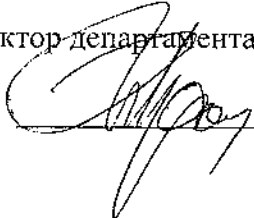


УТВЕРЖДАЮ
Директор департамента информационных технологий и SAP
Жумакасов М. Г.



Техническая спецификация

**Услуги по сопровождению и технической поддержке информационной системы
(Услуги по технической поддержке интеграционной сервисной шины)**

Астана 2017 г.

1. Определения и сокращения

время реакции — период времени с момента обращения представителя Заказчика к Исполнителю или с момента обнаружения инцидента до времени, когда Исполнитель начнет выполнение работ (по обращению Заказчика либо по устранению инцидента); требуемая в Договоре периодичность выполнения любого сервиса также является обращением Заказчика к Исполнителю.

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

ДИТ — подразделение Заказчика, отвечающее за ИТ, являющееся куратором данного Договора.

доступность (уровень доступности) — отношение времени работоспособности сервиса/оборудования по отношению ко всему времени за отчетный период. Обычно выражается в процентах.

инцидент — любое событие, выходящее за рамки стандартного функционирования сервиса и являющееся настоящей или возможной причиной приостановки или снижения качества предоставления этого сервиса.

ИСШ — (интеграционная сервисная шина) система, позволяющая производить обмен информацией между сторонними информационными системами в режиме реального времени. ИСШ предоставляет возможности для подключения к данной шине любого нового сервиса/системы/программного обеспечения. ИСШ построена на базе программного обеспечения Sun Java Composite Application Platform Suite, функционирующего в операционной системе Microsoft Windows Server.

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

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

КГИС — корпоративная географическая информационная система производственной инфраструктуры Заказчика.

композиционное приложение — отдельная часть (модуль) программного обеспечения, предназначенная для решения определенной задачи.

нерабочее время — все остальное время, отличное от рабочего времени (см. также «рабочее время»).

НКТ — насосно-компрессорная труба.

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

ПО — программное обеспечение.

рабочая документация — к этой категории относятся следующие документы:

- Инструкции по резервному копированию и восстановлению работы ИСШ;
- Руководства пользователя;
- Руководства администратора;
- Технические описания композиционных приложений.

рабочее время — в рамках оказания услуг по данной технической спецификации время с 9:00 по 20:00 в рабочие дни согласно законодательству Республики Казахстан.

сервис — деятельность, осуществляемая Исполнителем, и связанная с техническим обслуживанием и сопровождением объектов (объекта) инфраструктуры ИТ.

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

СЭД — система электронного документооборота.

ТБД — (территориально-распределенный банк данных геолого-геофизической и промышленной информации) система (включающее ПО и базу данных), хранящая геолого-геофизическую и промышленную информацию Заказчика; функционирует как инструмент сбора и хранения данной информации;

ЭА — (электронный архив) информационная система Заказчика, хранящая информацию в электронном виде по исполнению договоров и прочей информации.

SAS ABM — (SAS Activity-Based Management) система (включающее ПО и базу данных), предназначенное для построения и эксплуатации информационно-аналитических систем управления затратами, доходами, прибылью. Используется для расчета плановых себестоимости и рентабельности, анализа прибыльности и выявления неэффективных процессов.

SAS FM — (SAS Financial Management) система (включающее ПО и базу данных), предназначенное для автоматизации задач планирования, бюджетирования, финансовой консолидации и отчетности. Решение позволяет получать консолидированные данные «на лету», повышать точность планирования, формировать отчетность и выполнять различные виды анализа данных, управлять доходами, расходами, прибылью, обособленно корректировать стратегию компании;

SeeBeyond ICAN — программное обеспечение, один из компонентов для построения ИСШ. Данное название использовалось до её поглощения корпорацией Sun Microsystems;

Sun JCAPS (Sun Java CAPS) — (Sun Java Composite Application Platform Suite) программное обеспечение от компании Sun Microsystems. Представляет собой интеграционную платформу, используемую для построения любых интеграционных решений, композитных приложений, и обладает всеми необходимыми возможностями для полноценного развертывания сервис-ориентированной архитектуры на предприятии.

2. Цели, задачи и основные сведения

2.1. Настоящая техническая спецификация описывает соглашение об уровне предоставления услуг для Заказчика с целью: обеспечения бесперебойной работы ИСШ, гарантия сохранности ИСШ.

2.2. Задачи:

2.2.1. Организация администрирования, технического обслуживания и сопровождения **ИСШ**.

2.3. Потенциальный поставщик обеспечивает работоспособность ИСШ, решает возникающие при этом инциденты и проблемы; при этом Потенциальный поставщик самостоятельно взаимодействует со сторонами Заказчика, которые: А) администрируют и (или) осуществляют техническую поддержку и (или) осуществляют сопровождение систем, которые передают/принимают информацию от ИСШ; Б) оказывают Заказчику услуги обслуживания оборудования, которое взаимодействует с ПО ИСШ.

3. Описание сервисов

3.1. Описание администрирования, технического обслуживания и сопровождения ИСШ

3.1.1. Место предоставления услуг: г. Астана, проспект Кабанбай батыра, 17.

3.1.2. Описание ПО, передаваемых Исполнителю на администрирование, техническое обслуживание и сопровождение, указаны Спецификация 2.

3.1.3. **Параметры времени сервисов указаны в Спецификация 1.**

3.1.4. Методика расчета штрафных санкций указана в Спецификация 3.

4. Общие требования к параметрам времени сервисов

4.1. Требования к параметрам времени сервисов указаны в Спецификация 1.

5. Общие требования к оказанию услуг

5.1. Услуги по сервисам, связанным с внесением изменений в конфигурацию системы ИСШ, должны быть организованы Исполнителем по следующей схеме:

- создание технического задания на доработку функционала; согласование с владельцем бизнес-процесса и с ДИТ;
- создание технического решения на основе технического задания; согласование с владельцем бизнес-процесса и с ДИТ;
- доработка системы на основе технического решения;
- проведения тестирования с оформлением результатов протоколом, подписанным всеми участниками тестирования, с согласованием в ДИТ.

5.2. Исполнитель должен направлять на адрес электронной почты dit@kmgep.kz техническую информацию касательно инцидентов / проблем / проведенных мероприятий / уровню доступности / производительности ИСШ.

5.3. Ежемесячно Исполнитель должен предоставлять Отчет о выполненных работах, согласованный ответственными лицами Заказчика и Исполнителя, в формате согласованном с Заказчиком.

6. Требования о наличии квалифицированных специалистов у Потенциального поставщика/Исполнителя (на этапе подачи ценового предложения или тендерной заявки)

6.1. Группа сопровождения должна состоять из 2-х (двух) специалистов Потенциального поставщика/Исполнителя, которые должны иметь необходимую квалификацию и опыт работы не менее 1 (один) года или больше по администрированию и сопровождению «Sun Java CAPS» и (или) «Seebeyond ICAN». Потенциальный поставщик должен подтвердить выполнение требований к опыту указав опыт работы в Sun JCAPS/Seebeyond своих специалистов, в виде резюме на каждого специалиста, а также указать опыт работы в письме. Нижеследующие требования установлены к специалисту (специалистам) и перечень документов, подтверждающих профессиональную квалификацию:

- специалист (специалисты) по программному обеспечению «Sun Java CAPS» (иное написание: «Sun JCAPS») и (или) по программному обеспечению «Seebeyond ICAN»; потенциальный поставщик должен приложить подтверждающие электронные копии оригиналов или электронные копии нотариально заверенных копий: которые должны свидетельствовать о прохождении обучающих классов либо сданных экзаменах по вышеуказанным продуктам и/или сертификации на 1 специалиста.

6.2. Заказчик имеет право не допустить специалиста Исполнителя к оказанию Услуг если он не получит подтверждение, что данный специалист Исполнителя имеет квалификацию и/или опыт, требуемые согласно настоящей технической спецификации. В случае не получения Заказчиком такого подтверждения — ответственность за неисполнение Услуг лежит на Исполнителе.

7 Требования к системе управления ИТ инфраструктурой (на этапе подачи ценового предложения или тендерной заявки).

7.1 У Заказчика действует постоянно совершенствуемая система управления ИТ инфраструктурой, построенная на методиках ITIL, COBIT и принципах международных стандартов, ISO/IEC 17799 (в редакции, которая размещена на WEB-сайте zakup.knnger.kz, в разделе «К сведению потенциальных поставщиков» и используемая у Заказчика как нормативно-техническая документация).

7.2 В целях соответствия требованиям по уровню и качеству существующей у Заказчика системы управления ИТ инфраструктурой, Исполнитель (потенциальный поставщик) должен предоставить информацию согласно следующего перечня:

- 7.2.1 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).
- 7.2.2 Утвержденную у Исполнителя (потенциального поставщика) методику управления изменениями (формализованные процедуры управления изменениями, формализованные процессы тестирования изменений, формализованные процессы выполнения срочных изменений, перечень стандартных изменений).
- 7.2.3 Утвержденную у Исполнителя процедуру резервного копирования информационных систем (в текстовом или графическом формате) в соответствии со стандартом ISO/IEC 17799 (в редакции, которая размещена на WEB-сайте Заказчика www.zakup.knnger.kz, в разделе «Закупки – «К сведению потенциальных поставщиков»).

8. Прочие условия

- a. Согласно установленных у Заказчика правил и процедур информационной безопасности Исполнитель должен подписать соглашение о соблюдении правил и процедур информационной безопасности по форме, указанной в Спецификации 4. 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. Заказчик имеет право не допустить работников (специалистов) Исполнителя к исполнению Услуг в случае не предоставления в ДИТ подписанного Исполнителем данного соглашения. В этом случае ответственность за неоказание услуг, в связи с недопуском специалистов к оказанию услуг, несет Исполнитель.
- b. Исполнитель должен разработать, согласовать с ДИТ и направить Заказчику регламент взаимодействия Сторон. Обязательный состав регламента: фамилия/имя/отчество специалистов Исполнителя, описание решаемых инцидентов / вопросов / проблем / задач, городской и (или) мобильный (сотовый) телефон, адрес электронной почты. Для каждого специалиста должен быть указан хотя бы один контакт: телефонный номер или адрес электронной почты. До направления Заказчику регламента взаимодействия Заказчик имеет право обращаться к любым работникам Исполнителя любым способом и с любым видом связи, включая, но не ограничиваясь следующими: телефонный звонок, сообщение по электронной почте, сообщения СМС сотовой связи.
- c. В случае изменения списка ответственных лиц или контактной информации Исполнитель должен в течение 5 (пяти) рабочих дней внести изменения в регламент.

Спецификация 1 – Параметры времени

№	Критичность	Описание	Время реакции		Время устранения	
			В рабочее время	В нерабочее время	В рабочее время	В нерабочее время
1	Высокая	Полностью не работает ИСШ, не связанное с проведением планово-предупредительных работ в ДИТ	15 минут	12 часов	2 часа	24 часа
2	Высокая	Не предоставлен полный объем документации или полной объем административной информации	15 мин	24 часа	2 часа	48 часов
3	Высокая	Не предоставление резервных копий ИСШ	15 мин	24 часа	2 часа	48 часов
4	Средняя	Не работает любое композитное приложение или сервис	15 мин	12 часов	2 часа	24 часа
5	Высокая	Всем пользователям ИСШ недоступны все функции ИСШ	6 часов	24 часа	24 часа	72 часа
6	Высокая	Не предоставлена в полном объеме требуемая отчетность за отчетный период	15 мин	24 часа	2 часа	48 часов
7	Средняя	Предоставленный документ (в том числе отчет) не является актуализированным	15 мин	24 часа	2 часа	48 часов
8	Низкая	Не предоставлена в ДИТ административная информация	15 мин	24 часа	2 часа	48 часов
9	Низкая	Приостановлена работа любого сервиса ИСШ без уведомления ДИТ	15 мин	24 часа	2 часа	48 часов

Спецификация 2, Таблица 1 — Описание сервисов и периодичность их выполнения

№ п.	Наименование
A	Общие процессы
A.1	По запросу или по необходимости
1	Установка / переустановка / удаление ПО системы ИСШ
2	Установка обновлений (патчей/заплаток) ПО ИСШ
3	Изменение настроек композитных приложений
4	Изменение конфигурационных файлов композитных приложений
5	Внесение изменений в функционал существующих композитных приложений
6	Тестирование работоспособности компонентов ИСШ
7	Оптимизация компонентов и структуры ИСШ
8	Участие в проведении аварийно-восстановительных работ на серверах ИСШ, восстановлении работы
9	Адаптация внешних систем для их использования в интеграции с ИСШ
10	Добавление / изменение / удаление учетных записей пользователей
11	Добавление / изменение / удаление адресов электронной почты пользователей в рассылках по электронной почте
12	Консультирование пользователей по работе в ИСШ, по функционалу ИСШ (по электронной почте, по телефону)
13	Участие в доработке или разработке по согласованному техническому заданию
A.2	Ежемесячно
1	Предоставление резервных копий ИСШ (данных, информации, ПО, настроек, связей)
2	Мониторинг процесса резервного копирования
A.3	Ежеквартально (март, июнь, сентябрь, декабрь)
1	Тестовое восстановление ИСШ из резервных копий, с подписанием у ДИТ детального пошагового плана и детального акта проведения тестирования
B	Процессы документирования
B.1	В результате изменения информации либо в последний отчетный месяц по Договору
1	Предоставление документации: актуализированной нормативно-технической документации по ИСШ
2	Предоставление документации: актуализированного технического описания композитных приложений, пользователей.
3	Предоставление документации: актуализированного Руководства администратора
4	Предоставление документации: актуализированных Руководств пользователей
5	Предоставление документации: актуализированной документации по резервному копированию и восстановлению работы ИСШ

№ п.	Наименование
6	Предоставление административной информации: логинов/паролей администраторов, адресов систем/серверов, способов доступа в ДИТ в запечатанном конверте. На конверте должно быть указано: наименование Исполнителя, краткое описание содержимого.
Б.2 По факту проведения сервиса:	
1	Предоставление отчетности о проведенных работах согласно данной таблицы в разрезе композитных приложений (включая информацию о полученных заявках, об исполнении заявок, о не выполненных работах/заявках, о созданных/отправленных пользователями отчетов)

Спецификация 2, Таблица 2 — Перечень композитных приложений ИСШ и обслуживаемых модулей

№	Наименование	Описание	Примечание
1	Композитное приложение «Анализ неоплаченных счетов-фактур»	Периодическая отправка напоминания кураторам договоров и руководителям департаментов в целях контроля и мониторинга о ходе исполнения оплат по счетам-фактурам	Коннекторы ИСШ: SAP BAPI/RFC eWay; LDAP eWay; e-Mail eWay
2	Композитное приложение «Мониторинг исполнения договоров» (через SAP ERP)	Получение автоматизированной отчетности о ходе исполнения договоров в режиме реального времени без использования пользователями лицензий системы ERP SAP R/3	Коннекторы ИСШ: SAP BAPI/RFC eWay; LDAP eWay; SOAP/HTTP eWay.
3	Композитное приложение «Рассылка сообщения о создании нового договора» в SAP ERP	Отправка сообщения куратором договоров и руководителям департаментов в целях контроля и мониторинга о создания договоров в системе SAP	Коннекторы ИСШ: SAP BAPI/RFC eWay; LDAP eWay; e-Mail eWay.
4	Композитное приложение «Экспорт данных из систем SAP в SAS»	Обеспечение наполнения данных по выполнению бюджета в систему SAS ABM	Коннекторы ИСШ: SAP BAPI/RFC eWay LDAP eWay; e-Mail eWay; SOAP/HTTP eWay; Oracle eWay.
5	Композитное приложение для экспорта сканированных договоров из ERP системы SAP R/3 в электронный архив		
6	Композитное приложение «Экспорт из Oracle ТБД, импорт в SAS FM»	Передача данных по ремонтам НКТ	
8	Комплекс композитных приложений для «Досье договоров»	Автоматизация заполнения модуля «досье договоров» ЭА (договора / счетов-фактур/актов / накладных / инструкций / технических заданий и пр.) из сканов	Отсканированные документы со сканеров ЦА и ДЗО Заказчика, распознаются попадают в ЭА в соответствующую папку в зависимости от штрих-кодов. Если этот документ Счет-фактура, то в SAP ERP создается документ Счет-фактура.
9	Композитное приложение Интеграция системы GPS навигатор с SAP ERP	Передача в SAP ERP информации из сервера GPS-мониторинга (в т.ч. по пробегам, использованию ГСМ)	
10	Композитное приложение «План закупа»	Отчет об исполнении плана закупа	
11	Композитное приложение «Индексы биржевых котировок»	Обновление индексов биржевых котировок с биржевого портала в SAP, отчет о синхронизации на электронную почту	Коннекторы ИСШ: SAP BAPI/RFC eWay; FTP eWay; LDAP eWay; e-Mail eWay.
12	Статистический отчет о балансе учета труб НКТ по ЦПРС		Коннекторы ИСШ: SAP BAPI;

№	Наименование	Описание	Примечание
13	Предоставление доступа к скану договору ЭА из системы SAP		
14	Индикаторы досье договоров	Отчетность по заполнению досье договоров	
15	Система рассылки стат. Отчетности Аналитического центра	Отправка индикаторов на электронные почтовые адреса руководителям департаментов	
16	Композитное приложение Интеграция системы видеонаблюдения «Интеллект»	(Интеграция информационных систем, задействованных в построении комплексной инженерно-технической системы физической защиты: Система Видеонаблюдения, Система мониторинга мобильных объектов,	Коннекторы ИСШ: SAP BAPI/RFC eWay; LDAP eWay; e-Mail eWay; SOAP/HTTP eWay; MS-SQL eWay.
	Композитные приложения для генерации штрих-кодов		Сервер \\srv20

Спецификация 2, Таблица 3 — Перечень ПО, передаваемого на обслуживание

№	Наименование	Количество
1	Windows Server 2003 Enterprise Edition x32	1
2	Sun SeeBeyond eGate Integrator 5.1.3	1
3	Sun SeeBeyond eInsight BPM 5.1.3	1
4	Sun SeeBeyond eVision Studio 5.1.3	1
5	Sun SeeBeyond eWay Intelligent Adapters 5.1.3	5
6	Sun SeeBeyond Alert Agent 5.1.3	1
7	Сервер ИСШ с установленным ПО: Windows Server 2003 Enterprise Edition x32; Sun SeeBeyond eGate Integrator 5.1.3; Sun SeeBeyond eInsight BPM 5.1.3; Sun SeeBeyond eVision Studio 5.1.3; Sun SeeBeyond Alert Agent 5.1.3; Sun SeeBeyond eWay Intelligent Adapters 5.1.3.	1
8	Сервер ИСШ с установленным ПО: Windows Server 2003 Enterprise Edition x32 Sun SeeBeyond eGate Integrator 5.1.3; Sun SeeBeyond eInsight BPM 5.1.3 Sun SeeBeyond eVision Studio 5.1.3; Sun SeeBeyond Alert Agent 5.1.3; Sun SeeBeyond eWay Intelligent Adapters 5.1.3.	1

Спецификация 3, Таблица 1 - Расчет штрафных санкций

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

Критичность	Уровень штрафных санкций
Высокая	70 МРП * k
Средняя	40 МРП * k
Низкая	20 МРП * k

Где:

МРП —	месячный расчетный показатель, согласно законодательству Республики Казахстан
k —	количественный показатель, который применяется когда зафиксированное нарушение не устранено и перешло в следующий календарный месяц. В первом календарном месяце равно 1. Далее, k увеличивается на 1 в каждый последующий отчетный период.

Примечание:

При этом общая сумма штрафных санкций за отчетный период не может быть больше стоимости сервиса за данный период.

Спецификация 4 — Форма соглашения о соблюдении правил и процедур информационной безопасности

**Соглашение
о соблюдении правил и процедур информационной безопасности АО «РД «КазМунайГаз»**

Я, указать фамилию имя отчество полностью, приступая в качестве сотрудника (работника) Исполнителя (Поставщика) для АО «РД «КазМунайГаз» (далее — Заказчик) на основании Договора между Заказчиком и Исполнителем № _____ от «___» _____ 201__ года на оказание услуг: _____, принимаю на себя следующие обязательства:

1. Соблюдать относящиеся ко мне требования существующих нормативов по обеспечению информационной безопасности (далее — ИБ) Заказчика.
2. Не разглашать информацию, отнесенную к разряду коммерческой и служебной тайнам в соответствии с внутренними документами Заказчика (далее — Служебная Информация), которая мне была доверена или может стать известной при выполнении служебных обязанностей.
3. Сохранять в тайне известные мне данные по идентификации и аутентификации (пароли, ключи, способы доступа к информационным ресурсам и т. д.), обеспечивать сохранность доверенных мне Заказчиком устройств защиты информации.
4. Не подвергать угрозам целостность и доступность других видов информации, указанных в нормативных документах Заказчика.
5. Ознакомиться и строго следовать Правилам и Процедурам ИБ Заказчика.
6. Не передавать третьим лицам и не раскрывать публично Служебную Информацию Заказчика без согласования с уполномоченным контактным лицом Заказчика (далее — Куратор).
7. Оказывать содействие ответственным за ИБ в расследовании инцидентов, связанных с нарушением ИБ, и своевременно сообщать ответственным за ИБ обо всех ставших мне известными нарушениях, включая попытку посторонних лиц получить от меня Служебную Информацию.
8. Обеспечивать, в рамках своей компетенции, ИБ Служебной Информации тех организаций, с которыми Заказчик имеет деловые отношения.
9. Не использовать знания Служебной Информации для занятий любой деятельностью, которая может нанести ущерб Заказчику, во время действия настоящего Соглашения и в течение 3 (трех) лет после его окончания.
10. Передать Куратору после прекращения рабочих отношений с Заказчиком, все документы и иные материальные носители информации, содержащие Служебную Информацию, которая находилась в моем распоряжении в связи с выполнением мною рабочих обязанностей.
11. Немедленно сообщать Куратору об утрате или недостатке документов, паролей, Пин-кодов, криптографических ключей, машинных носителей и иных материальных носителей Служебной Информации, удостоверений, пропусков, ключей от помещений, хранилищ, сейфов (металлических шкафов), личных печатей и о других фактах, которые могут привести к разглашению Служебной Информации Заказчика, а также о причинах и условиях возможной ее утратки.
12. Мне известно, что нарушение требований, приведенных в этих документах, может повлечь административную, гражданско-правовую и иную ответственность в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.
13. Подтверждаю, что не имею иных прямых или косвенных обязательств, которые могут помешать мне исполнению настоящего Соглашения.

_____ подписано датой: «___» _____ 201__ г.
подпись, полное фамилия имя и отчество, написанное от руки

Исполнитель:

_____ (название компании)

_____ (БИН и юридический адрес компании)

_____ (должность руководителя)

_____ (подпись / ФИО)

руковод-ля)

место печати Исполнителя