


УТВЕРЖДАЮ
Директор департамента информационных технологий и SAP

Жумакасов М. Г.

Техническая спецификация

Услуги по сопровождению и технической поддержке информационной системы
(Услуги по техническому обслуживанию и сопровождению электронного архива)

Астана 2016 г.

1 Определения и сокращения

АппО — аппаратное обеспечение (вычислительное оборудование и его компоненты, аксессуары или части).

Заказчик – Акционерное общество «Разведка Добыча «КазМунайГаз».

Бюджет — бюджет затрат на оказание услуг, оговоренных в настоящей спецификации.

Владелец приложения — это структурное подразделение Общества, являющееся владельцем бизнес-процессов, автоматизация которых связана с данным приложением.

Время реакции — период времени с момента обращения представителя Заказчика к Исполнителю или с момента обнаружения инцидента до времени, когда Исполнитель начнет выполнение работ (по обращению Заказчика либо по устранению инцидента).

Время устранения — период времени с момента обращения представителя Заказчика к Исполнителю либо с момента обнаружения инцидента до времени, когда-либо будет устранен инцидент либо будет решена заявка по обращению Заказчика.

ДИТ – департамент информационных технологий и SAP.

Доступность — доступность ИТ - услуг в оговоренные выше интервалы времени обычно выражаются в процентах времени недоступности услуги для пользователей за отчетный период.

Интервалы предоставления ИТ-услуг:

- график предоставления ИТ-услуги (например, 24 часа 7 дней в неделю, с понедельника по пятницу, 09:00 - 18:30 и т.д.)
- условия для увеличения времени предоставления ИТ-услуг, включая минимальный срок для предварительного уведомления (например, для того чтобы увеличить время сопровождения до 12 часов ночи запрос об этом должен поступить в службу сопровождения до 12 часов предыдущего дня; то же на ближайшие выходные — до 12 часов дня четверга и т.п.;
- особые случаи (например, государственные праздники);
- расписание предоставления услуги (с учетом отпусков сотрудников, планового профилактического обслуживания и ремонта оборудования и т.п.).

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

ИС — информационная система.

ИСШ — интеграционная сервисная шина. ИСШ на базе программного комплекса Sun Java Composite Application Platform Suite предназначена для построения единой, безопасной, масштабируемой управляемой сервисной шины, которая обеспечивает взаимодействие между любыми существующими информационными системами предприятия в режиме реального времени. А также ИСШ предоставляет возможности для подключения к данной шине любого нового сервиса/продукта/приложения, тем самым вынося интеграционный функционал за пределы интегрируемых систем.

ИТ-инфраструктура — программные и аппаратные средства, услуги, процессы, технологии, а также любые другие материальные и нематериальные ценности, используемые Обществом для осуществления своей деятельности и управляемые департаментом информационных технологий.

ИТ-сервис — комплекс ИТ-услуг.

ИТ-услуга — услуга, предоставляемая Исполнителем, бизнес-подразделениям Общества и связанная с функционированием того или иного объекта ИТ-инфраструктуры.

Методика — формализованный (документированный) способ осуществления деятельности в терминологии стандартов ISO.

Нерабочее время — все остальное время, отличное от рабочего времени.

Нормативно-техническая документация — формализованные документы по существующим процедурам обеспечения доступности, конфиденциальности, сохранности и целостности информационной системы.

ПО — Лицензионное программное обеспечение.

Потенциальный поставщик – В рамках тендера: Потенциальный поставщик услуг (потенциальный Исполнитель/Поставщик услуг); в рамках подписанного Договора: Исполнитель Услуг.

Рабочая документация — к этой категории относятся следующие документы:

- Инструкция по резервному копированию и восстановлению информации;
- Руководство пользователя;
- Руководство администратора;
- Описание компонента ИТ-инфраструктуры (конфигурации, системы);
- Технический паспорт;
- Регламент взаимодействия.

Рабочее время — время с 9:00 по 18:30 в рабочие дни.

СУБД — система управления базами данных.

ЭА — электронный архив, программно-аппаратный комплекс, осуществляющий ввод, хранение, обработку и поиск электронных образов организационно-распорядительных, нормативно-правовых, научно-технических и др. документов, входящих в архив Заказчика и составляющих основу корпоративного содержания.

Service Desk – служба по обработке запросов и технической поддержке пользователей.

2 Цели, задачи и основные сведения

- 2.1. Цель: Обеспечение бесперебойной работы, доступности и сохранности, гарантия постоянной поддержки и повышение эффективности использования ЭА.
- 2.2. Задачи: Исполнение обязательных параметров эксплуатации ЭА в соответствии с функциональными требованиями Заказчика, организация и выполнение необходимых мероприятий по предоставлению сервисов обслуживания ЭА, в объеме видов работ:
- 2.2.1 Организация и выполнение сервиса Автоматизация процессов и оптимизация системы ЭА;
- 2.2.2 Организация и выполнение сервиса Администрирование системы ЭА;
- 2.2.3 Организация и выполнение сервиса Резервное копирование и восстановление ЭА;
- 2.2.4 Организация и выполнение сервиса Мониторинг процессов ЭА;
- 2.2.5 Организация и выполнение сервиса Документирование ЭА;
- 2.2.6 Организация сервиса технической поддержки ПО ЭА
- 2.3. Место оказания услуг: г. Астана, пр. Кабанбай батыра, 17.
- 2.4. Не допускается передача потенциальным поставщиком субподрядчикам (соисполнителям) на субподряд (соисполнение) в совокупности более одной трети объема работ (стоимости строительства), услуг.

3 Описание сервисов

3.1 Описание сервиса Автоматизация процессов и оптимизация системы ЭА

ИТ-сервис	Автоматизация процессов и оптимизация системы ЭА
Целевая группа	Пользователи Заказчика
Интервалы предоставления сервиса	В рабочее время. В нерабочее время сервис доступен по согласованию Заказчика и Исполнителя. Согласование происходит до 18:00 предыдущего рабочего дня.
Куратор услуги со стороны Заказчика:	ДИТ, Департамент организационно-контрольной работы и документооборота

3.1.1 Объем сервиса

3.1.1.1 Перечень услуг, методика расчета трудозатрат указаны в «Спецификация 2, Таблица 1».

3.1.1.2 Методика расчета штрафных санкций указана в «Спецификация 2, Таблица 2».

3.1.2 Требования к сервису

В рамках исполнения договора необходимо будет произвести автоматизацию процессов и оптимизацию системы ЭА в соответствии с требованиями Заказчика. Сумма оплаты услуг по данному сервису является переменной и зависит от фактического объема выполненных работ.

3.2 Описание сервиса Администрирование системы ЭА

ИТ-сервис	Администрирование системы ЭА
Целевая группа	Пользователи Заказчика
Интервалы предоставления сервиса	В рабочее время. В нерабочее время сервис доступен по согласованию Заказчика и Исполнителя. Согласование происходит до 18:00 предыдущего рабочего дня.
Куратор услуги со стороны Заказчика:	ДИТ, Департамент организационно-контрольной работы и документооборота

3.2.1 Объем сервиса

3.2.1.1 Перечень услуг, методика расчета трудозатрат указаны «Спецификация 2, Таблица 1».

3.2.1.2 Методика расчета штрафных санкций указана в «Спецификация 2, Таблица 2».

3.2.1.3 Перечень ПО, передаваемого на сервис «Администрирование системы ЭА», указан в «Спецификация 3, Таблица 2».

3.3 Описание сервиса Резервное копирование и восстановление ЭА

ИТ-сервис	Резервное копирование и восстановление БД ЭА
Целевая группа	ДИТ
Интервалы предоставления сервиса	В рабочее время. В нерабочее время сервис доступен по согласованию Заказчика и Исполнителя. Согласование происходит до 18:00 предыдущего рабочего дня.
Куратор услуги со стороны Заказчика:	ДИТ

3.3.1 Объем сервиса

3.3.1.1 Перечень услуг, методика расчета трудозатрат указаны в «Спецификация 2, Таблица 1».

3.3.1.2 Методика расчета штрафных санкций указана в «Спецификация 2, Таблица 2».

3.3.1.3 Перечень ПО, передаваемого на сервис «Резервное копирование и восстановление ЭА», указан в «Спецификация 3, Таблица 1».

3.4 Описание сервиса Мониторинг процессов ЭА

ИТ-сервис	Мониторинг процессов ЭА
Целевая группа	ДИТ
Интервалы предоставления сервиса	В рабочее время. В нерабочее время сервис доступен по согласованию Заказчика и Исполнителя. Согласование происходит до 18:00 предыдущего рабочего дня.
Куратор услуги со стороны Заказчика:	ДИТ

3.4.1 Объем сервиса

3.4.1.1 Перечень услуг, методика расчета трудозатрат, пороговые значения нарушения требований по доступности и надежности указаны в «Спецификация 2, Таблица 1».

3.4.1.2 Методика расчета штрафных санкций указана в «Спецификация 2, Таблица 2».

3.5 Описание сервиса Документирование ЭА

ИТ-сервис	Документирование ЭА
Целевая группа	ДИТ, пользователи Заказчика
Интервалы предоставления сервиса	В рабочее время. В нерабочее время сервис доступен по согласованию Заказчика и Исполнителя. Согласование происходит до 18:00 предыдущего рабочего дня.
Куратор услуги со стороны Заказчика:	ДИТ

3.5.1 Объем сервиса

3.5.1.1 Перечень услуг, методика расчета трудозатрат указаны «Спецификация 2, Таблица 1».

3.5.1.2 Методика расчета штрафных санкций указана в «Спецификация 2, Таблица 2».

3.6 Организация технической поддержки лицензионного программного обеспечения ЭА

ИТ-сервис	Техническая поддержка ПО ЭА
Целевая группа	ДИТ
Интервалы предоставления сервиса	В рабочее время. В нерабочее время сервис доступен по согласованию Заказчика и Исполнителя. Согласование происходит до 18:00 предыдущего рабочего дня.
Куратор услуги со стороны Заказчика:	ДИТ

3.6.1 Обеспечение непрерывной технической поддержки всего ПО ЭА. Состав ПО ЭА указан в «Спецификация 3, Таблица 3».

3.6.2 Техническая поддержка: возможность обращения в службу технической поддержки производителя (компанию EMC) по предполагаемым инцидентам, проблемам относящихся к стандартной функциональности существующих программных продуктов EMC Documentum, EMC Captiva. В рамках технической поддержки предоставляется доступ к репозиторию программных продуктов EMC, содержащему новые основные версии, сервисные пакеты и исправления программных продуктов EMC Documentum, EMC Captiva.

3.7 Общие требования к параметрам времени сервисов

Требования к параметрам времени сервисов указаны в Спецификация 1.

4 Общие требования к предоставлению информации в электронном виде

4.1 Потенциальный поставщик должен предоставлять из своих систем мониторинга данные, касательно доступности и производительности АппО, а также данные из систем регистрации инцидентов и объемов сервиса, в электронном виде по адресу dit@kmgep.kz.

5 Общие требования к безопасности и управлению рисками (на этапе исполнения договора)

5.1 Согласно установленных у Заказчика утвержденных правил и процедур информационной безопасности. Потенциальный поставщик должен подписать Соглашение о соблюдении Правил и Процедуры Информационной Безопасности по установленным у Заказчика процедурам.

6 Требование к услугам, связанным с внесением изменений в конфигурацию ИС (на этапе исполнения договора)

6.1 Услуги по сервисам, связанным с внесением изменений в конфигурацию системы ЭА, должны быть организованы по следующей схеме:

6.1.1 создание технического задания на доработку функционала по формату, принятому у Заказчика;

6.1.2 проведение работ по проектированию изменений в системе ЭА на основе технического задания, которые должны быть задокументированы в техническом решении по формату, принятому у Заказчика;

6.1.3 доработка системы на основе технического решения;

6.1.4 проведение тестирования, результаты оформляются протоколом, подписанным всеми участниками тестирования.

6.2 Техническое задание и техническое решение должны быть согласованы с владельцами приложения. (и с департаментом информационных технологий и SAP).

7 Требования к документированию (на этапе исполнения договора)

7.1 Ежемесячно Потенциальный поставщик должен будет предоставлять Заказчику отчет о проделанных работах по Договору, согласно установленного у Заказчика формата. Отчет должен содержать информацию по качеству и эффективности использования системы. Для окончательной оплаты по договору Потенциальный поставщик вместе с актом сверки взаимных расчетов должен предоставить полный пакет документов, указанных в Договоре, согласованный с владельцами приложения. (и с департаментом информационных технологий и SAP.)

8 Требования к развитию системы ЭА (на этапе исполнения договора)

8.1 Объем услуг (видов работ) по развитию системы ЭА составляет не больше 25% от суммы договора по техническому обслуживанию и сопровождению ЭА, является переменным и зависит от фактического объема оказанных услуг.

8.2 К развитию Системы ЭА относятся виды работ по совершенствованию существующих бизнес-процессов и реализации новых. В том числе в рамках развития возможны следующие виды работ:

- Оптимизация существующих процессов или разработка новых отчетов – не более 50 чел./дней.

8.3 До начала выполнения Услуг Потенциальный поставщик должен согласовать план оказания Услуг и объем ресурсов.

8.4 Потенциальный поставщик обязан приступить к оказанию Услуг в течение 1 (одного) рабочего дня согласно плану оказания Услуг. Реализация задачи по развитию системы ЭА должна быть выполнена точно в срок, определенный в плане оказания Услуг.

8.5 Учитывая, что указанный в настоящей Технической спецификации объем Услуг по развитию носит предварительный характер и будет уточняться, стоимость Услуг также будет определяться по фактическому объему оказанных Потенциальным поставщиком услуг на основе затраченного специалистами Потенциального поставщика времени и их тарифных ставок работы, но не больше чем указанный объем работ по развитию ЭА.

8.6 Потенциальный поставщик должен предоставлять результаты оказанных услуг в виде отчетов об оказанных услугах с указанием времени, затраченного специалистами Потенциального поставщика на оказание Услуг.

9 Иные требования (на этапе тендера и на этапе исполнения договора)

- 9.1 Потенциальный поставщик/Исполнитель должен иметь в штате группу специалистов по сопровождению, что должно быть подтверждено письмом за подписью первого руководителя. Специалисты группы по сопровождению должны иметь необходимую квалификацию и опыт работы по сопровождению и развитию информационных систем не менее 3 лет. Потенциальный поставщик/Исполнитель должен предоставить резюме на каждого члена группы сопровождения (в качестве подтверждения опыта), а также подтверждения на членов группы сопровождения со следующей квалификацией:
- 9.1.1 Специалисты – администратор баз данных Oracle 10g версии (и выше) – по программе сертификации специалистов Oracle - 1 человек или более; Потенциальный поставщик должен предоставить подтверждение о наличии администратора баз данных Oracle, версии 10g (и выше) – по программе сертификации специалистов Oracle (Oracle Database 10g Administrator Certified Professional или Oracle Database 11g Administrator Certified Professional).
 - 9.1.2 Специалисты по Documentum – 1 человек или более; Потенциальный поставщик должен предоставить подтверждение о прохождении курса обучения (программы подготовки) по основам проектирования и внедрения EMC-систем на платформе Documentum, независимо от версии.
 - 9.1.3 Специалисты по Documentum – 1 человек или более; Потенциальный поставщик должен предоставить подтверждение о прохождении курса обучения (программы подготовки) по системному администрированию EMC-систем на платформе Documentum, независимо от версии.
 - 9.1.4 Специалисты по Documentum – 1 человек или более; Потенциальный поставщик должен предоставить подтверждение о прохождении курса обучения (программы подготовки) по техническим основам Documentum, независимо от версии.
 - 9.1.5 Специалисты по Documentum – 1 человек или более; Потенциальный поставщик должен предоставить подтверждение о прохождении курса обучения (программы подготовки) по EMC Documentum Manager, независимо от версии.
 - 9.1.6 Специалисты – системный инженер Documentum - 1 человек или более; Потенциальный поставщик должен предоставить подтверждение о наличии системного инженера Documentum (Documentum System Engineer).
 - 9.1.7 Специалисты – разработчик Documentum - 1 человек или более; Потенциальный поставщик должен предоставить подтверждение о наличии разработчика Documentum, независимо от версии (Documentum Developer).
 - 9.1.8 Специалист по ITIL – 1 человек или более; Потенциальный поставщик должен предоставить подтверждение о прохождении курса обучения (программы подготовки) по ITIL, независимо от версии.
- 9.2 Потенциальный поставщик/Исполнитель должен обеспечить постоянное нахождение 1-го (одного) специалиста на территории Заказчика в период действия Договора (подтверждается письмом Потенциального поставщика);
- 9.3 Все указанные выше специалисты должны оказывать услуги, в том числе и на этапе исполнения договора. В случае замены специалиста на этапе исполнения договора Исполнитель обязан согласовать изменение с Заказчиком.
- 9.4 Потенциальный Поставщик должен иметь подтвержденную компетенцию выполнения подобного рода услуг, а также Собственный центр компетенции/сопровождения и технического консалтинга Oracle, EMC (подтверждается письмом Потенциального поставщика с описанием процедур работы Центра компетенции);
- 9.5 Потенциальный Поставщик должен подтвердить наличие действующей системы регистрации запросов пользователей/Заказчика по технической поддержке в электронной форме и должен продемонстрировать ее функциональность на момент старта исполнения Проекта (подтверждается письмом Потенциального поставщика с описанием функциональности и работы системы (HelpDesk)).

10 Иные требования к системе управления ИТ инфраструктурой (на этапе тендера)

- 10.1 У Заказчика действует постоянно совершенствуемая система управления ИТ инфраструктурой, построенная на методиках ITIL и принципах международных стандартов ИСО 27001, ИСО 17799 (в редакции, которая размещена на веб-сайте Заказчика zakup.kmger.kz).
- 10.2 В целях соответствия требованиям по уровню и качеству существующей у Заказчика системы управления ИТ инфраструктурой, потенциальный поставщик должен предоставить информацию согласно следующего перечня:

- 10.2.1 Утвержденную у Потенциального поставщика методику управления инцидентами (формализованные процедуры управления инцидентами, формализованные принципы и модели систем регистрации инцидентов, формализованные требования к принятым у потенциального поставщика системам мониторинга производительности и доступности);
- 10.2.2 Утвержденную у Потенциального поставщика методику управления изменениями (формализованные процедуры управления изменениями, формализованные процессы тестирования изменений, формализованные процессы выполнения срочных изменений, перечень стандартных изменений);
- 10.2.3 Утвержденную у Потенциального поставщика методику документирования информационных систем (перечень нормативно-технической документации, правила документирования);
- 10.2.4 Описание существующей у Потенциального поставщика процедуры управления учетными записями в ИС (в текстовом или графическом формате) в соответствии со стандартом ИСО 17799 (в редакции, которая размещена на веб-сайте Заказчика: zakup.kmger.kz).
- с обязательным указанием выполняемых функций,
 - с обязательным указанием логических связей между компонентами данной процедуры,
 - с обязательным указанием участников процесса,
 - с обязательным указанием последовательности выполнения операций,
 - с обязательным указанием входных и выходных данных
 - с обязательным указанием точек контроля выполнения данных процедур
- 10.2.5 Описание существующей у Потенциального поставщика процедуры резервного копирования ИС (в текстовом или графическом формате) в соответствии со стандартом ИСО 17799 (в редакции, которая размещена на веб-сайте Заказчика zakup.kmger.kz):
- с обязательным указанием выполняемых функций,
 - с обязательным указанием логических связей между компонентами данной процедуры,
 - с обязательным указанием участников процесса,
 - с обязательным указанием последовательности выполнения операций,
 - с обязательным указанием входных и выходных данных,
 - с обязательным указанием точек контроля выполнения данных процедур.

11 Прочие условия

- 11.1 Следующие параметры могут быть изменены (увеличены / уменьшены / улучшены) Заказчиком без согласования и уведомления с Потенциальным поставщиком:
- 11.1.1 Версии ПО и/или АппО, характеристики АппО (например, частота процессора, объем ОЗУ и пр.);
- 11.1.2 Состав АппО (комплектующие, запчасти, внешняя отделка).
- 11.2 Количество обслуживаемого АппО /ПО Заказчика для обслуживания может быть увеличено до 10% относительно количества в данной документации (с округлением до целого числа в большую сторону, но не менее чем на 2 единицы по каждому типу АппО/системы) без увеличения общей стоимости обслуживания.
- 11.3 Информация о расположении АппО, систем и сервисов на конкретных этажах и/или в конкретных кабинетах и/или в корпусах здания Заказчика указана в информационных целях. Месторасположение может быть изменено Заказчиком в результате внутреннего решения Заказчика без официального оповещения Потенциального поставщика.
- 11.4 Все подтверждающие документы в тендерной заявке потенциального Поставщика должны быть оригиналами либо их нотариально заверенными копиями.

Спецификация 1 - Параметры времени сервисов

№	Наименование сервиса	Уровень обслуживания	Влияние	Определение	Время реакции		Время устранения	
					В рабочее время	В нерабочее время	В рабочее время	В нерабочее время
1	Автоматизация процессов и оптимизация системы ЭА	Базовый	Высокий	В ходе работ по автоматизации и оптимизации временно приостановлена работа ЭА без уведомления куратора со стороны Заказчика	4 часа	12 часов	8 часов	24 часа
			Средний	Не может работать вся целевая группа с запущенным в эксплуатацию либо оптимизированным композитным приложением	6 часов	24 часа	24 часа	72 часа
			Низкий	Нестабильная работа компонентов ЭА во время выполнения работ по автоматизации	8 часов	24 часа	24 часа	72 часа
2	Администрирование ЭА	Базовый	Высокий	Не может работать вся целевая группа	30 мин	2 часа	2 часа	12 часов
			Средний	Не может выполняться технологическая операция	30 мин	4 часа	1 час	24 часа
			Низкий	Не может работать часть целевой группы	6 часов	12 часов	12 часов	24 часа
3	Резервное копирование и восстановление ЭА	Особый	Высокий	Отсутствие протестированных резервных копий (ежедневных, еженедельных, ежеквартальных, годовых)	30 мин	2 часа	2 часа	12 часов
			Средний	Не соблюдается график резервного копирования	30 мин	4 часа	1 час	24 часа
			Низкий	Не отправлены результаты мониторинга о проведенном резервном копировании	6 часов	12 часов	12 часов	24 часа
4	Мониторинг процессов ЭА	Повышенный	Высокий	Отсутствует мониторинг резервного копирования	1 час	12 часов	30 мин	24 часа
			Средний	Отсутствует мониторинг дискового пространства на рабочих серверах	2 часа	2 часа	2 часа	24 часа
			Низкий	Отсутствует мониторинг производительности системы Отсутствует мониторинг ACL (права на систему)	6 часов	12 часов	12 часов	24 часа
5	Документирование ЭА	Базовый	Высокий	Не поддерживается в актуальном состоянии рабочая документация по ЭА	1 час	2 часа	2 часа	12 часов
			Средний	Не переданы Заказчику актуальная рабочая документация по ИСН	1 час	2 часа	12 часов	36 часов
			Низкий	Подготовленная нормативно-техническая документация не утверждена куратором со стороны Заказчика	1 час	2 часа	12 часов	36 часов

Спецификация 2

Таблица 1 - Перечень услуг, методика расчета трудозатрат

1	2	РАСЧЕТ ОБЪЕМА УСЛУГИ											14
		4	5	6	7	8	9	10	11	12	13		
1	2	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
А Сервис Автоматизация процессов и оптимизация системы ЭА												43	61
1	Поддержка и оптимизация подсистемы потокового ввода	$\Sigma=k1 * k2$	ЦА	1	кол-во обращений	12	месяц			2,00	12	2,00	
2	Поддержка и оптимизация подсистемы интеграции ЭА с ИСШ (через ИСШ с СЭД и SAP)	$\Sigma=k1 * k2$	ЦА	1	кол-во информационных баз	4	квартал			2,00	4	8,00	
3	Поддержка и оптимизация подсистемы интеграции с электронными шкафами	$\Sigma=k1 * k2$	ЦА	1	кол-во обращений	12	месяц			1,00	12	12,00	
4	Оптимизация отчетных форм	$\Sigma=k1 * k2$	ЦА	15	кол-во существующих отчетов	1	год		1	1,00	15	15,00	
5	Оказание консультационных услуг	$\Sigma=k1 * k2$	ЦА	1	кол-во обращений	1	год		5	1	1	5,00	
Б Сервис Администрирование ЭА												84	13
6	Регистрация и удаление учетных записей	$\Sigma=k1 * k2 * k3$	ЦА	1	кол-во информационных баз	3	кол-во изменений	12	месяц	0,200	36	7,2	
7	Редактирование (настройка) логического доступа по запросам (распределение доступа пользователей: к документам, папкам; исправление документов)	$\Sigma=k1 * k2 * k3$	ЦА	1	кол-во информационных баз	4	кол-во изменений	12	месяц	0,125	48	6,0	
В Сервис Резервное копирование и восстановление ЭА												56	14
8	Резервное копирование базы данных, ЭА	$\Sigma=k1 * k2$	ЦА	4	кол-во выполнения резервных копий в месяц	12	месяц			0,125	48	6,0	
9	Тестирование резервных копий базы данных, ЭА	$\Sigma=k1 * k2$	ЦА	1	кол-во информационных баз	1	кол-во тестирований	4	квартал	1,00	4	4,00	
10	Установка обновлений и патчей для ПО Documentum	$\Sigma=k1 * k2$	ЦА	1	кол-во информационных баз	2	кол-во обновлений			1,00	2	2,00	

11	Восстановление базы данных (конфигурации) из резервной копии	$\sum=k1 * k2$	ЦА	1	кол-во информационных баз	2	кол-во восстановлений			1,00	2	
Г Сервис Мониторинг процессов												9
12	Мониторинг резервного копирования	$\sum=k1 * k2$	ЦА	22	кол-во выполнения резервных копий в месяц	12	месяц			0,125	264	3.
13	Мониторинг ACL (права на систему)	$\sum=k1 * k2$	ЦА	12	кол-во месяцев	1	кол-во обращений			0,125	12	1.
14	Мониторинг дискового пространства на рабочих серверах	$\sum=k1 * k2$	ЦА	250	кол-во рабочих дней	1	кол-во обращений			0,125	250	31.
15	Мониторинг производительности системы	$\sum=k1 * k2$	ЦА	250	кол-во рабочих дней	1	кол-во обращений			0,125	250	31.
Д Сервис Документирование												13
15	Актуализация Руководство пользователя	$\sum=k1 * k2 * k3$	ЦА	1	кол-во документов	1	кол-во изменений	1	до конца года	2,00	1	2,0
16	Актуализация Руководство администратора	$\sum=k1 * k2 * k3$	ЦА	1	кол-во документов	1	кол-во изменений	1	до конца года	3,00	1	3,0
17	Актуализация "Описание содержания проекта"	$\sum=k1 * k2 * k3$	ЦА	1	кол-во документов	1	кол-во изменений	1	до конца года	4,00	1	4,0
18	Актуализация Руководство архиваруса	$\sum=k1 * k2 * k3$	ЦА	1	кол-во документов	1	кол-во изменений	1	до конца года	4,00	1	4,0

Спецификация 2

Таблица 2 - Расчет штрафных санкций

За 1 нарушение, зафиксированное в системе регистрации за отчетный период:

Влияние	Особый уровень сервиса	Повышенный уровень сервиса	Базовый уровень сервиса
Высокий	$S/M*5\%*n*k$	$S/M*2\%*n*k$	$S/M*1\%*n*k$
Средний	$S/M*2\%*n*k$	$S/M*0,5\%*n*k$	$S/M*0,2\%*n*k$
Низкий	$S/M*0,5\%*n*k$	$S/M*0,2\%*n*k$	$S/M*0,1\%*n*k$

S Стоимость сервиса по договору
M Кол-во отчетных периодов (месяцев) по договору
n Кол-во нарушений в отчетный период
k количественный показатель, который применяется, когда зафиксированное нарушение не устранено и перешло в следующий отчетный период. При этом **k**, увеличивается кратно количеству переходов.

отчетный период оговоренный промежуток времени для оценки исполнения, обычно равен 1 (одному) месяцу.

Примечание:

Допустимая длительность аварийных перерывов сервисов должна соответствовать таблице параметров времени (см. Спецификация 1). В случае превышения допустимой длительности аварийных перерывов, Заказчик будет вынужден применить штрафные санкции согласно таблицы расчета штрафных санкций. При этом общая сумма штрафных санкций за отчетный период не может быть больше стоимости сервиса за данный период.

Спецификация 3, Таблица 1 - Перечень ПО, передаваемого на сервис резервного копирования ЭА

№	Наименование	Кол-во
1	Репозиторий Электронного архива (база данных, файловое хранилище) Заказчика	1

Спецификация 3, Таблица 2 - Перечень ПО, передаваемого на сервис-администрирование ЭА

№	Наименование	Категория	Количество
1	Oracle Database 10g Enterprise Edition Release 10.2.0.3.0	ПО	1
2	EMC Documentum Content Server St	ПО	1
3	EMC Documentum Webtop Client St	ПО	1
4	EMC Documentum Administrator St	ПО	1
5	EMC Documentum Developer Studio St	ПО	1
6	Captiva attended client	ПО	3
7	Captiva server volume +100k ppy perpetual	ПО	9
8	Captiva scanplus module (premium)	ПО	1
9	Веб-сервис для интеграции с ИС: Наименование веб-сервиса: DmServiceWS; Методы веб-сервиса: - dqISelect, позволяющий получить какую-либо требуемую информацию из ЭА по известным значениям; - importDocument, позволяющий загрузить объект в ЭА; - getWebtopURLsByQualification, позволяющий дать список URL на объекты dmРепозитория, удовлетворяющих заданным условиям поиска.	ПО	1
10	Драйвер для интеграции ЭА и электронных шкафов	ПО	1

Спецификация 3, Таблица 3 - Состав ПО ЭА передаваемого на техническую поддержку

№	Наименование	Категория	Количество
1	EMC Documentum Administrator	ПО	1
2	EMC Documentum Developer Studio	ПО	1
3	EMC Documentum Webtop	ПО	5
4	EMC Documentum Content Server	ПО	7
5	Captiva attended client	ПО	3
6	Captiva server volume +100k ppy perpetual	ПО	9
7	Captiva scanplus module (premium)	ПО	1