


Утверждаю
Директор департамента
информационных технологий и SAP
Жумакасов М. Г.



Техническая спецификация

по оказанию услуг по сопровождению и технической поддержке информационной системы
(услуги по сопровождению и развитию системы SAP) в АО «Разведка Добыча
«КазМунайГаз»

СОДЕРЖАНИЕ

1	ПЕРЕЧЕНЬ ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ТЕРМИНОВ И ПОНЯТИЙ.....	3
2	ВВЕДЕНИЕ.....	3
3	ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ.....	3
4	ОБЪЕКТ ВЫПОЛНЕНИЯ УСЛУГ.....	4
5	ТРЕБОВАНИЯ К СОПРОВОЖДЕНИЮ СИСТЕМЫ SAP (НА ЭТАПЕ ИСПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРА).....	4
6	ТРЕБОВАНИЯ К РАЗВИТИЮ СИСТЕМЫ SAP (НА ЭТАПЕ ИСПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРА).....	13
7	ТРЕБОВАНИЯ К ДОКУМЕНТИРОВАНИЮ (НА ЭТАПЕ ИСПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРА).....	14
8	ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К РЕСУРСАМ ИСПОЛНИТЕЛЯ (НА ЭТАПЕ ТЕНДЕРНОЙ ЗАЯВКИ).....	15
9	ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ВРЕМЕННЫМ ПАРАМЕТРАМ СЕРВИСОВ.....	15
10	ТРЕБОВАНИЯ К СИСТЕМЕ УПРАВЛЕНИЯ ИТ-ИНФРАСТРУКТУРОЙ (НА ЭТАПЕ ТЕНДЕРНОЙ ЗАЯВКИ).....	16
11	ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ СОПРОВОЖДЕНИЯ И РАЗВИТИЯ СИСТЕМЫ SAP (НА ЭТАПЕ ИСПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРА).....	17
12	ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ИНФОРМАЦИИ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ (НА ЭТАПЕ ИСПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРА).....	18
13	ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ ПО УПРАВЛЕНИЮ РИСКАМИ (НА ЭТАПЕ ИСПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРА).....	18
14	КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ.....	19
15	ТРЕБОВАНИЯ К БЕЗОПАСНОСТИ (НА ЭТАПЕ ИСПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРА).....	19
	СПЕЦИФИКАЦИЯ 1. ВРЕМЕННЫЕ ПАРАМЕТРЫ СЕРВИСОВ.....	20
	СПЕЦИФИКАЦИЯ 2. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ.....	19
	СПЕЦИФИКАЦИЯ 3. РАЗВИТИЕ СИСТЕМЫ SAP.....	22

1 ПЕРЕЧЕНЬ ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ТЕРМИНОВ И ПОНЯТИЙ

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

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

1.3 Заказчик – акционерное общество «Разведка Добыча «КазМунайГаз».

1.4 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.

1.5 Исполнитель – это организация, которая оказывает услуги или работы Заказчику по договору.

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

1.7 НСИ – нормативно-справочная информация.

1.8 Правила, Процедуры – внутренние формализованные документы Заказчика, определяющий порядок осуществления деятельности.

1.9 Реконфигурация Системы SAP – внесение изменений в программы и настройки системы SAP.

1.10 Реструктуризация Общества – изменение структуры компании. Реструктуризация включает: совершенствование системы управления, финансово-экономической политики компании, ее операционной деятельности, системы маркетинга и сбыта, управления персоналом.

1.11 Система – Система SAP;

1.12 СУБД – система управления базами данных.

2 ВВЕДЕНИЕ

2.1 Настоящая Техническая спецификация описывает основные задачи и требования к оказываемым услугам по сопровождению и развитию системы SAP в АО РД «КазМунайГаз».

2.2 Срок оказания Услуг – с даты подписания договора до 31 декабря 2017 года.

3 ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

3.1 Основной целью является сопровождение и развитие у Заказчика системы SAP – интегрированной автоматизированной системы управления, работающей в режиме реального времени, основанной на объективных данных о финансовых и материальных ресурсах и имеющей возможности гибкого реагирования на изменение рыночной и законодательной ситуации.

3.2 Для поддержания системы SAP в структурных подразделениях Заказчика и в связи с требованиями по сопровождению и развитию системы SAP необходимо выполнять следующие задачи:

- Сопровождение и развитие функционирующих модулей системы SAP;
- Ведение НСИ системы SAP;
- Поддержка разработанной концепции полномочий (ведение ролей, меню областей, полномочий пользователей);
- Консультация пользователей системы SAP в части функционирующих модулей системы SAP;
- Обучение пользователей системы SAP;
- Внесение изменений в систему SAP согласно рекомендациям производителей SAP (SAP Notes);

- Проведение работ по поддержке и обеспечению работоспособности выходных форм, отчетности и разработок;
- Реконфигурация системы SAP (в случае реструктуризации Общества);
- Усовершенствование существующих и реализация новых бизнес-процессов;
- Разработка новой отчетности и поддержание в актуальном состоянии существующих отчетов.
- Системное администрирование системы SAP ERP 6.0 EHP 7, включая все компоненты и СУБД Oracle.

4 ОБЪЕКТ ВЫПОЛНЕНИЯ УСЛУГ

4.1 В данном разделе описываются территориальные границы системы SAP. В зону охвата системы входит офис Заказчика в г. Астана.

5 ТРЕБОВАНИЯ К СОПРОВОЖДЕНИЮ СИСТЕМЫ SAP (НА ЭТАПЕ ИСПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРА)

5.1 Объем работ по сопровождению системы SAP составляет 60% от суммы договора, является постоянным и не подлежит увеличению.

5.2 В перечень работ по сопровождению системы SAP входят следующие работы:

- Поддержка и обеспечение работоспособности:
 - всех настроенных в Системе автоматизированных бизнес-процессов;
 - всех разработанных в Системе отчетов, выходных форм и интерфейсов;
 - имеющихся механизмов интеграции Системы с внешними информационными системами.
- Создание новых версий существующих в Системе отчетов и выходных форм.
- Своевременная разработка планов мероприятий по устранению существенных аудиторских обнаружений по сопровождению и администрированию Системы Заказчика, и осуществление их реализации в согласованные с Заказчиком сроки.
- Разработка новых инструкций для пользователей в установленном формате по требованию Заказчика.
- Актуализация имеющихся инструкций для пользователей в соответствии с установленным форматом.
- Актуализация документации SAP (НСИ, журналы настройки и т.д.).
- В случае проведения работ по интеграции Системы с другими информационными системами Заказчика, предоставление необходимых характеристик со стороны Системы 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 Системы.
- 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.
- По согласованию с Заказчиком проведение соответствующего обучения пользователей Заказчика, в том числе, в структурных подразделениях Заказчика.
- По согласованию с Заказчиком командирование участников Группы сопровождения в структурные подразделения Заказчика в случае необходимости разъяснения и/или обучения работников Заказчика.
- Участие в модернизации аппаратно-программной платформы, на которой функционирует Система.
- Инвентаризация всех имеющихся в Системе 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 производственного учета и бухгалтерского учета НКТ на долгосрочной основе (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 системы SAP.

5.3 Требования к сопровождению 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.

5.3.1 Для полноценного функционирования модуля FI необходимо осуществлять в режиме реального времени поддержку, при необходимости оптимизацию следующих бизнес-процессов:

- Учет денежных средств;
- Учет по подотчетным лицам;
- Учет дебиторской задолженности;
- Учет кредиторской задолженности;
- Учет коммунальных услуг и услуг по передаче электроэнергии;
- Оплата дебиторской задолженности;
- Оплата кредиторской задолженности;
- Выравнивание позиций;
- Курсовая и суммовая разница;
- Взаимозачет;
- Учет налогов и других обязательных платежей в бюджет;
- Учет заработной платы;
- Переоценка счетов;
- Сторнирование проводок;
- Расчеты между балансовыми единицами;
- Заккрытие периода (с использованием метода начисления);
- Доходы/расходы будущих периодов;
- Учет услуг по питанию и связи;
- Удержание ссуды;
- Учет путевок;
- Документооборот электронных счетов-фактур (входящие/исходящие электронные счета-фактуры), связанных с порталом ИС ЭСФ;
- Консолидация финансовой отчетности.

5.3.2 Для поддержания модуля FI в актуальном состоянии необходимо осуществлять в режиме реального времени ведение нормативно-справочной информации модуля FI:

- Рабочий план счетов Общества;
- Группы счетов;
- Группы статусов полей;
- Группы счетов контрагентов;
- Справочник контрагентов;
- Справочник кодов ОГК счетов контрагентов;

- Справочник собственных банков;
- Справочник кодов налогов НДС;
- Справочник видов документов;
- Мэппинги по счетам, контрагентам, видам движений и раскрытиям.

5.4 Требования к сопровождению модуля СО – «Контроллинг»

Основной целью модуля СО является обеспечение возможности детального учета и контроля затрат предприятия. Предоставление своевременной информации позволяет руководителям компании оперативно реагировать на процессы производства. Модуль СО позволяет координировать, отслеживать и оптимизировать все процессы в компании.

5.4.1 Для полноценного функционирования модуля СО необходимо осуществлять в режиме реального времени поддержку, при необходимости оптимизацию следующих бизнес-процессов:

- Планирование затрат и формирование бюджета;
- Фактический учет затрат;
- Расчет себестоимости готовой продукции;
- Расчет себестоимости готовых изделий УРНОиТК;
- Расчет себестоимости нефтепродуктов;
- Расчет себестоимости газа;
- Процедура закрытия периода;
- Анализ затрат и доходов.

5.4.2 Для поддержания модуля СО в актуальном состоянии необходимо осуществлять в режиме реального времени ведение нормативно-справочной информации модуля СО:

- Справочник видов затрат;
- Справочник видов работ;
- Статистические показатели;
- Справочник мест возникновения затрат;
- Справочник видов заказов;
- Справочник мест возникновения прибыли.

5.5 Требования к сопровождению модуля АМ – «Учет основных средств»

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

5.5.1 Для полноценного функционирования модуля АМ необходимо осуществлять в режиме реального времени поддержку, при необходимости оптимизацию следующих бизнес-процессов:

- Создание, изменение, блокирование, удаление основной записи ОС или НМА;
- Поступление основных средств и нематериальных активов;
- Ввод ОС в эксплуатацию из НКС;
- Перевод инвестиций в категорию ОС;
- Выбытие основных средств и нематериальных активов;
- Выбытие нефти из НКС;
- Выбытие из НКС (сухие скважины);
- 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;
- Ремонт основных средств;
- 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 АМ;
- Пересчёт амортизации по нефтегазовым активам в соответствии с переоцененными запасами;
- Проводки и амортизация по исторической стоимости;
- Перемещение между классами ОС и НМА;
- Учёт НКТ;
- Учёт путевых листов;
- Учёт автотранспорта.

5.5.2 Для поддержания модуля АМ в актуальном состоянии необходимо осуществлять в режиме реального времени ведение нормативно-справочной информации модуля АМ:

- Классы основных средств и нематериальных активов;
- Структура основных данных (на соответствие БЕ, МВЗ, Месторождение, НК);
- Налоговый классификатор;
- Бухгалтерский классификатор;
- Тип скважин;
- Код амортизации;
- Классификатор основных фондов;
- Категории земельных участков;
- Признак аренды земли;
- Справочник разведываемых месторождений;
- Справочник скважин;
- Справочник транспортных средств (GPS, гос. номера и т.д.);
- Таблица соответствия расходных счетов налоговым формам;
- Вид транспорта;
- Территориальный код;
- Лица, освобожденные от налога

5.6 Требования к сопровождению модуля ММ – «Управление материальными потоками»

Модуль Materials Management (ММ) – управление материальными потоками позволяет осуществлять количественное и стоимостное управление материальными запасами, планирование, регистрацию и подтверждение движения материалов в целом. Модуль ММ 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.

5.6.1 Для полноценного функционирования модуля ММ необходимо осуществлять в режиме реального времени поддержку, при необходимости оптимизацию следующих бизнес-процессов:

- Планирование потребности в материалах;
- Формирование бюджета закупок ТМЦ;
- Формирование годового плана закупа ТРУ;
- Закуп ТМЦ;
- Формирование бюджета закупа и годовой заявки на ТМЦ в разрезе организационно-технических мероприятий;
- Управление запасами;
- Управление GPS-данными;
- Контроль счетов логистики;
- Учет готовой продукции;
- Инвентаризация;
- Учет транспортировки нефти;
- Процессинг нефти;

- Учет нефтепродуктов;
- Учет газа;
- Система управления складами (СУС).

5.6.2 Для поддержания модуля ММ в актуальном состоянии необходимо осуществлять в режиме реального времени ведение нормативно-справочной информации модуля ММ:

- Группы закупок;
- Склады;
- КПВЭД/ ТНВЭД;
- Виды материалов;
- Счета запасов;
- Группы материалов;
- Единицы измерения;
- Коды затрат;
- Соответствие классов материалов кодам затрат;
- Лоты для проведения закупок.

5.7 Требования к сопровождению компонента модуля ММ ММ-SRV – «Учёт услуг/работ»

Компонент ММ-SRV предназначен для отображения в системе полного цикла закупок услуг/работ со стороны, от возникновения потребности до приёма закупаемой работы/услуги.

5.7.1 Для полноценного функционирования компонента ММ-SRV необходимо осуществлять в режиме реального времени поддержку, при необходимости оптимизацию следующих бизнес-процессов:

- Определение потребности в закупе работ/услуг;
- Формирование годового плана закупок по услугам/работам;
- Формирование заявок и заказов на поставку услуг/работ
- Приёмка услуг/работ;
- Контроль счетов.

5.7.2 Для поддержания модуля ММ-SRV в актуальном состоянии необходимо осуществлять в режиме реального времени ведение нормативно-справочной информации модуля ММ-SRV:

- Каталог услуг/работ;
- Группы закупок;
- Закупочные организации;
- Заводы;
- Типы услуг;
- Диапазоны номеров типов услуг;
- Основные записи услуг;
- Единицы измерения.

5.8 Требования к сопровождению 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.

5.8.1 Для полноценного функционирования модуля SD необходимо осуществлять в режиме реального времени поддержку, при необходимости оптимизацию следующих бизнес – процессов:

- Реализация нефти (топливной) на внутреннем рынке сторонним организациям;
- Реализация нефти на экспорт;
- Реализация нефтепродуктов;

- Реализация услуг по электроэнергии;
- Реализация услуг комиссионных вознаграждений;
- Реализация товарно-материальных ценностей (ТМЦ) дочерним и сторонним организациям;
- Реализация горюче-смазочных материалов (ГСМ);
- Реализация услуг по перевыставлению счетов КТК;
- Реализация конкурсной документации.

5.8.2 Для поддержания модуля SD в актуальном состоянии необходимо осуществлять в режиме реального времени ведение нормативно – справочной информации модуля SD:

- Группы континговки материала;
- Группы континговки дебитора;
- Условия отгрузки;
- Пункты отгрузки;
- Налоговые классификации материала, клиента;
- Группы транспортировки и погрузки;
- Условия платежа и поставки по Инкотермс 2000.

5.9 Требования к сопровождению модуля PP – «Планирование производства»

Планирование и управление производством в системе mySAP Business Suite представлены следующей структурой:

- Основные данные производства;
- Планирование производства;
- Планирование потребности в материалах;
- Управление производством;
- Планирование производственных мощностей;
- Планирование затрат на продукт;
- Непрерывное производство.

Представленная структура является интегрированной, что позволяет осуществлять полный цикл планирования и управления производственными процессами: формирование плана производства, производственной программы предприятия, планирование потребностей в материалах и необходимых ресурсов для производства, формирование плановых заказов на производство и заявок на закупку материалов, формирование производственных и технологических заказов, резервирование запасов, подтверждение отпуска материалов в производство, подтверждение фактически произведенного количества, калькуляция плановых и фактических затрат на продукт.

5.9.1 Для полноценного функционирования модуля PP необходимо осуществлять в режиме реального времени поддержку, при необходимости оптимизацию следующих бизнес – процессов:

- Оперативное планирование производства нефти;
- Ведение фактических данных по добыче и движению нефти, газа, воды и реагентов;
- Расчёт технологических параметров процессов добычи в НГДУ;
- Формирование контрольных и отчётных документов по добыче нефти, воды и газа;

5.9.2 Для поддержания модуля PP в актуальном состоянии необходимо осуществлять в режиме реального времени ведение нормативно-справочной информации модуля PP:

- Справочник рабочих мест (ресурсов);
- Справочник технологических рецептов;
- Справочник видов технологических заказов.

5.10 Требования к сопровождению модуля CMS (Contract Management System) – «Система управления договорами»

Модуль CMS в системе mySAP Business Suite дает возможность автоматизировать следующие бизнес-процессы:

- Регистрация договоров (создание карточек договоров);
- Регистрация счетов-фактур;

- Формирование потока документов по реализации нефти и продукции переработки газа, ТМЦ, услуг и работ (Интеграция с модулем SD);
- Формирование потока документов по закупке ТМЦ, услуг и работ, (Интеграция с модулем MM);
- Формирование потока документов по закупке услуг, реализации услуг и работ без количественного выражения и по платежным операциям (Интеграция с модулями FI, AM).

5.10.1 Для полноценного функционирования модуля CMS необходимо осуществлять в режиме реального времени поддержку, при необходимости оптимизацию следующих бизнес-процессов:

- Создание и регистрация карточки договора;
- Регистрация дополнительного соглашения к основному договору;
- Ведение запросов на подготовку актов сверки;
- Хранение электронной копии договора;
- Формирование потока документов в модуле SD;
- Формирование потока документов в модуле MM;
- Формирование потока документов в модулях FI, AM;
- Создание финансовых позиций;
- Создание правил деривации для присвоения финансовых позиций к счетам Главной книги;
- Закрытие договоров.

5.10.2 Для поддержания модуля CMS в актуальном состоянии» необходимо осуществлять в режиме реального времени ведение нормативно-справочной информации модуля CMS:

- Коды условий оплаты;
- Департаменты;
- Финансовые позиции;
- Иерархии финансовых позиций;
- Виды договоров.

5.11 Требования к сопровождению модуля TR – Система управления казначейством

Модуль «Казначейство и управление рисками» (SAP Treasury and Risk Management)-функциональность для управления финансовыми сделками и рисками, а также автоматическими платежами.

5.11.1 Для полноценного функционирования модуля TR необходимо осуществлять в режиме реального времени поддержку, при необходимости оптимизацию следующих бизнес-процессов:

- Займы (займы полученные, займы выданные, финансовая помощь);
- Аккредитивы;
- Депозиты (овернайты, краткосрочные, долгосрочные, с досрочным изъятием, депозиты беспроцентные);
- Ценные бумаги (купонные облигации, ноты, индексные облигации, приобретенные акции);
- Иностранная валюта (покупка валюты, продажа валюты);
- Учет долей участия в дочерних, совместных, ассоциированных и прочих организаций;
- Учет собственных акций, начисление дивидендов;
- Учет акционеров;
- Дериваты (процентный своп (ставка Либора), опцион пут-колл (нефть));
- Платежи (формирование служебной записки на оплату, создание заключения по заявке, создание реестра платежей, формирование платежных поручений в формате MT100, загрузка банковской выписки в формате MT940,

5.11.2 Для поддержания модуля TR в актуальном состоянии необходимо осуществлять в режиме реального времени ведение нормативно-справочной информации модуля TR:

- Группы деловых партнеров;
- Роли деловых партнеров;

- Ссылочные процентные ставки;
- Справочник видов продуктов;
- Справочник видов сделок;
- Справочник классов оценки;
- Справочник видов портфелей;
- Символы счета;

5.12 Требования к сопровождению модуля BW – Хранилище бизнес-данных

Хранилище бизнес-данных – аналитическое OLAP-приложение, предназначенное для построения корпоративной отчетности. В рамках сопровождения модуля BW необходимо в режиме реального времени осуществлять:

- Ежедневную проверку логов работы цепочек по загрузке данных в кубы «Пробег по путевым листам и GPS», «Списание ГСМ», «План закупок», «Договора по плану закупок»;
- Очистку кубов приложений ВРС, расчету иерархий, расчету статистики.
- Поддержку существующих в модуле BW экстракторов;
- Настройку цепочек по загрузке данных;
- Создание новых экстракторов по запросу пользователей;
- Мониторинг и загрузка данных в созданные кубы.

5.13 Требования к сопровождению модуля ВРС – Система планирования и консолидации

- Сопровождение и оптимизация настроек по текущим моделям;
- Сопровождение и оптимизация загрузочных процедур, программных кодов;
- Сопутствующие услуги;
- Консультации пользователей по работе с SAP ВРС;
- Обновление справочников департаментов, групп закупок и МВЗ;
- Актуализация списков рассылки, а также ежедневная проверка рассылки почты по текущим моделям;
- Оптимизация экстракторов, добавление новых полей;
- Выполнение доработок в случае необходимости (изменение существующих и создание новых отчетов на основе созданных кубов).

5.14 Требования к поддержке концепции полномочий

Для поддержки концепции полномочий необходимо выполнение Исполнителем следующих задач:

- Создание, изменение и удаление ролей пользователей. Роли подразделяются на функциональные, организационные и специальные. Функциональная роль предусматривает предоставление полномочий на транзакции и функции; организационная роль предоставляет полномочия по объектам (КЕ, БЕ, Завод, Закупочная организация и т.д.); специальная роль содержит полномочия на специальные функции и отчеты.

- Создание, изменение и удаление меню областей пользователей.

- Оптимизация матрицы полномочий – формирование типовых наборов ролей.

5.15 Требования к консультированию и обучению пользователей системы SAP

На период оказания услуг по сопровождению и развитию системы SAP важной задачей является обеспечение передачи знаний по системе SAP в процессе обучения и консультирования работников Заказчика.

Передача знаний должна проходить:

- От функциональных консультантов (по модулям FI, AM, CO, MM, SD, PP, CMS, TR, BW) пользователям системы SAP. Консультанты обязаны обучать пользователей системы SAP новой функциональности, а также оказывать консультационную помощь по функционирующим бизнес-процессам системы SAP.

- От функциональных консультантов (по модулям FI, AM, CO, MM, SD, PP, CMS, BC, TR, BW) работникам департамента информационных технологий и SAP. Консультанты обязаны обучать работников департамента информационных технологий и SAP новой функциональности, навыкам подготовки технических заданий на разработку, настройкам системы, тестированию бизнес-процессов.

- В процессе обучения должны выполняться следующие работы:

- 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);
- 4) Разработка листов тестирования по практическому и теоретическому курсу.

5.16 Требования к администрированию и программированию

5.16.1 По системному администрированию Исполнитель должен отвечать за выполнение следующих задач:

- Исходное управление защитой данных. Разработка профилей полномочий для доступа к информации в SAP;
- Общее решение технических проблем в системе SAP ERP 6.0 EHP 7;
- Администрирование и контроль работоспособности системы Solution Manager (SM), выполнение резервного копирования;
- Выгрузка и анализ на еженедельной основе отчета в функциональности SM Early Watch Alert (EWA);
- Планирование фоновых заданий;
- Конфигурирование среды принтеров;
- Установка обновлений и исправлений для текущей версии ПО SAP;
- Контроль работоспособности серверного оборудования и дисковых массивов, обеспечивающих работоспособность систем SAP;
- Администрирование и контроль работоспособности системы SAP ERP 6.0 EHP 7;
- Администрирование и контроль работоспособности баз данных Oracle (RDV, RTS, RPR);
- Администрирование и контроль работоспособности операционных систем HP-UX (RDV, RTS, RPR);
- Ежедневное обеспечение и контроль выполнения резервного копирования системы SAP ERP 6.0 EHP 7, базы данных Oracle, off-line логов базы данных. Ежеквартальное обеспечение и контроль выполнения резервного копирования операционных систем HP-UX;
- Оказание технической поддержки конечным пользователям;
- 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;
- Копирование мандантов для обеспечения процесса разработки;
- Создание, удаление, блокирование, разблокирование пользователей для работников;
- Выполнение необходимых настроек для поддержания и увеличения производительности систем;
- Администрирование SAPROUTER;
- Подготовка и распространение дистрибутива клиентского программного обеспечения SAP GUI;
- Выявление проблем с аппаратным обеспечением серверного оборудования;
- Установка пакетов исправлений системы SAP ERP 6.0 EHP 7, NW 7.04, NW 7.01, базы данных Oracle, операционных систем HP-UX.

5.16.2 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.

6 ТРЕБОВАНИЯ К РАЗВИТИЮ СИСТЕМЫ SAP (НА ЭТАПЕ ИСПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРА)

6.1 Объем работ по развитию системы SAP составляет 40% от общего объема по сопровождению и развитию системы SAP, является переменным и зависит от фактического объема выполненных работ.

6.2 К развитию Системы SAP относятся работы по совершенствованию существующих бизнес-процессов и реализации новых. В том числе в рамках развития возможны следующие работы:

- Автоматизация учета хозяйственных операций;
- Автоматизация дополнительных моделей по мониторингу эффективности деятельности компании;
- Настройка интеграционных связей с системами GPS, SAP, ТБД, SAS, SAP TTH и прочими информационными системами для осуществления загрузки необходимых данных;
- Реализация новых бизнес-процессов, расширение функциональности модулей SAP;
- Оптимизация существующих процессов;
- Разработка новых отчетов.

6.3 До начала работ Исполнителю необходимо согласовать план работ и объем ресурсов.

6.4 Исполнитель обязан приступить к оказанию Услуг в течение 1 (одного) рабочего дня согласно плану работ.

6.5 Объемы работ по развитию должны рассчитываться согласно данной таблице трудозатрат по нижеприведенным задачам:

Таблица 1. Трудозатраты по задачам развития

Задача	Уровень сложности	Длительность реализации (кол-во дней)
Обследование бизнес-процесса	Низкий	1
	Средний	3
	Высокий	5
Техническое решение	Низкий	1
	Средний	3
	Высокий	5
Концептуальный проект	Низкий	5
	Средний	7
	Высокий	10
Разработка технического задания	Низкий	1
	Средний	2
	Сложный	3
Разработка программы (отчет, проверка, пакетный ввод, расширение, замещение) с учетом тестирования	Низкий	2
	Средний	3
	Сложный	5
Настройка бизнес-процесса	Низкий	1
	Средний	3
	Сложный	5

Функциональное тестирование	Низкий	1
	Средний	2
	Сложный	3
Интеграционное тестирование	Низкий	1
	Средний	2
	Сложный	3
Интеграция с внешними информационными системами	Низкий	3
	Средний	4
	Сложный	5

6.6 Учитывая, что указанный в настоящей Технической спецификации объем Услуг по развитию (см. в Спецификации 3) носит предварительный характер и будет уточняться, стоимость Услуг также будет определяться по фактическому объему оказанных Исполнителем услуг на основе затраченного специалистами Исполнителя времени и их тарифных ставок работы по согласованию с Заказчиком.

6.7 Исполнитель предоставляет результаты оказанных услуг в виде отчетов об оказанных услугах с указанием времени, затраченного специалистами Исполнителя на оказание Услуг.

7 ТРЕБОВАНИЯ К ДОКУМЕНТИРОВАНИЮ (НА ЭТАПЕ ИСПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРА)

7.1 Общие требования к документированию:

7.1.1 Документы должны быть представлены Исполнителем Заказчику на бумажном носителе в 2 (двух) экземплярах (оригинал) и в электронном виде, в том числе:

- Счет-фактура;
- Акт приемки выполненных работ/услуг;

7.1.2 Отчет о проделанной работе (описания программ, интерфейсов, расширений и улучшений, созданных в течение проекта), согласованный с владельцами приложения Заказчика (по форме, принятой у Заказчика).

7.2 Текстовые документы должны соответствовать внутреннему стандарту Заказчика на оформление документов.

7.3 Исполнитель подготавливает и согласовывает с Заказчиком план работ (1 раз в год) по установленной в Обществе процедуре.

7.4 Исполнитель подготавливает и согласовывает с Заказчиком отчет о проделанной работе (периодичность – ежемесячно) на бумажном носителе в двух экземплярах, подписанный заинтересованными сторонами, и в электронном виде.

7.5 Исполнитель подготавливает еженедельный план-отчет, отчет по заявкам пользователей (по телефону, по электронной почте, по СЭД).

7.6 Исполнитель ежедневно отправляет сводку по консультантам, которые находятся на сопровождении.

7.7 Для окончательной оплаты по договору Исполнитель вместе с актом сверки взаимных расчетов должен предоставить полный пакет документов, указанных в договоре, согласованный с владельцами приложения.

8 ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К РЕСУРСАМ ИСПОЛНИТЕЛЯ (НА ЭТАПЕ ТЕНДЕРНОЙ ЗАЯВКИ)

8.1 Потенциальный поставщик должен предоставить в тендерной заявке, в виде письма, состав группы сопровождения, которая должна включать следующих членов группы сопровождения:

- Администратор – 1 специалист;
- Разработчик SAP – 3 специалиста;
- Специалисты по функционалу – 8 специалистов.

8.2 Члены группы сопровождения должны иметь необходимую квалификацию и опыт работы по сопровождению и развитию информационных систем SAP на предприятиях нефтегазовой отрасли не менее 3-х лет. Потенциальный поставщик должен предоставить резюме на каждого члена группы сопровождения, а также подтверждения, на 6 специалистов (членов группы сопровождения) со следующей квалификацией:

8.2.1 Функциональность SAP BASIS. Специалист – 1 или более.

Сертификат SAP по администрированию SAP Certified Technology Associate – System Administration (Oracle DB) with SAP NetWeaver 7.0.

8.2.2 Функциональность SAP ABAP. Специалист – 2 или более.

Сертификат SAP по программированию, SAP Certified Development Associate – ABAP with SAP NetWeaver 7.0 или выше, либо Development Consultant SAP NetWeaver`04 – Application Development Focus ABAP, либо Application Consultant 'ABAP Workbench' for SAP System R/3, Release 4.0, либо Development Consultant 'ABAP Workbench' with mySAP.com Certification 2000.

8.2.3 Функциональность SAP FI. Специалист – 1 или более.

Сертификат SAP по модулю FI, SAP Certified Application Associate – Financial Accounting with SAP ERP 6.0 EHP4 (или выше), либо Solution Consultant Financials – Financial Accounting with mySAP ERP 2005.

8.2.4 Функциональность SAP MM. Специалист – 1 или более.

Сертификат SAP по модулю MM, Solution Consultant SCM – Procurement with mySAP ERP 2005, либо SAP Certified Application Associate - Procurement with SAP ERP 6.0 EHP4 (или выше).

8.2.5 Функциональность SAP CO. Специалист – 1 или более.

Сертификат SAP по модулю CO, SAP Certified Application Associate – Management Accounting (CO) with SAP ERP 6.0 EHP4 (или выше).

8.2.6 Функциональность SAP SD. Специалист – 1 или более.

Сертификат SAP по модулю SD, Solution Consultant mySAP Supply Chain Management - Order Fulfillment либо SAP Certified Application Associate – Order Fulfillment with SAP ERP 6.0 EHP4 (или выше).

8.2.7 Функциональность SAP BW, BPC.

Специалист – 1 или более – сертификат SAP Certified Application Associate- Business Intelligence with SAP NetWeaver 7.0;

Специалист – 1 или более – сертификат SAP Certified Application Associate – SAP BusinessObjects Web Intelligence 4.1.

8.2.8 Специалист ITIL – 1 или более.

Сертификат ITIL Foundation Certificate in IT Service Management.

8.2.9 Специалист - 1 или более должен обладать экспертизой в области управления проектами, подтвержденной присвоением ему квалификации сертифицированного менеджера проектов в соответствии с международными стандартами управления проектами IPMA должен

иметь сертификат «Certified Project Management Associate IPMA Level C», выданный International Project Management Association (IPMA).

8.2.10 Архитектор - специалист – 1.

Сертификат SAP Associate Enterprise Architect либо TOGAF 9 Foundation.

8.2.11 Потенциальный поставщик должен приложить сертификаты (электронные копии нотариально заверенных копий), подтверждающие каждый вид вышеуказанных пунктов (8.2.1-8.2.10) о получении специалистами требуемой квалификации.

8.3 В целях квалифицированного и качественного оказания услуг, официальный статус партнёра и права потенциального Поставщика на оказание подобных Услуг, подтверждается наличием статуса SAP Partner Center of Expertise (SAP PCoE). Необходимо подтвердить данный статус электронной копией или электронной копией нотариально заверенной копии.

9 ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ВРЕМЕННЫМ ПАРАМЕТРАМ СЕРВИСОВ

9.1 Перечень услуг, временные параметры сервисов см. в Спецификации 1.

10 ТРЕБОВАНИЯ К СИСТЕМЕ УПРАВЛЕНИЯ ИТ-ИНФРАСТРУКТУРОЙ (НА ЭТАПЕ ТЕНДЕРА И ИСПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРА)

10.1 У Заказчика действует постоянно совершенствуемая система управления ИТ инфраструктурой, построенная на методиках ITIL, COBIT и принципах/правилах международных стандартов ISO 27001, ISO 17799 (в редакции, которая размещена на WEB-сайте Заказчика zakup.kmger.kz, в разделе «К сведению потенциальных поставщиков» и используемая у Заказчика как нормативно-техническая документация). В целях соответствия требованиям по уровню и качеству существующей у Заказчика системы управления ИТ-инфраструктурой, Исполнителю (потенциальный поставщик) необходимо предоставить информацию, которая должна соответствовать международным стандартам ISO 27001, ISO 17799 (в редакции, которая размещена на WEB-сайте Заказчика zakup.kmger.kz, в разделе «К сведению потенциальных поставщиков» и используемая у Заказчика как нормативно-техническая документация), согласно следующему перечню:

а) Утвержденную у Исполнителя (потенциального поставщика) методику управления инцидентами (формализованные процедуры управления инцидентами, формализованные принципы и модели систем регистрации инцидентов, формализованные требования к принятым у Исполнителя (потенциального поставщика) системам мониторинга производительности и доступности);

б) Утвержденную у Исполнителя (потенциального поставщика) методику управления изменениями (формализованные процедуры управления изменениями, формализованные процессы тестирования изменений, формализованные процессы выполнения срочных изменений, перечень стандартных изменений);

в) Утвержденную у Исполнителя (потенциального поставщика) методику документирования информационных систем (перечень нормативно-технической документации, правила документирования);

г) Утвержденную у Исполнителя (потенциального поставщика) методику управления информационной безопасностью (описание процесса, перечень процедур, нормативно-техническая документация).

10.2 В целях соответствия требованиям по уровню и качеству существующей у Заказчика системы управления ИТ-инфраструктурой, Исполнителю (потенциальный поставщик) необходимо предоставить информацию, которая должна соответствовать международным стандартам ISO 17799 (в редакции, которая размещена на WEB-сайте Заказчика zakup.kmger.kz, в разделе «К сведению потенциальных поставщиков» и

используемая у Заказчика как нормативно-техническая документация), согласно следующему перечню:

а) Описание существующей у Исполнителя процедуры управления учетными записями (в текстовом или графическом формате):

- 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.

б) Описание существующей у Исполнителя процедуры резервного копирования (в текстовом или графическом формате):

- 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 ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ СОПРОВОЖДЕНИЯ И РАЗВИТИЯ СИСТЕМЫ SAP (НА ЭТАПЕ ИСПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРА)

11.1 Исполнитель должен организовать группу сопровождения системы SAP, которая должна включать следующих членов группы сопровождения:

- Администратор – 1 специалист;
- Разработчик SAP – 3 специалиста;
- Специалисты по функционалу – 8 специалистов.

11.2 Группа сопровождения, за исключением разработчиков SAP и консультантов модулей BW, BPC, должна располагаться на территории Заказчика.

11.3 Потенциальный поставщик должен предоставить резюме на каждого члена группы сопровождения, а также подтверждения, на 11 специалистов (членов группы сопровождения) со следующей квалификацией:

11.3.1 Функциональность SAP BASIS. Специалист – 1 или более.

Сертификат SAP по администрированию SAP Certified Technology Associate – System Administration (Oracle DB) with SAP NetWeaver 7.0.

11.3.2 Функциональность SAP ABAP. Специалист – 2 или более.

Сертификат SAP по программированию, SAP Certified Development Associate – ABAP with SAP NetWeaver 7.0 или выше, либо Development Consultant SAP NetWeaver '04 – Application Development Focus ABAP, либо Application Consultant 'ABAP Workbench' for SAP System R/3, Release 4.0, либо Development Consultant 'ABAP Workbench' with mySAP.com Certification 2000.

11.3.3 Функциональность SAP FI. Специалист – 1 или более.

Сертификат SAP по модулю FI, SAP Certified Application Associate – Financial Accounting with SAP ERP 6.0 EHP4 (или выше), либо Solution Consultant Financials – Financial Accounting with mySAP ERP 2005.

11.3.4 Функциональность SAP MM. Специалист – 1 или более.

Сертификат SAP по модулю MM, Solution Consultant SCM – Procurement with mySAP ERP 2005, либо SAP Certified Application Associate - Procurement with SAP ERP 6.0 EHP4 (или выше).

11.3.5 Функциональность SAP CO. Специалист – 1 или более.

Сертификат SAP по модулю CO, SAP Certified Application Associate – Management Accounting (CO) with SAP ERP 6.0 EHP4 (или выше).

11.3.6 Функциональность SAP SD. Специалист – 1 или более.

Сертификат SAP по модулю SD, Solution Consultant mySAP Supply Chain Management - Order Fulfillment либо SAP Certified Application Associate – Order Fulfillment with SAP ERP 6.0 EHP4 (или выше).

11.3.7 Функциональность SAP BW, BPC.

Специалист – 1 или более – сертификат SAP Certified Application Associate- Business Intelligence with SAP NetWeaver 7.0;

Специалист – 1 или более – сертификат SAP Certified Application Associate – SAP BusinessObjects Web Intelligence 4.1.

11.3.8 Специалист ITIL – 1 или более.

Сертификат ITIL Foundation Certificate in IT Service Management.

11.3.9 Архитектор - специалист – 1.

Сертификат SAP Associate Enterprise Architect либо TOGAF 9 Foundation

11.4 Исполнитель может заменить консультанта на равноценного по предварительному согласованию с Заказчиком, предупредив его за 1 месяц до замены, в случае увольнения консультанта, и за 2 месяца до замены, в случае перевода консультанта на другие работы.

11.5 При замене консультанта Исполнитель должен предоставить резюме Заказчику для подтверждения опыта работы на проектах сопровождения и развития системы SAP ERP не менее 3х лет, а также сертификаты SAP для подтверждения квалификации консультанта.

11.6 Заказчик вправе требовать замену консультанта после трехкратного предупреждения, оформленного Заказчиком в письменном виде.

11.7 Группа сопровождения должна быть доступна 8 часов в сутки 5 дней в неделю, без совмещения работ по сторонним проектам.

11.8 По требованию Заказчика для закрытия инцидентов, а также проблем, связанных с закрытием периода, консультанты группы сопровождения должны находиться на рабочих местах, как в рабочие, так и в выходные дни.

11.9 Для выполнения работ по развитию системы SAP Исполнитель может привлекать как группу сопровождения системы SAP, так и других своих штатных работников.

11.10 Работы по сопровождению и развитию должны быть задокументированы в системе электронного документооборота Общества.

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

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

11.13 Организация режима работы группы сопровождения – согласно трудовому распорядку Заказчика с понедельника по пятницу (в остальное время регистрация и устранение инцидентов осуществляется дежурными консультантами).

11.14 Оказание услуг с более поздним сроком не допускается.

12 ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ИНФОРМАЦИИ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ (НА ЭТАПЕ ИСПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРА)

Потенциальный поставщик должен предоставлять из своих систем мониторинга данные касательно доступности и производительности оборудования, а также данные из систем регистрации инцидентов и объемов сервиса в электронном виде по адресу M.Zhumakassov@kmgp.kz.

13 ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ ПО УПРАВЛЕНИЮ РИСКАМИ (НА ЭТАПЕ ИСПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРА)

13.1 На постоянной основе, по согласованию с Заказчиком, производить работы по подготовке к аудиту системы SAP ERP. План аудита, а также рекомендации по итогам аудита согласовывать с Заказчиком. Данные работы должен проводить специалист, с квалификацией, которая подтверждается сертификатом Сертифицированный консультант по программе ACP BSI (ISO 22301:2012 – Business Continuity Management Systems; ISO 27001:2005 – Information Security Management Systems).

13.2 В течение 20 (двадцати) календарных дней с момента начала подписания Договора Исполнитель должен разработать, согласовать с Заказчиком и внедрить «Регламент по взаимодействию». Регламент по взаимодействию должен включить список представителей Исполнителя с указанием перечня решаемых ими вопросов, а также их контактных данных: сотовых телефонов, электронной почты. Обязательный состав решаемых вопросов: обращение по инцидентам, выставление счетов / актов оказанных услуг / актов сверок / расшифровок. В случае изменения информации у одной из Сторон данная Сторона должна инициировать актуализацию регламента в течение 5 (пяти) рабочих дней.

14 КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

14.1 Оценка качества работ по сопровождению системы SAP будет производиться на основании критериев оценки, приведенных в Спецификации 1.

14.2 Качество работ по развитию системы SAP будет оцениваться дополнительно разработанными Заказчиком критериями оценки для каждого вида работ.

14.3 Ежемесячно Исполнитель должен предоставлять отчет о выполненных работах, включая таблицу Спецификации 1 по критериям оценки с заполнением фактических показателей.

14.4 Каждая заявка пользователя (по телефону, служебная записка, по электронной почте) должна быть зафиксирована руководителем группы сопровождения. Перечень всех заявок со статусом о выполнении руководитель группы сопровождения должен еженедельно предоставлять Заказчику. При отклонении от сроков выполнения заявки руководитель группы сопровождения должен оформить инцидент в системе электронного документооборота.

14.5 Каждый инцидент Заказчиком разбирается в отдельности. Согласно спецификации 2 и спецификации 3 Заказчик может применить штрафные санкции в зависимости от времени реакции и времени устранения инцидента.

15 ТРЕБОВАНИЯ К БЕЗОПАСНОСТИ (НА ЭТАПЕ ИСПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРА)

Согласно установленных у Заказчика утвержденных правил и процедур информационной безопасности. Исполнитель должен подписать Соглашение по информационной безопасности по установленным у Заказчика процедурам. Ответственность за защищенность информационных ресурсов от случайных или преднамеренных воздействий естественного или искусственного характера, чреватых нанесением ущерба Заказчику или пользователям информационных ресурсов, а также за сохранность данных несет Исполнитель.

СПЕЦИФИКАЦИЯ 1. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

№ п/п	Бизнес-процесс	Индикатор	Уровень индикатора			Отчетный период (ежемесяч но)
			Ниже нормы	Норма	Выше нормы	Факт
1	Настройка бизнес-процесса	Количество инцидентов за 1 год	3	2	0	
		Количество транзакций				
		Отклонение от сроков выполнения заявки	3	2	0	
2	Разработка программ на АВАР	Количество инцидентов за 1 год	2	1	0	
		Количество программ				
		Отклонение от сроков выполнения заявки	3	2	0	
3	Создание ролей, присвоение ролей пользователям (концепция полномочий)	Количество инцидентов за 1 год	1	0	0	
		Количество ролей				
		Отклонение от сроков выполнения заявки	1	0	0	
4	Ввод нормативно- справочной информации	Количество инцидентов за 1 год	1	0	0	
		Количество справочников				
		Отклонение от сроков выполнения заявки	1	0	0	

СПЕЦИФИКАЦИЯ 2. ВРЕМЕННЫЕ ПАРАМЕТРЫ СЕРВИСОВ.

Наименование сервиса	Уровень обслуживан ия	Влияние	Определение	Время реакци и	Время устранени я
				с 09:00 до 18:30	с 09:00 до 18:30
Резервное копирование и восстановление	Особый	Высокий	Отсутствие протестированных резервных копий - 2 раза в год.	30 мин	12 часов
		Средний	Не соблюдается график резервного	30 мин	3 час

			копирования		
		Низкий	Не отправлены отчеты о проведенном резервном копировании	15 мин	30 мин
Администрирование	Повышенный	Высокий	Нет доступа в продуктивную систему САП	10 мин	2 час
		Средний	Нет доступа в систему разработки	10 мин	3 часа
		Низкий	Не выполнен перенос тех. запросов между системами	30 мин	2 часа
Мониторинг процессов	Базовый	Высокий	Отсутствует мониторинг за системными ресурсами системы САП	10 мин	30 мин
		Средний	Отсутствие мониторинга за передачей данных между серверами САП	10 мин	1 час
		Низкий	Отсутствует мониторинг за системой печати в САП	15 мин	2 часа
Документирование	Базовый	Высокий	Не поддерживается в актуальном состоянии рабочая документация	1 час	3 дня
		Средний	Не передана Заказчику актуальная рабочая документация	1 час	5 дней
		Низкий	Подготовленная нормативно-техническая документация не утверждена куратором со стороны Заказчика	1 час	1 день

Сопровождение	Базовый	Высокий	Отсутствуют полномочия на функционал	1 час	4 часа
		Средний	Неверная постановка/реализация задачи, требующая корректировки	2 часа	Неделя
		Низкий	Отсутствие инструкций и руководств пользователя или их актуальных версий	2 часа	3 дня
Развитие	Базовый	Высокий	Срыв сроков закрытия при реконфигурации системы	2 часа	2 дня
		Средний	Неполный анализ бизнес-пользователей, участвующих во внедрении	2 часа	3 дня
		Низкий	Некорректная постановка задачи в техническом задании	2 часа	2 дня

СПЕЦИФИКАЦИЯ 4. РАЗВИТИЕ СИСТЕМЫ SAP

№ п/п	Наименование работ	Количество чел-дней
1	Автоматизация дополнительных моделей по мониторингу эффективности деятельности компании	10
2	Настройка интеграционных связей с системами GPS, SAP, ТБД, SAS и прочими информационными системами для осуществления загрузки необходимых данных	20
3	Реализация новых бизнес-процессов и расширение функциональности модулей SAP	110
4	Разработка новых отчетов	216
	ИТОГО:	356