күнін құрайды, өзгермелі және көрсетілетін қызметтердің нақты көлеміне байланысты.

SAP ERP есепке алу және есеп беру жүйесімен синхронды жаңартылуын қамтамасыз етуі керек.

Жүйе бюджетті қалыптастыру және дамыту циклін іске қосуға мүмкіндік беруі керек:

• материалдардың қажеттілігін есептеу және сұраныс көлемдерін қалыптастыру үшін қажетті типтік көрсеткіштерді енгізу (өндірістік көрсеткіштер, макрокөрсеткіштер);

• өндірістік бюджеттерді қаржылық бюджетке біріктіру (бюджеттік бағдарламалардың әкімшілері деңгейіндегі кірістер мен шығыстар бюджеті және бюджеттік баптар.): Ф2, Ф3, Ф4, БСП, ДДС, КПН.;

• жоспар/нақты есептерді құру мен қолдау (Ф2, Ф3, Ф4, БСП, ДДС, КПН);

• тауарлардың, жұмыстардың және қызметтердің, соның ішінде «Oil Sales» нысанындағы PVA талдауларын қолдау;

• БК және СД шеңберіндегі түзетулерді қолдау.

VI. Қолдау қызметтерін көрсету үлгісі.

Пайдаланушы сұрауларын өңдеу үшін қолдаудың 3 деңгейі ұсынылады:

1-ші деңгей – өтінімдерді бастапқы өңдеуді жүзеге асыратын, сондай-ақ стандартты шешімдер мен нұсқауларды беретін, білім базасында оқиғаның шешімін іздейтін мамандар;

2-ші деңгей – жүйеде ағымдағы техникалық қызмет көрсетуді және реттелетін техникалық операцияларды орындайтын, пайдаланушыларға жүйеде жұмыс істеуге кеңес беретін және

параметрлерге шамалы өзгерістер енгізетін пайдаланушы қателерін анықтауға көмектесетін SAP функционалдық модульдерінің мамандары;

3-ші деңгей – жүйені қолдаудың 2-деңгейінде шешілмеген мәселелерді шешетін мамандар. Сондай-ақ, бұл мамандар 1-ші және 2-ші деңгейдегі көмекші мамандармен бірлесіп, инцидент оқиғаларды қалыптастырады.

Компанияда SAP ERP жүйенің бірінші деңгей қолдауын есеп жүйелері қызметі жүзеге асырады. Ал екінші және үшінші қолдау деңгейлер Орындаушыға тапсырылады.

Пайдаланушыларды қолдау мәселелерін шешкен кезде, пайдаланушыларды қолдаудың барлық түрлері бойынша тапсырмаларға басымдық беру қажет. Әрбір пайдаланушыларды қолдау түрі үшін оқиғаларды шешу, қызмет көрсетуге сұранысты өңдеу және өзгертуге сұраныстарды орындау мерзімдері басымдықтарға негізделіп белгіленеді. Сұраулар мен сұраныстар басымдықтарға сәйкес, әсері мен шұғылдығына негізделіп өңделуі керек. Сұрауларды басымдыққа бөлу критерийлері 1-кестеде келтірілген.

Кесте 1

Сындарлылық деңгейі	Оқиғаларды өңдеу басымдылығы	Сипаттамасы	Бірінші реакция уақыты	Максималды өңдеу уақыты
1	Жоғары	Жүйенің толық өшірілуіне әкелген жоғары деңгейлі мәселелер (жүйелік қателер, кемшіліктер)	30-60 минут	2-4 жұмыс сағат
2	Орташа	Жүйедегі бағдарламалық жасақтама қателері, онда Соңғы пайдаланушының жұмыс процесі (белсенділігі) үзілмейді, бірақ айтарлықтай шектеулермен жалғасады	2 жұмыс сағат	8 жұмыс сағат

3	Төмен	Мәселе бар, бірақ Соңғы пайдаланушының жұмыс процесіне (белсенділігіне) аз әсер етеді немесе мүлдем әсер етпейді.	4 жұмыс сағат	12 жұмыс сағат

Сындарлылық деңгейіне сүйене отырып, сұраныстар 2-кестеге сәйкес тиісті қолдау деңгейіне ауыстырылады.

Кесте 2

Деңгей	Орындалатын тапсырмалар	Қолдау деңгейі
1	Пайдаланушылардың әдеттегі сұрақтарына жауаптар; Пайдаланушыларға жүйеде жұмыс істеу және бизнес-процестермен жұмыс істеу бойынша кеңес беру; Пайдаланушыларға нұсқаулықтар беру; Пайдаланушы сұраныстарын өңдеу, сұраныс мәртебесін анықтау; Бастапқы талдау, сұраныстарды қолдаудың 2-ші деңгейіне дейін көтеру.	1-ші деңгей
2	1-деңгейлі техникалық қолдау жөніндегі кеңесшілердің сұраныстарына шешімдер ұсыну; 1-деңгейлі техникалық қолдау ұсынған деректерге негізделген қателерді табу; Теңшеу параметрлерін тексеру; Шешімді ұсыну; Сұранысты 3-деңгейлі қолдауға қайта бағыттау.	2-ші деңгей

3	Сыртқы жүйелердің негізгі /стандартты бөлігіндегі техникалық мәселелер мен оқиғаларды шешу; Күрделі техникалық кеңестер беру; 2-ші қолдау деңгейінде шешілмеген мәселелерді жою және жүйені оңтайландыру мен дамытуды жүзеге асыру; Дампты талдау, іздерді жазу, жөндеу; Айналып өту шешімін және/немесе басқа шешімді ұсыну.	3-ші деңгей

VII. Қызметтерді көрсету тәртібі.

Орындаушы Тапсырыс берушімен есеп жүйелері қызметі арқылы өзара әрекеттеседі.

Қызмет көрсетуге сұраныстарды Орындаушы электрондық пошта, телефон желісі арқылы қабылдайды.

Тапсырыс беруші Орындаушыға қызмет көрсетуге қажетті стандарттар мен ережелерді және жүйелік ландшафтты беруге міндеттенеді.

Ішкі құжаттарда/жүйелік ландшафтта өзгерістер болған жағдайда, Тапсырыс беруші Орындаушыны хабардар етуге және/немесе құжаттардың жаңартылған нұсқаларын беруге міндеттенеді.

Жобалық топтың қызметтерін көрсету тәртібі Тапсырыс берушінің жұмыс уақытын ескере отырып жүзеге асырылады. Консультант қажет болмаған жағдайда (құжатпен расталған жоқ: демалыс, ауру демалысы) Орындаушы консультанттың орынбасарын уақтылы беруге міндеттенеді.

Орындаушы Тапсырыс берушінің алдында қолдауы шарттың мәні болып табылатын Жүйелердің орындалуына жауапты.

Жобаның басынан бастап қызметтерді қашықтықтан көрсету – Астана уақыты бойынша сағат 8:30-дан 18:00-ге дейін, сондай-ақ Тапсырыс беруші мен Орындаушы келісімі бойынша жұмыс уақыты аяқталғаннан кейін, мереке және демалыс күндері.

Тапсырыс берушінің өтініші бойынша оқиғаларды, сондай-ақ кезеңді жабуға байланысты проблемаларды жабу үшін қолдау тобының кеңесшілері оқиға, мәселе және/немесе кезең жабылғанға дейін жұмыс күндері де, демалыс күндері де қолжетімді болуы керек.

Жүйені қолдау қызметтерін көрсету үшін Орындаушы SAP жүйесін қолдау тобын да, оның басқа қызметкерлерін де тарта алады.

Консультант Тапсырыс берушінің бизнес-процестеріне теріс әсер ететін оқиғаның орын алуына жауапты.

Қолдау тобы Қоғамның Ережелері мен процедураларын, сондай-ақ ішкі ережелерді сақтауы керек.

Тапсырыс беруші Орындаушыға құжаттаманың жоқтығына кепілдік бермейді және оны беруге міндетті емес. Құжаттама болмаған жағдайда, Тапсырыс беруші мен Орындаушы бірлесіп балама шешімдерді әзірлейді.

Жүйенің жыл сайынғы аудитін жүргізген кезде Орындаушы Тапсырыс берушіге толық көлемде сұралған ақпаратты (жұмыс жоспары, баптау журналы, сұраныстарды беруге арналған өтінімдер, Жүйені пайдаланушылар тізімі, Жүйені пайдаланушылар туралы есептер, жүйе есептері, техникалық актілер, көрсетілген қызметтерді қабылдау актісі және т. б.) еркін беруге міндетті.

Орындаушының жобалық тобының байланыс деректері:

Орындаушы жоба басталған күннен бастап 3 жұмыс күні ішінде Тапсырыс берушіге 3-қосымшаның 3.3.1-тармағына сәйкес SAP аймақтарындағы өкіл-менеджер мен мамандардың байланыстарын келесіде міндетті түрде көрсете отырып қамтамасыз етуі тиіс келесі пішімде: жұмыс телефоны, ұялы телефон (whatsapp), электрондық пошта;

Орындаушының өкілді басшысы - өтінімді SAP саласындағы маманның жұмысқа қабылдауын, белгіленген мерзімге сәйкес орындау мерзімдерін бақылауды қамтамасыз ететін үйлестіруші;

Орындаушы Тапсырыс берушімен келісім бойынша жабдық пен байланыс арналарына қызмет көрсету бойынша технологиялық жұмыстарды орындау, сондай-ақ авариялық техникалық қызмет көрсету бойынша қызметтерді көрсетуді тоқтатуға құқылы. Тараптар бұл үзілістерді әдеттегідей қызметтерді көрсету ретінде жіктеуге және қызмет көрсету көрсеткіштерін есептеу кезінде қолжетімсіздік кезінде оларды қоспауға келіседі.

Тапсырыс беруші өтініші бойынша қызмет көрсету нысаны мен тәртібі:

а) Өтініштерді жіктеудің бірыңғай тәртібі белгіленеді. Әрбір сұраныс үшін келесілер тіркелуі керек (бірақ онымен шектелмейді):

· нысан;

· пайда болу себебі;

· қажетті жұмыс түрі;

· жауапты мердігер;

· жұмыс орындалатын келісімшарт;

· нәтиже;

· құны.

b) Өтінімдерді Орындаушы тек Тапсырыс берушінің жобалық командасынан қабылдайды;

c) SM жүйесінде немесе корпоративтік электрондық пошта арқылы тіркелуге және орындалуға жатады (өтінішті тоқтата тұру мүмкіндігінсіз) ;

d) кезінде ол айырмашылық (сағатпен) ретінде есептеледі: өтінімді тіркеген және өкіл басшы қабылдағанын растаған сәттен бастап Тапсырыс беруші Орындаушы мамандарынан жазбаша шешім алғанға дейін;

e) Қажет болған жағдайда, Тапсырыс беруші Орындаушыға (өкіл менеджерге және SAP маманға) корпоративтік электрондық пошта арқылы сұраныстар жібереді;

f) Өтінімді талдау және шешу кезінде Тапсырыс беруші SAP жүйесіне қолжетімділікті қамтамасыз етуге міндеттенеді Тапсырыс берушінің ERP (қажет болған жағдайда әзірлеу жүйесі, сынақ ортасы және өндіріс жүйесі) Орындаушыға;

g) Өтінімнің орындалу нәтижесі Тапсырыс берушіге электрондық пошта арқылы жауап болып табылады.

h) Шешім егжей-тегжейлі және оқылатын сипаттаманы (соның ішінде процедураны, SAP жазбаларына сілтемелерді , кестенің нақты өрістерін, жүйеде шарлауды, скриншоттарды) қамтуы керек;

i) SAP жүйесінде оқиғалар болған жағдайда Орындаушы ұсынған өтінімге дұрыс емес шешімнің орындалуына байланысты ERP, Тапсырыс беруші оқиғаның сипаттамасымен Орындаушымен байланысады, ал Орындаушы өтінімді қайта ашады және 2 (екі) сағат ішінде оқиғаны жою үшін дереу барлық күш-жігерін салады;

j) Орындаушы SAP жүйесіне техникалық қызмет көрсету бойынша сұраныстарды орындау кезінде жұмыс пен еңбек шығындарының қайталануын болдырмауға міндетті. Қайталау дегеніміз - жұмыс уақытын, шот-фактураны немесе бір ғана бірегей сұраныс шеңберінде ұқсас техникалық операцияларды орындауды бірнеше рет есептен шығару, егер бұл Тапсырыс берушімен келісілген объективті техникалық қажеттілікпен талап етілмесе. Әртүрлі сұраныстар, оқиғалар немесе іскерлік тапсырмалар үшін ұқсас немесе бірдей техникалық операцияларды орындау қайталау болып саналмайды және әдеттегідей төлемге жатады.

Қызметтерді қабылдау:

Қабылдау Қызметтер орындалған жұмыстар туралы есеп негізінде ай сайынғы Орындалған Жұмыс актісіне сәйкес жүзеге асырылады;

Есеп Тапсырыс берушіге есепті айдан кейінгі айдың 5-күніне дейін ұсынылады.

VIII. Жұмыс/қызмет нәтижелері бойынша ресімделетін құжаттамаға және есептерге қойылатын талаптар.

Құжаттамаға қойылатын жалпы талаптар:

Орындаушы Тапсырыс берушіге келесі құжаттарды ұсынуы тиіс:

Шот-фактура;

Орындалған жұмыстардың актісі;

Тапсырыс берушінің өтінімінің иелерімен келісілген (Тапсырыс беруші қабылдаған нысанда) орындалған жұмыс туралы есеп (кезең ішінде жасалған бағдарламалардың, интерфейстердің, кеңейтімдердің және жақсартулардың сипаттамалары);

Орындалған сұраныстар бойынша статистикалық есеп.

IX. Тәуекелдерді басқаруға қойылатын жалпы талаптар.

Орындаушы SAP ERP жүйесінің аудитіне дайындық бойынша қызмет көрсетеді. Аудит жоспарын, сондай-ақ аудит нәтижелері бойынша ұсыныстарды Орындаушы Тапсырыс берушімен келіседі.

X. Қызмет көрсету шарттары.

Қызмет Орындаушының орналасқан жерінде қашықтықтан және қажет болған жағдайда, Ақтау қаласында Тапсырыс берушінің жағында көрсетілуі тиіс.

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	Мурынбаева Камшат Догдырбаевна
Қол қойылған күні	04.11.2026

ТЕХНИЧЕСКАЯ СПЕЦИФИКАЦИЯ

по закупке 1268620 , Услуги по сопровождению SAP
способом Открытый тендер на понижение

Лот № 1 (34 У, 4576287) Услуги по администрированию и техническому обслуживанию программного обеспечения

Заказчик: Акционерное общество "Каражанбасмунай"

Организатор: Акционерное общество "Каражанбасмунай"

1. Краткое описание ТРУ

Наименование	**Значение**
Номер строки	34 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 сопровождению SAP
Количество	1.000
Единица измерения	-
Место поставки	КАЗАХСТАН, Мангистауская область, Актау Г.А., г.Актау, 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

SAP ERP – система SAP ERP;

SAP BPC – система SAP BPC;

СУБД – система управления базами данных;

Инцидент – любое событие, выходящее за рамки стандартного функционирования и являющееся настоящей или возможной причиной приостановки или снижения качества предоставления услуги. Запросы на сопровождение также являются инцидентами;

Время реакции – это время, прошедшее с начала отправления / передачи от Заказчика Исполнителю уведомления об инциденте до момента реакции Исполнителя. Применяется для расчета штрафных санкций;

Время устранения – время с начала отправления Заказчиком Исполнителю уведомления об инциденте до момента устранения инцидента. Применяется для расчета штрафных санкций;

ИС ЭСФ – информационная система по приёму и обработке электронных счетов-фактур Министерства Финансов Республики Казахстан;

НСИ – нормативно-справочная информация.

II. Введение

Настоящая Техническая спецификация описывает основные задачи и требования к оказываемым услугам по сопровождению систем SAP ERP и SAP BPC.

III. Цели

Основной целью является сопровождение и поддержка работоспособности функциональности систем SAP ERP и SAP BPC в АО «Каражанбасмунай»» с учетом интеграционных процессов.

Для поддержания работоспособности Систем у Заказчика и с требованиями по сопровождению Систем необходимо выполнять следующие задачи:

Обеспечение работоспособности существующих настроек, бизнес-процессов, отчетов, форм, интерфейсов и интеграций Заказчика, включая устранение неисправностей;

Поддержка разработанной концепции полномочий (ведение ролей, меню областей, полномочий пользователей);

Анализ и устранение нарушения в функциональности системы; Изменение настроек в действующей функциональности;

Внесение изменений в систему SAP ERP согласно рекомендациям производителей SAP (SAP Notes);
Проведение услуг по оптимизации и обеспечению работоспособности выходных форм, отчетности и разработок;
Системное администрирование системы SAP ERP 6.0 EHP 7 на базе СУБД - SQL, включая все компоненты и СУБД HANA;
Сопровождение форм и отчетов SAP BPC.

IV. Общие требования к реализации проекта

1. Требования к сопровождению системы SAP ERP

В перечень услуг по сопровождению SAP ERP входят следующие услуги:

Поддержка и обеспечение работоспособности всех настроенных автоматизированных бизнес-процессов; всех разработанных отчетов, выходных форм и интерфейсов; имеющихся механизмов интеграции SAP систем с внешними информационными системами;

Своевременная разработка планов мероприятий по устранению существенных аудиторских обнаружений по сопровождению и администрированию Систем Заказчика, и осуществление их реализации в согласованные с Заказчиком сроки;

Разработка новых и актуализация существующих инструкций для пользователей в установленном формате по требованию Заказчика (как в видео-формате, так и в формате MS Word);
В случае проведения работ по интеграции системы Систем с другими информационными системами Заказчика, предоставление необходимых характеристик со стороны Систем и реализации настроек для взаимодействия систем по согласованию с Заказчиком;
Сбор, Учет и анализ потребностей Заказчика в автоматизации бизнес-процессов Заказчика и предоставление рекомендаций и предложений Заказчику по оптимизации функциональных возможностей Систем;
Ознакомление Заказчика с новыми стандартными решениями SAP, применимыми к бизнес-процессам Заказчика. Внесение письменных технических предложений и решений по улучшению существующей функциональности Системы с использованием стандартных решений программного обеспечения SAP;
Поддержка интеграционных решений, существующих SAP систем;
Инвентаризация всех имеющихся в Системах отчетов и программ. Предоставление Заказчику отчета по итогам инвентаризации;
Мониторинг перечня пользователей в Системе;
Предоставление отчетности по требованию;
Исполнитель должен по требованию Заказчика проводить сравнительный анализ расхождений между данными управленческого учета и бухгалтерского учета (не реже одного раза в месяц);
В случае проведения у Заказчика аудита (в том числе внутреннего, внешнего) или инвентаризации Исполнитель обязан предоставить ответ Заказчику в запрашиваемом формате в течение 1 (одного) рабочего дня;
Прочие выгрузки из Систем;

2. Требования к сопровождению системы SAP BPC.

В перечень услуг по сопровождению SAP BPC входят следующие услуги:

Сопровождение и оптимизация настроек по текущим моделям;

Сопровождение и оптимизация загрузочных процедур, программных кодов;

Добавление, изменение элементов в существующих справочниках, в текущих моделях;

Доработка отчётных форм, форм планирования, логики планирования средствами SAP BPC (EPM, SAP BW Query Designer, Analysis for MS Excel, BPC Script);

Мониторинг выполнения цепочек процессов по загрузке фактических данных для отчетов план-факт;

Загрузка бюджетных заявок из модуля MM (Бюджет потребность ТРУ);

Мониторинг выполнения цепочек процессов по загрузке основных данных в BW/BPC;

Удаление исторических данных PSA в BW;

Удаление и ручная загрузка данных по запросу в SAP BPC.

V. ОБЪЕМЫ УСЛУГ.

Общий объем услуг по сопровождению Систем SAP ERP и SAP BPC составляет не более 420 человеко-дней в год, является постоянным и не подлежит увеличению.

1. Сопровождение SAP ERP

Объем услуг по сопровождению Системы составляет 240 человеко-дней в год, является переменным и зависит от фактического объёма оказанных услуг.

1.2. Сопровождение модуля FI — «Финансы»

Основной задачей модуля FI является организация автоматизированного ведения бухгалтерского учета и получения отчетов. В модуле FI гибко отражается организационно экономическая структура компании, создан план бухгалтерских счетов, на основании которого все хозяйственные операции унифицируются в масштабах компании. ведется единая база данных дебиторов, кредиторов, поддерживается актуальный валютный курс к различным валютам. Ведение кодов НДС предоставляет информацию для расчета и получения базовой информации для составления налоговой декларации по НДС. Для полноценного функционирования модуля FI необходимо осуществлять в режиме реального времени сопровождение следующих бизнес-процессов и нормативно-справочной информации модуля:

Учет денежных средств;
Учет по подотчетным лицам:
Учет дебиторской задолженности;
Учет кредиторской задолженности;
Оплата дебиторской задолженности;
Оплата кредиторской задолженности;
Выравнивание позиций;
Курсовая и суммовая разница;
Взаимозачет; Переуступка, Рекласс счетов по налоговым КБК;
Учет налогов и других обязательных платежей в бюджет:
Учет заработной платы, МТ102 по алиментам, ВОСМС, ОПВ ГПХ;
Учет акционеров;
Учет пенсионеров;
Переоценка счетов;
Сторнирование проводок;
Закрытие периода (с использованием метода начисления);
Доходы/расходы будущих периодов;
Журнал входящих электронных счетов/фактур (интеграция SAP ERP с ИС ЭСФ);
План счетов;
Группы счетов;
Справочник контрагентов;

Справочник кодов ОГК счетов контрагентов;
Справочник собственных банков;
Справочник кодов налогов НДС;
Справочник видов документов и т.д.

1.3. Сопровождение модуля FI-AA — «Учет основных средств»

Потребность бухгалтерского учета в организации учета основных средств, нематериальных активов и капитального строительства реализуется в системе SAP функциональностью модуля FI-AA. При этом в системе имеется возможность вести детальную классификацию всех имеющихся объектов и определять хозяйственные операции согласно требованиям пользователя.

Для полноценного функционирования модуля FI-AA необходимо осуществлять в режиме реального времени сопровождение следующих бизнес-процессов и нормативно-справочной информации модуля:

Создание. изменение, блокирование, удаление основной записи ОС или НМА;
Поступление основных средств и нематериальных активов;
Ввод ОС в эксплуатацию из НЗС;
Выбытие основных средств и нематериальных активов;
Ввод обесценения;
Перемещение ОС и НМА между структурными подразделениями;
Перемещение ОС и НМА внутри структурного подразделения;
Начисление износа основных средств и нематериальных активов;
Незавершенное капитальное строительство;
Учет операций по финансируемой и текущей аренде;
Расчет налогов по основным средствам;
Амортизационные отчисления, расходы на ремонт и др. вычеты по фиксированным активам;
Закрытие периода в модуле FI-AA;
Пересчёт амортизации по нефтегазовым активам в соответствии с переоцененными запасами;
Перемещение между классами ОС и НМА;
Классы основных средств и нематериальных активов;
Код амортизации;
Классификатор основных фондов;
Территориальный код и т.д.

1.4. Сопровождение модуля MM — «Управление материальными потоками»

Модуль Materials Management (MM) — управление материальными потоками позволяет осуществлять количественное и стоимостное управление материальными запасами, планирование, регистрацию и подтверждение движения материалов в целом. Модуль MM дает возможность отразить в системе полный документооборот, сопутствующий процессу закупок. в любой момент времени может представить исчерпывающую информацию о ходе работ на каждом этапе процесса движения материала.

Для полноценного функционирования модуля ММ необходимо осуществлять в режиме реального времени сопровождение следующих бизнес-процессов нормативно-справочной информации модуля:

Планирование потребности в материалах;
Формирование бюджетных заявок по ТРУ;
Закупочные процедуры по ТРУ;
Управление запасами;
Контроль счетов логистики;
Учет готовой продукции;
Инвентаризация;
Учет транспортировки нефти;
Процессинг нефти;
Учет нефтепродуктов;
Ведение учета СИЗ;
Ведение учета ГТД;
Система управления складами;
Группы закупок;
Склады;
Счета запасов;
Группы материалов;
Единицы измерения;
Соответствие классов материалов кодам затрат.
Ведение отчетов анализа материалов по потребностям с указанием складского остатка;
Ведение отчетов расхода материалов по норме (за период).

1.5. Сопровождение модуля SD — «Сбыт»

Модуль SD позволяет организовать быстрое и целенаправленное решение задач сбыта, распределения готовой продукции (работ, услуг) компании, дает возможность отразить в системе полный документооборот, сопутствующий процессу продажи, в любой момент времени может представить исчерпывающую информацию о ходе работ на каждом этапе процесса распределения продукции (представления услуг). В модуле постоянно хранится полная информация по клиентам и заказчикам, с которыми сотрудничает или сотрудничала компания. Для полноценного функционирования модуля SD необходимо осуществлять в режиме реального времени сопровождение следующих бизнес — процессов и нормативно-справочной информации модуля:

Реализация нефтепродуктов: сырой нефти, гудрона, битума на внутреннем рынке сторонним организациям;
Реализация нефти: очищенная и сырая на экспорт;
Реализация услуг и материалов и ГСМ;
Группы контировки материала;
Группы контировки дебитора;
Условия отгрузки;
Пункты отгрузки;

Налоговые классификации материала, клиента;
Группы транспортировки и погрузки;
Условия платежа и поставки по Инкотермс 2000;
Интеграция с ИС ЭСФ.

1.6. Сопровождение модуля CO — «Контроллинг»

Основной целью модуля CO является обеспечение возможности детального учета и контроля затрат предприятия. Модуль CO позволяет координировать отслеживать и оптимизировать все процессы в компании. Для полноценного функционирования модуля CO необходимо осуществлять в режиме реального времени сопровождение следующих бизнес-процессов и нормативно-справочной информации модуля:

Фактический учет затрат;
Расчет себестоимости готовой продукции;
Процедура закрытия периода;
Анализ затрат и доходов;
Справочник видов затрат;
Статистические показатели;
Справочник мест возникновения затрат;
Справочник видов заказов;
Справочник мест возникновения прибыли.

1.7. Сопровождение модуля DMS – Система управления договорами

Основной целью модуля Document Management System (DMS) – Система управления договорами в системе SAP является ведение учета договоров. Система дает возможность вести учет поставок, счетов и платежей по договору, контролировать использование средств бюджета для договора. Для полноценного функционирования настроенного модуля необходимо осуществлять в режиме реального времени сопровождение следующих бизнес-процессов и нормативно-справочной информации:

Регистрация договоров (создание карточек договоров)/ПИР (создание карточек по ПИР);
Регистрация дополнительных соглашений к договорам (создание карточек дополнительных соглашений к договорам);
Закрытие карточки договоров;
Учет ПИР;
Справочник кодов условий оплаты;
Справочник по статус договоров;
Справочник видов договоров;
Справочник типов хозяйственных операций;
Справочник статусов штрафов, авансов, гарантии.

1.8. Сопровождение модуля FI-FM BCS

Основной целью модуля FI-FM BCS является управления процессами планирования бюджета и реализации контроля за расходованием средств в процессе основной деятельности предприятия, обеспечивает составление бюджета по отдельным сферам ответственности, отслеживание движений финансовых средств в отношении существующего бюджета, а также предотвращение перерасходов бюджета. Для полноценного функционирования настроенного модуля необходимо осуществлять в режиме реального времени сопровождение следующих бизнес-процессов и нормативно-справочной информации:

Контроль наличия денежных средств;
Подразделение финансового менеджмента;
Финансовые позиции;
Стратегия деривации;
Фонд.

1.9. Сопровождение модуля FI-SL – Специальные регистры

Специальные Регистры финансовой бухгалтерии (FI-SL) являются полномасштабным средством поддержки параллельного учета. Данный модуль обеспечивает ведение налогового учета, карточки СИЗов.

1.10. Сопровождение PM (Учет заказ-нарядов)

Основной целью модуля PM является ведение учета капитального и текущего ремонтов скважин, бурения, освоения и ремонта транспортных средств. Данный модуль позволяет:

Поддерживать базу данных клиентского оборудования (сведения о скважинах, история проведенных ремонтов, классификацию скважин);
Поддерживать базу данных исполнителей (какая бригада, какими станками, какие ремонты, когда выполняла);
Предоставлять информацию для формирования актов об оказанных услуг и счетов фактур в модуле «Сбыт» SD.

Для полноценного функционирования настроенного модуля необходимо осуществлять в режиме реального времени сопровождение следующих бизнес-процессов и нормативно-справочной информации:

Сервисное сообщение;
Заказ-наряд;
Планирование работ по выполнению заказ-нарядов, компоненты;
Исполнение работ;
Завершение работ;
Вид заказов;
Группа плановиков;
Ответственное рабочее место;
Вид работ PM;

Единица оборудования;
Типы скважин;
Вид операции (работ);
Производственный участок;
Статусы заказа (если Z);
Технологическая карта.

1.11. Сопровождение модуля Учет путевых листов.

Основной целью модуля «Учет Путевых листов» является обеспечение учет рабочего времени ТС, а также движение ГСМ. Для полноценного функционирования модуля Учет Путевых листов необходимо осуществлять в режиме реального времени сопровождение следующих бизнес-процессов и нормативно-справочной информации модуля:

Создание и печать Путевых листов;
Заправка водителя на АЗС и АТЗ месторождения;
Заправка водителя на городских АЗС;
Ввод данных ПЛ по окончании смены водителей;
Ввод данных с путевых листов арендованной техники в SAP;
Учет движений ГСМ по ТС;
Единица оборудования (Нормы расхода ГСМ, Счетчики, Инвентарный номер, Гос номер, Марка машин и т.д.);
Переключение периодов зимнего и летнего топливо;
Переключение периодов зимней и летней нормы.

1.12. Поддержка интеграционных решений.

Для поддержки интеграционных решений необходимо выполнение Исполнителем следующих задач:

Настройка мэппингов в системе SAP ERP;
Поддержка интеграционных шин и интеграционных сервисов;
Разработка WEB-сервисов на языке ABAP;
Выполнение настроек в SAP ERP для реализации задач интеграции.

1.13. Консультирование и обучение пользователей Систем

На период оказания услуг по сопровождению Систем важной задачей является обеспечение передачи знаний по Системам в процессе обучения и консультирования работников Заказчика.

Передача знаний должна проходить:

От функциональных консультантов (по модулям FI, FI-AA, DMS, FI-FM BCS, FI-SL, CO, MM, SD, PM, SM, Учет ПЛ) работникам службы учетных систем. Консультанты обязаны обучать работников службы учетных систем новой функциональности, настройкам системы, тестированию бизнес-процессов.

В процессе обучения должны выполняться следующие услуги:

1) Составление плана обучения и программы обучения;

2) Формирование групп сотрудников для обучения;

3) Подготовка руководств пользователей, рабочих инструкций и наглядных пособий (по требованию Заказчика видео-инструкций);

1.14. Администрирование и программирование.

По системному администрированию Исполнитель должен отвечать за выполнение следующих задач:

Общее решение технических проблем в системе SAP ERP 6.0 EHP 7;
Администрирование и контроль работоспособности локальной системы Solution Manager (SM);
Обеспечение информационной безопасности данных в системах SAP;
Планирование фоновых заданий;
Копирование мандантов(sccl, scc9);
Администрирование и контроль работоспособности системы SAP ERP 6.0 EHP 7;
Оказание технической поддержки разработчикам и программистам проектной группы;
Обеспечение транспорта запросов на изменение настроек, программ, профилей пользователей из системы разработки в систему контроля качества и продуктивную систему;
Выполнение необходимых настроек для поддержания и увеличения производительности систем;
Подготовка и распространение дистрибутива клиентского программного обеспечения SAP GUI;
Выявление проблем с аппаратным обеспечением серверного оборудования;
Совместно с 2 линией поддержки Заказчика установка пакетов исправлений системы SAP ERP 6.0 EHP 7, NW 7.04, NW 7.01, базы данных SAP Hana, операционных систем SLES.

По программированию Исполнитель должен отвечать за следующие задачи:

Поддержка и обеспечение работоспособности всех разработанных в системе SAP программ пакетного ввода, отчетов, выходных форм и прочих разработок весь период оказания услуг технического обслуживания системы SAP;
Предоставление новых релизов 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.
Улучшение стандартов и процедур для создания собственных разработок (Z-таблиц, Z-программ) с учётом средств безопасности SAP;
Использование разработанных процедур и методик по безопасности в SAP при создании собственных разработок (Z-таблиц, Z-программ);

Оптимизация перечня критичных таблиц и программ, и определение требований по ограничению доступа к ним.

2. Сопровождение системы SAP BPC.

Объем услуг по сопровождению системы SAP BPC составляет 180 человеко-дней в год, является переменным и зависит от фактического объёма оказанных услуг.

Система должна обеспечивать синхронное обновление общих бюджетных справочных данных с системой учета и отчетности SAP ERP.

Система должна позволить запустить цикл формирования и освоения бюджета:

• введение нормативных показателей необходимых для расчета потребностей материалов и формирования объемов потребности (производственные показатели, макропоказатели);

• агрегация производственных бюджетов до финансового бюджета (бюджета доходов и расходов на уровне администраторов бюджетных программ и статей бюджетов.): Ф2, Ф3, Ф4, БСП, ДДС, КПН.

• формирование и сопровождение отчетов план/факт (Ф2, Ф3, Ф4, БСП, ДДС, КПН);

• сопровождение PVA анализов по ТРУ, в том числе по форме Oil Sales;

• сопровождение корректировок в рамках БК и СД.

VI. Модель предоставления услуг сопровождения.

Для отработки обращений пользователей предоставляется 3 уровня сопровождения:

1-ый уровень – специалисты, выполняющие первичную обработку заявок, а также предоставляющие типовые решения и инструкции, поиск решения инцидента в базе знаний;
2-ой уровень - специалисты по функциональным модулям SAP, выполняющие штатное обслуживание и регламентированные технические операции в системе, консультирующие пользователей по работе в системе и помогающие выявить пользовательские ошибки, реализующие незначительные изменения настроек;
3-я линия – специалисты, устраняющие проблемы, нерешенные на 2-ом уровне сопровождения системы. Также эти специалисты вместе со специалистами сопровождения 1-го и 2-го уровней формируют инциденты.

В компании сопровождением системы SAP ERP 1-ым уровнем занимается Служба учетных систем. 2-ой и 3-й уровень сопровождения передается Исполнителю услуг.

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. Критерии установления приоритета и время реакции по заявкам указаны в таблице 1.

Таблица 1

Уровень критичности	Приоритет обработки Инцидента	Описание	Время первой реакции	Максимальное время обработки
1	Высокий	Проблемы (ошибки Системы, недоработки), которые привели к полной остановке работы Системы	30-60 минут	2-4 раб. часов
2	Средний	Программные ошибки Системы, при которых рабочий процесс (деятельность) Конечного пользователя не прерван, но протекает с существенными ограничениями	2 раб. часа	8 раб. часов
3	Низкий	Проблема существует, но на рабочий процесс (деятельность) Конечного пользователя не влияет или влияет незначительно.	4 раб. часа	12 раб. часов

Исходя из уровня критичности, заявки передаются на сопровождение соответствующего уровня поддержки согласно таблицы 2.

Таблица 2

Уровень	Выполняемые задачи	Уровень поддержки
1	- Ответы на типовые вопросы пользователей; - Оказание консультаций пользователям по работе в системе и работе с бизнес-процессами; - Предоставление инструкций пользователям; - Обработка заявок пользователей, уточнение статусов по заявкам; - Первичный анализ, эскалация заявок на 2-й уровень поддержки	1-ый уровень
2	- Предоставление решений по заявкам от консультантов 1-го уровня технической поддержки; - Поиск ошибок на основе данных, предоставленных 1-го уровня технической поддержки; - Проверка параметров пользовательской настройки; - Предложение обходного пути; - перенаправление заявки на 3-й уровень поддержки	2-ой уровень
3	-Решение технических проблем и инцидентов в ядре /стандарте внешних систем; - Оказание сложных технических консультаций; - устранение проблемы, нерешенные на 2-м уровне поддержки и выполняющие оптимизацию и развитие системы; - Анализ дампов,	3-ий уровень

	запись трассировки, отладка; - Обеспечение обходного пути и/или другого решения.	

VII. Порядок оказания услуг.

Исполнитель взаимодействует с Заказчиком через службу учетных систем.

Прием запросов на обслуживание производится Исполнителем по электронной почте, телефонной линии.

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

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

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

Исполнитель несет ответственность перед Заказчиком за работоспособность Систем, поддержка которых является предметом договора.

Дистанционное оказание услуги – с 8:30 до 18:00 часов по времени г. Астана, а также по согласованию Заказчика с Исполнителем – в нерабочее время, в праздничные и выходные дни.

По требованию Заказчика для закрытия инцидентов, а также проблем, связанных с закрытием периода, консультанты группы сопровождения должны быть доступны как в рабочие, так и в выходные дни до закрытия инцидента, проблемы и/или закрытия периода.

Для оказания услуг по сопровождению Систем Исполнитель может привлекать как группу сопровождения системы SAP, так и других своих работников.

Консультант является ответственным за возникновение инцидента, повлекшим за собой негативное воздействие на бизнес-процессы Заказчика.

Группа сопровождения должна соблюдать Правила и Процедуры Общества, а также документы внутреннего распорядка.

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 аудитов Системы, Исполнитель должен беспрепятственно предоставлять Заказчику запрашиваемую информацию (план работ, журнал настроек, заявки на перенос запросов, список пользователей Системы, отчеты по пользователям Системы, системные отчеты, технические акты, акты приема об оказанных услуг и т.п.) в полном объеме.

Контактные данные проектной группы Исполнителя:

Исполнителю в течение 3-х рабочих дней с начала проекта необходимо предоставить Заказчику контакты менеджера-представителя, и специалистов по направлениям SAP согласно приложению 3, пункт 3.3.1, с обязательным указанием контактных данных в следующем формате (рабочий телефон, сотовый телефон (whatsapp), электронная почта);

Менеджер-представитель Исполнителя является координатором, обеспечивающим принятие заявки в работу специалистом по направлению SAP, контроль сроков исполнения в соответствии с установленными сроками;

Исполнитель имеет право по согласованию с Заказчиком прерывать предоставление услуг для проведения технологических работ по обслуживанию оборудования и каналов связи, 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.

Форма и порядок услуги с заявкой Заказчика:

a) Устанавливается единый порядок классификации заявок. Для каждой заявки необходимо фиксировать (не ограничиваясь):

· объект;

· причину возникновения;

· вид требуемой работы;

· ответственного исполнителя;

· договор, в рамках которого выполняется работа;

· результат;

· стоимость.

b) Заявки принимаются Исполнителем только от проектной команды Заказчика;

c) Все заявки подлежат регистрации и исполнению (без возможности приостановки заявки) в системе SM или через корпоративную электронную почту;

d) Время исполнения заявки рассчитывается как разница (в часах): с момента регистрации заявки и подтверждения принятия менеджером-представителем до времени получения Заказчиком письменного решения от специалистов Исполнителей;

e) В случае необходимости, Заказчик направляет Исполнителю (менеджеру-представителю и специалисту по направлению SAP) заявки по корпоративной электронной почте;

f) В ходе анализа и решения заявки, Заказчик обязуется предоставить доступ к системе SAP ERP Заказчика (система разработок, тестовая среда и продуктивная система в случае необходимости) Исполнителю;

g) Результатом исполнения заявки является ответ Заказчику по электронной почте.

h) Решение должно содержать детальное и читабельное описание (в том числе порядок действий, ссылки на ноты SAP, на конкретные поля таблиц, с навигацией в системе, скриншоты);

i) В случае возникновения инцидентов в SAP ERP по причине реализации некорректного решения заявки, предоставленного Исполнителем, Заказчик обращается к Исполнителю с описанием инцидента, а Исполнитель заново открывает заявку и немедленно предпринимает все усилия для устранения инцидента в течение 2 (двух) часов;

j) Исполнитель обязан не допускать дублирования работ и трудозатрат при выполнении заявок на сопровождение систем SAP. Под дублированием понимается повторное списание рабочего времени, выставление счетов или выполнение аналогичных технологических операций в рамках одной и той же уникальной заявки, если это не вызвано объективной технической необходимостью, согласованной с Заказчиком. Выполнение аналогичных или однотипных технологических операций по разным заявкам, инцидентам или бизнес-задачам дублированием не признается и подлежит оплате в общем порядке.

Приемка Услуг:

Приемка Услуг осуществляется согласно ежемесячному Акту выполненных работ, на основе отчета о выполненной работе;

Отчет предоставляется Заказчику до 5-го числа месяца, следующего за отчетным.

VIII. Требования к документации и отчетам, оформляемым по результатам работ /услуг.

Общие требования к документированию:

Исполнителем Заказчику должны быть предоставлены следующие документы:

Счет-фактура;

Акт выполненных работ;

Отчет о проделанной работе (описания программ, интерфейсов, расширений и улучшений, созданных за период), согласованный с владельцами приложения Заказчика (по форме, принятой у Заказчика);

Статистический отчет по выполненным запросам.

IX. Общие требования по управлению рисками.

Исполнитель на постоянной основе, по согласованию с Заказчиком, производит услуги по подготовке к аудиту системы SAP ERP/. План аудита, а также рекомендации по итогам аудита исполнитель согласовывает с Заказчиком.

X. Условия выполнения услуг.

Услуга должна оказываться удаленно по месту нахождению Исполнителя и на стороне Заказчика в г.Актау при необходимости.

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	Мурынбаева Камшат Догдырбаевна
Дата подписания	04.11.2026