ТЕХНИКАЛЫҚ СИПАТТАМА

1268809 , HRB бағдарламалық бойынша техникалық қызмет көрсету қызметтері сатып алу бойынша
Төмендету бойынша ашық тендер тәсілімен

Лот № 1 (31 У, 4576789) Ақпараттық жүйені қостау және техникалық қолдау көрсету бойынша қызмет көрсетулер

Тапсырыс беруші: АҚ "Каражанбасмунай"
Ұйымдастырушы: АҚ "Каражанбасмунай"

1. ТЖҚ қысқаша сипаттамасы

Атауы	**Мәні**
Жол нөмірі	31 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	HRB бағдарламалық бойынша техникалық қызмет көрсету 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

2.1 Қолданылатын терминдер мен аббревиатуралар тізім

	Сипаттама
Тұтынушы, компания	«ҚБМ» АҚ
Орындаушы	Онымен жасалған сатып алу туралы шартта Тапсырыс берушінің контрагент
Жүйе	HRB жүйесі
БЖ	Бағдарламалық жасақтама
ДҚБЖ	Деректер қорын басқару жүйесі

2.2 Осы Техникалық ерекшелік негізгі тапсырмаларды, техникалық қолдау қызметтеріне қойылатын талаптарды, Тұтынушы жүйесінің алгоритмдері мен процедураларын қамтамасыз ету мен конфигурациялауды сипаттайды. 2.2.1. Жүйеге техникалық қызмет көрсету. Бағдарламалық қамтамасыз ету үшін жүйеге техникалық қызмет көрсету қамтамасыз етілуі керек,соның ішінде бағдарламалық жасақтаманың жұмысына қатысты техникалық мәселелерді шешу.

Техникалық қызмет көрсету шеңберіндегі техникалық мәселе мыналарды білдіреді:

- бағдарламалық жасақтаманың құжаттамада көрсетілген функцияларды толық немесе ішінара орындамауы, соның ішінде бағдарламалық жасақтамадағы қателер немесе басқа себептер салдарынан бағдарламалық қамтамасыз етудің жұмысындағы ақаулар;

- бағдарламалық қамтамасыз етудің функционалдығы мен бағдарламалық құжаттамада сипатталған мүмкіндіктер арасындағы сәйкессіздік.

Бағдарламалық жасақтаманың техникалық қолдауы келесі ережелерді қамтиды:

- жұмыс күндері мен сағаттарында телефон, электрондық пошта арқылы сенім телефоны арқылы консультациялық қолдау көрсету;

- техникалық қолдау бағдарламалық құралды қалыпты жұмыс күйіне (бағдарламалық құралды пайдаланудың қалыпты жұмыс күйі) қайтару үшін оқыс жағдайлардың себептерін анықтауды және шешімдерді қамтамасыз етуі керек. Техникалық қолдау қызметінің нәтижесі Тапсырыс беруші анықтаған және мәлімдеген мәселенің уақытша немесе тұрақты шешімін ұсыну болып табылады;

- қызмет көрсету әрекеттер телекоммуникацияның түрлі құралдарының (телефон, электрондық пошта және т. б.) көмегімен орындалады.;

- бағдарламалық жасақтаманың жаңа нұсқалары, өнім желілеріндегі жаңартулар, стандартты шешімдер, анықталған проблемалар және оларды Мердігерден босату кезінде оларды жою әдістері туралы ақпаратты, кеңес беруді, әдістемелік қолдауды және материалдарды қамтамасыз ету;

- жүйелік қателерді жою;

- сериялық кодтарды беру;

- жаңартылған жүйе нұсқалары мен қызмет пакеттерін қамтамасыз ету.

- ДҚБЖ мәселелерін шешуге көмектесу;

- Қазақстан Республикасының Заңнамасындағы өзгерістерге сәйкес Жүйе модульдерінің функционалдығын қолдау:

Жүйеде келесі модульдер конфигурацияланған: персоналды есепке алу, уақыт кестесі және жалақы.

HR модулінде келесі процестер жұмыс істейді:

- Кәсіпорын құрылымы, штат саны;

- Қызметкерлер туралы негізгі мәліметтер;

- Қызметкерлерді қабылдау, ТД, ДС;

- Қызметкерлерді жұмыстан шығару;

- Демалыс, жұмысқа келмеу, ауруға байланысты демалыстар;

- Іссапарлар.

Уақыт есебі модулінде келесі процестер жұмыс істейді:

- Кесте кодтары;

- Негізгі және қосымша уақыт есебін қалыптастыру.

Жалақы модулінде келесі процестер жұмыс істейді:

- Жеке карточкаларды жүргізу;

- Жалақы.

- Қазақстан Республикасының заңнамасындағы өзгерістерге сәйкес жүйе параметрлерін жаңартады.

2.2.2. Алгоритмдерді және процестерді орнату Жүйе – 75 сағат

- Сұраныс бойынша жаңа есептерді әзірлеу немесе барларын өзгерту;

- Жаңа бизнес-процестерді енгізу;

- Алгоритмдерді өзгерту;

2.3 Қызметтерді қашықтықтан көрсету Ақтау қ. уақыты бойынша сағат 8:30-дан 19:00-ге дейін, сондай-ақ Тапсырыс беруші мен Мердігердің келісімі бойынша жұмыстан тыс уақытта, мереке және демалыс күндерінде.

2.4 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.

3. ЖҰМЫСТАРДЫ ОРЫНДАУ/ҚЫЗМЕТТЕРДІ КӨРСЕТУ ШАРТТАРЫ.

3.1 Тапсырыс беруші Орындаушыға проблеманы сипаттай отырып, күрделілік деңгейі мен проблеманы жою мерзімі туралы сұрау салуды электрондық пошта арқылы жібереді.

3.2. Орындаушы сұрау салуды тіркейді және қажет болған жағдайда Тапсырыс берушіден қосымша ақпарат сұратады. Бұл ретте проблеманы жою мерзімін есептеу басталатын Тапсырыс берушінің сұрау салуды жіберген күні сұрау салуды тіркеу күні болып табылады. Мәселені жою мерзімі Орындаушы мәселенің күрделілігінің әр деңгейін сипаттауда анықталған.

Проблеманы жою үшін белгіленген мерзім ішінде Орындаушы барлық күш-жігерді қолданады, оның ішінде белгіленген мерзімде оны шешу мақсатында проблеманы түсінуге қол жеткізу үшін Тапсырыс берушімен байланысады.

Орындаушы мәселенің ауырлық деңгейін келесі анықтауға сүйене отырып, сұраныстарды өңдейді.

Техникалық проблемалардың күрделілік деңгейлері және бағдарламалық қамтамасыз етуді техникалық қолдау көрсететін қызметтердің уақытша көрсеткіштері

Мәселенің ауырлығының 1-деңгейі

Тапсырыс берушінің жүйелік ортасына қарамастан, өнімділіктің толық жоғалуына әкелетін өнім мәселесі немесе ақаулығы, содан кейін жұмыс жалғасуы мүмкін емес. Мұндай проблема немесе мұндай ақау келесі сипаттамалардың біріне ие болуы керек:

* Деректердің бұзылуы. Физикалық немесе логикалық деректер қол жетімді емес немесе дұрыс емес. Мысалдар: блок пішімінің бұзылуы, индекстің дұрыс емес мазмұны, метадеректердің бұзылуы, дұрыс емес нәтижелер.

* Жүйенің қатып қалуы. Деректерді өңдеу белгісіз уақытқа тоқтатылады немесе өнімділіктің айтарлықтай нашарлауы байқалады, бұл жүйе қатып қалғандай жауап берудің негізсіз кідірістерін тудырады.

* Қайталанатын жүйелік ақаулар. Деректер базасының жұмысы немесе фондық тапсырмалар тоқтайды және қайта іске қосылғаннан кейін қайта жұмыс істемейді.

* Маңызды функциялардың болмауы. Бағдарлама жұмысын жалғастыра алмайды, өйткені маңызды функция жұмыс істемейді, деректерді қорғау немесе мұрағаттау мүмкін емес және т. б.

Мәселенің ауырлығының 2-деңгейі

Ішкі (бағдарламалық жасақтама) қатені немесе маңызды функциялардың жоғалуына әкелетін дұрыс емес жұмысты тудыратын өнім мәселесі немесе ақаулығы. Тапсырыс беруші үшін қолайлы айналма жолдың болмауы, алайда, жұмыс шектеулі режимде жалғасуы мүмкін. Мәселе немесе ақаулық келесі сипаттамалардың біріне ие:

* Жүйенің бұзылуына әкелетін ішкі жүйелік қате, бірақ қайта іске қосу немесе қалпына келтіру мүмкіндігі бар.

* Бағдарламалық жасақтама қатесіне байланысты өнімділіктің айтарлықтай нашарлауы.

• Бірқатар маңызды функциялардың қол жетімсіздігі, алайда жүйе шектеулі режимде жұмыс істей алады.

Мәселенің ауырлығының 3-деңгейі

Өнімнің проблемасы немесе ақауы, өнімділіктің минималды жоғалуына әкеледі. Мәселенің немесе ақаулықтың әрекеті маңызды емес немесе өнімнің функцияларын қалпына келтіру үшін қолмен айналып өту мүмкіндігі сияқты қолайсыздықты тудырады. Мәселе немесе ақаулық келесі сипаттамалардың біріне ие:

* Клиент үшін қолайлы жұмыс істейтін бағдарламалық жасақтама қатесі

* Бағдарламалық қатенің салдарынан өнімділіктің ең аз төмендеуі (<=10%).

* Жүйенің жұмысына елеусіз әсер ететін бағдарламалық қате немесе қате жұмыс

* Мәселені айналып өту үшін конфигурацияны немесе командалық файлдардың мазмұнын қолмен өңдеуді қажет ететін бағдарламалық жасақтама қатесі.

Мәселенің маңыздылығының 4-деңгейі

Өнімнің проблемасы немесе ақаулығы, өнімділіктің жоғалуына әкелмейді. Мәселе немесе ақаулық әрекеті-бұл жүйенің жұмысына кедергі келтірмейтін маңызды емес қате, дұрыс емес мінез-құлық немесе құжаттағы қате.

Сұраныс басымдығы	Басымдық сипаттамасы	Бастапқы жауаптың ұзақтығы*	Максималды өңдеу уақыты (өндірістік компанияға жібермес бұрын)*
1 басымдық (Өте жоғары)	Мәселенің ауырлығының 1-деңгейі	1 сағат	4 сағат
2 басымдық (Жоғары)	Мәселенің ауырлығының 2-деңгейі	4 жұмыс сағаты	2 жұмыс күні
Начало формы Конец формы 3 басымдық (Орташа)	Мәселенің ауырлығының 3-деңгейі	8 жұмыс сағаты	4 жұмыс күні
4 басымдық (Төмен)	Мәселенің маңыздылығының 4-деңгейі	16 жұмыс сағаты	8 жұмыс күні

4. ЖҰМЫС/ҚЫЗМЕТ КӨЛЕМІ.

Наименование	Кол-во
Тех поддержка за 46 лицензии	12 месяц
Настройка алгоритмов и процессов Системы	75 часов

5. ЖҰМЫСТАР/ҚЫЗМЕТТЕР НӘТИЖЕЛЕРІ БОЙЫНША РЕСІМДЕЛЕТІН ҚҰЖАТТАМАЛАР МЕН ЕСЕПТЕРГЕ ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР

Құжаттарды Жеткізуші Тапсырыс берушіге ұсынуы керек:

• Шот-фактура;

• Орындалған жұмыстарды/қызметтерді қабылдау актісі;

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

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

ТЕХНИЧЕСКАЯ СПЕЦИФИКАЦИЯ

по закупке 1268809 , Услуги по техническому обслуживанию ПО HRB
способом Открытый тендер на понижение

Лот № 1 (31 У, 4576789) Услуги по сопровождению и технической поддержке информационной системы

Заказчик: Акционерное общество "Каражанбасмунай"

Организатор: Акционерное общество "Каражанбасмунай"

1. Краткое описание ТРУ

Наименование	**Значение**
Номер строки	31 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 ПО HRB
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

2.1. Перечень используемых терминов и сокращений

	Описание
Заказчик, Компания	АО «КБМ»
Исполнитель	Контрагент Заказчика в заключенном с ним договоре о закупках
Система	Система HRB
ПО	Программное обеспечение
СУБД	Система управления базой данных

2.2. Настоящая Техническая спецификация описывает основные задачи, требования к услугам технической поддержки, сопровождения и настройки алгоритмов и процедур Системы Заказчика.

2.2.1. Техническое обслуживание Системы.

Техническое обслуживание Системы должна быть обеспечена в отношении программного о беспечения в части решения технических проблем, связанных с эксплуатацией программного обеспечения.

Под технической проблемой в рамках технического обслуживания, понимается:

полное или частичное неисполнение программным обеспечением заявленных в документации на программное обеспечение функций, включая отказы в работе программного обеспечения, вследствие ошибок в программном обеспечении или иных причин;

несоответствие функциональных возможностей программного обеспечения возможностям, описанным в документации на программное обеспечение.

Техническая поддержка программного обеспечения включает в себя следующие положения:

консультационная поддержка в режиме горячая линия по телефону, электронной почте в рабочие дни и часы;

техническая поддержка должна обеспечивать выявление причин инцидентов и предоставление решения для возврата программного обеспечения в состояние штатного функционирования (нормальное рабочее состояние использования программного обеспечения). Результатом услуг технической поддержки является предоставление временного или постоянного решения проблемы, выявленных и заявленных Заказчиком;

действия по предоставлению услуг выполняются при помощи различных средств телекоммуникаций (телефон, электронная почта и т.д.);

обеспечение информационной, консультационной, методической поддержки и предоставление материалов о новых версиях программного обеспечения, обновлениях в линиях продуктов, типовых решениях, обнаруженных проблемах и методах их устранения по мере выхода от Исполнителя;

устранение системных ошибок;

предоставление серийных кодов;

предоставление обновленных версии системы и сервис паков.

Оказание помощи в решении проблем с СУБД;

Поддержка работоспособности модулей Системы, соответствующая изменениям Законодательства РК:

В системе настроены модули: Кадровый учет, Табельный учет и Расчет заработной платы.

В модуле HR функционируют следующие процессы:

Структура предприятия, штатное расписание;

Основные данные сотрудников;

Прием сотрудников, ТД, ДС;

Увольнение сотрудников;

Отпуска, отсутствия, больничные;

Командировки.

В модуле Табельный учет функционируют следующие процессы:

Коды графиков;

Формирование основных и дополнительных табелей.

В модуле Расчет заработной платы функционируют следующие процессы:

Ведение персональных карточек;

Расчет заработной платы.

Обновления настроек системы в соответствии с изменениями законодательства РК.

2.2.2. Настройка алгоритмов и процессов Системы – 75 часов

Разработка новых отчетов или доработка существующих по запросу;

Реализация новых бизнес-процессов;

Изменение алгоритмов;

2.3. Дистанционное оказание услуги с 8:30 до 19:00 часов по времени г. Актау, а также по согласованию Заказчика с Исполнителем – в нерабочее время, в праздничные и выходные дни.

2.4. 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.

3. УСЛОВИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ/ОКАЗАНИЯ УСЛУГ.

3.1. Заказчик направляет по электронной почте запрос Исполнителю с описанием проблемы, уровнем серьезности и сроком устранения проблемы.

3.2. Исполнитель регистрирует запрос и при необходимости запрашивает дополнительную информацию у Заказчика. При этом датой регистрации запроса является дата отправки запроса Заказчиком, с которой начинается отсчет срока устранения проблемы. Срок по устранению проблемы Исполнитель определен в описании каждого уровня серьезности проблемы.

В течение установленного срока для устранения проблемы, Исполнитель применяет все усилия, в том числе связывается с Заказчиком для достижения понимания проблемы с целью ее решения к установленному сроку.

Исполнитель обрабатывает Запросы, основываясь на следующем определении уровня серьезности проблемы.

Уровни серьезности технических проблем и временные показатели предоставляемых услуг технической поддержки программного обеспечения

1-й уровень серьезности проблемы

Проблема или дефект продукта, которые приводят к полной утрате работоспособности, вне зависимости от системной среды Заказчика, после чего работа не может продолжаться. Такая проблема или такой дефект должны обладать одной из следующих характеристик:

• Порча данных. Физические или логические данные недоступны или некорректны. Примеры: нарушение формата блока, неверное содержание индекса, порча метаданных, неверные результаты.

• Зависание системы. Обработка данных останавливается на неопределенное время или наблюдается существенное ухудшение производительности, вызывающее неоправданные задержки ответа, как если бы система зависла.

• Повторяющиеся системные сбои. Работа базы данных или фоновые задачи останавливаются и не возобновляют работы после попытки повторного запуска.

• Отсутствие существенных функций. Программа не может продолжать работу, поскольку не действует важная функция, невозможно защитить или архивировать данные и т.п.

2-й уровень серьезности проблемы

Проблема или дефект продукта, вызывающий внутреннюю (программную) ошибку, или некорректная работа, вызывающая, приводящий к потере важных функций. Отсутствие приемлемого для Заказчика обходного пути, - однако, работа может быть продолжена в ограниченном режиме. Проблема или дефект обладают одной из следующих характеристик:

• Внутренняя системная ошибка, приводящая к сбою системы, но с возможностью повторного запуска или восстановления.

• Существенное ухудшение производительности из-за программной ошибки.

• Недоступность ряда важных функций, однако, система может продолжать работать в ограниченном режиме.

3-й уровень серьезности проблемы

Проблема или дефект продукта, вызывающие минимальные потери работоспособности. Действие проблемы или дефекта не является существенным или вызывает неудобства, такие как возможность ручного обхода для восстановления функций продукта. Проблема или дефект обладают одной из следующих характеристик:

• Программная ошибка, для которой существует приемлемый для клиента обходной путь

• Минимальное уменьшение производительности (<=10%), вследствие программной ошибки.

• Программная ошибка или некорректная работа, оказывающие незначительное действие на работу системы

• Программная ошибка, требующая ручного редактирования конфигурации или содержимого командных файлов с целью обхода проблемы.

4-й уровень серьезности проблемы

Проблема или дефект продукта, не вызывающая потери работоспособности. Действие проблемы или дефекта является несущественной ошибкой, не правильным поведением или ошибкой в документации, которые не препятствуют работе системы.

Временные показатели

Приоритет запроса	Описание приоритета	Продолжительность первичного ответа	Максимальное время обработки (перед отправкой компании-производителю ПО)
Приоритет 1 (Очень высокий)	1-й уровень серьезности проблемы	1 час	4 часа
Приоритет 2 (Высокий)	2-й уровень серьезности проблемы	4 рабочих часа	2 рабочих дня
Приоритет 3 (Средний)	3-й уровень серьезности проблемы	8 рабочих часов	4 рабочих дня

Приоритет 4 (Низкий)	4-й уровень серьезности проблемы	16 рабочих часов	8 рабочих дней

4. ОБЪЕМЫ РАБОТ/УСЛУГ.

Наименование	Кол-во
Тех поддержка за 46 лицензии	12 месяц
Настройка алгоритмов и процессов Системы	75 часов

5. ТРЕБОВАНИЯ К ДОКУМЕНТАЦИИ И ОТЧЕТАМ, ОФОРМЛЯЕМЫМ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ РАБОТ/УСЛУГ

Документы должны быть представлены Поставщиком:

· Счет-фактура;

· Акт приемки выполненных работ/услуг;

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