

«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).....	12
7	ТРЕБОВАНИЯ К ДОКУМЕНТИРОВАНИЮ (НА ЭТАПЕ ИСПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРА).....	14
8	ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К РЕСУРСАМ ИСПОЛНИТЕЛЯ (НА ЭТАПЕ ТЕНДЕРНОЙ ЗАЯВКИ).....	14
9	ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ВРЕМЕННЫМ ПАРАМЕТРАМ СЕРВИСОВ.....	14
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;
- Закрывание 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;
- Пересчет 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 контрировки материала;
- Группы контрировки 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 рецептур;
- 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 (овернайт, 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 организациях;
- 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 объёма 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:

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

8.2 Все члены группы сопровождения должны иметь необходимый опыт работы по сопровождению и развитию информационных систем SAP на предприятиях нефтегазовой отрасли не менее 3-х лет. Информацию подтвердить наличием резюме на каждого члена группы сопровождения.

8.3 Потенциальный поставщик должен предоставить сертификаты (электронные копии нотариально заверенных копий), подтверждающие получение специалистами следующей требуемой квалификации:

8.3.1 Функциональность SAP BASIS – 1 специалист.

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

8.3.2 Функциональность SAP ABAP – 2 специалиста 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.

8.3.3 Функциональность SAP FI – 1 специалист.

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.

8.3.4 Функциональность SAP MM – 1 специалист.

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).

8.3.5 Функциональность SAP CO – 1 специалист.

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

8.3.6 Функциональность SAP SD – 1 специалист.

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).

8.3.7 Функциональность SAP BW, BPC.

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

Специалист – 1, сертификат SAP Certified Application Associate – SAP BusinessObjects Web Intelligence 4.1. Допускается наличие у одного специалиста двух данных сертификатов.

8.3.8 Специалист ITIL – 1 специалист.

Сертификат ITIL Foundation Certificate in IT Service Management.

8.3.9 Руководитель – 1 специалист, 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 (или выше)», выданный International Project Management Association (IPMA).

8.3.10 Архитектор – 1 специалист.

Сертификат SAP Associate Enterprise Architect либо TOGAF 9 Foundation.

8.4 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.

8.5 Потенциальный поставщик должен предоставить на этапе тендерной заявки «Укрупненный Календарный план-график» по сопровождению системы SAP, составленный в соответствии с этапами Проекта, с указанием бюджета, ресурсов, контрольных точек.

8.6 Потенциальный поставщик должен предоставить на этапе тендерной заявки «Укрупненный Календарный план-график» по развитию системы SAP, составленный в соответствии с этапами Проекта, с указанием бюджета, ресурсов, контрольных точек.

8.7 В целях обеспечения непрерывности систем SAP в случае аварийной остановки серверов и/или отказа сети, приложений и баз данных, Потенциальный поставщик должен

предоставить в составе тендерной заявки процедуру непрерывности, тестового восстановления подсистем и баз данных, описывающую цели, задачи, а также процесс обеспечения непрерывности систем в случае остановки серверов и/или отказа сети, остановки приложений, остановки базы данных.

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);

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

д) 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:

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

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

11.3 Потенциальный поставщик должен предоставить резюме на всех членов группы сопровождения.

11.4 Потенциальный поставщик должен предоставить сертификаты (электронные копии нотариально заверенных копий), подтверждающие получение специалистами следующей требуемой квалификации:

11.4.1 Функциональность SAP BASIS – 1 специалист.

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

11.4.2 Функциональность SAP ABAP – 2 специалиста 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.

11.4.3 Функциональность SAP FI – 1 специалист.

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.

11.4.4 Функциональность SAP MM – 1 специалист 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).

11.4.5 Функциональность SAP CO – 1 специалист.

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

11.4.6 Функциональность SAP SD – 1 специалист.

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).

11.4.7 Функциональность SAP BW, BPC.

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

Специалист – 1, сертификат SAP Certified Application Associate – SAP BusinessObjects Web Intelligence 4.1. Допускается наличие у одного специалиста двух данных сертификатов.

11.4.8 Специалист ITIL – 1 специалист.

Сертификат ITIL Foundation Certificate in IT Service Management.

11.4.9 Архитектор – 1 специалист.

Сертификат SAP Associate Enterprise Architect либо TOGAF 9 Foundation

11.5 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.

11.6 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.

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

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

11.9 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.

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

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

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

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

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

11.15 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@kmgep.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.

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 (ежемесячно)
			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 обслуживания	Влияние	Определение	Время реакции	Время устранения
				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