


«Утверждаю»
Директор департамента
бюджетного планирования и экономического анализа


_____ Мырзабаев М.

«Согласовано»
Директор департамента
АСУТП и учетных систем


_____ Махамбетов Т.

Техническая спецификация
на услуги по администрированию и техническому обслуживанию программного обеспечения
(Услуги по сопровождению и технической поддержке программного обеспечения SAS FM)

Астана, 2017 г.

Оглавление

1	Определения и сокращения	3
2	Цели и задачи	4
3	Описание системы	4
3.1	Назначение системы	4
3.2	Географический объем системы	4
4	Описание сервисов	5
4.1	Описание сервиса «Функциональное сопровождение системы SAS FM»	5
4.1.1	Объем сервиса	5
4.1.2	Перечень ПО, передаваемого на сервис «Функциональное сопровождение системы SAS FM»	5
4.2	Описание сервиса «Развитие системы SAS»	5
4.2.1	Объем сервиса	6
	Руководство проектом	6
	Организационные рамки проекта	7
4.3	Описание сервиса «Администрирование системы и резервное копирование системы SAS FM»	7
4.3.1	Объем сервиса	7
4.3.2	Перечень ПО и оборудования Заказчика, передаваемого на сервис «Администрирование системы SAS FM»	7
4.4	Описание сервиса «Мониторинг процессов»	9
5	Общие требования к временным параметрам сервисов (на этапе исполнения договора)	9
6	Требования к закупкам (на этапе тендерной заявки)	9
7	Общие требования к ресурсам Исполнителя (на этапе исполнения договора)	10
7.1	Требования к службе поддержки системы SAS FM	10
7.2	Требования к развитию системы SAS	10
8	Общие требования к безопасности (на этапе исполнения договора)	10
9	Общие требования по управлению рисками (на этапе исполнения договора)	10
10	Требования к системе управления ИТ инфраструктурой (на этапе тендерной заявки)	11
11	Требования к документированию (на этапе исполнения договора)	11
12	Критерии оценки (на этапе исполнения договора)	12

1 Определения и сокращения

Citrix XenApp 7.8 Enterprise Edition – программный продукт, позволяющий осуществлять терминальный доступ для клиентских рабочих станций к серверу, служит для увеличения производительности используемой сетевой инфраструктуры;

Change request – протокол внесения изменений в проект;

ETL - Один из основных процессов в управлении хранилищами данных, включает экстракцию данных из внешних источников, преобразование данных в соответствии с параметрами бизнес-модели и загрузку преобразованных данных в хранилище;

PMO – Project Management Office – центр управления проектами;

SAP R3 - краткое название программного продукта, разработанного компанией SAP AG класса ERP. Полное название – mySAP Business Suite ECC 5.0;

SAP BW - модуль SAP R3, разработанный компанией SAP AG класса хранилищ данных и построения отчетности;

SAS FM - программный продукт, разработанный компанией SAS Институт. Применяется для автоматизации процессов бюджетирования, бизнес-планирования, консолидации;

АО - акционерное общество;

АУП - административно-управленческий персонал;

БД - база данных;

Блок ИТ – блок информационных технологий;

Бюджет – бюджет затрат на оказание услуг, оговоренных в настоящей спецификации;

ВГО - внутригрупповые обороты;

Владелец - типовая роль сотрудников Общества по отношению к информационному ресурсу. Роль выполняется уполномоченными сотрудниками в соответствии с их должностными и функциональными обязанностями, в том числе, указанными в настоящем документе;

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

Время реакции - это период между обращением к Исполнителю для получения технической поддержки и началом оказания услуг;

Время устранения - максимальное время, через которое обсуживаемая система восстановит работоспособность;

ГРР - отчет по геолого-разведочным работам;

ДАО – Дочерние акционерные общества;

ДБПиЭА – департамент бюджетного планирования и экономического анализа АО «РД «КазМунайГаз»;

ДАСУТПиУС – департамент АСУТП и учетных систем АО «РД «КазМунайГаз»;

ДО – дочерние организации;

Заказчик – АО «Разведка Добыча «КазМунайГаз»;

Интервалы предоставления ИТ-услуг:

- график предоставления ИТ-услуги (например, 24 часа 7 дней в неделю, с понедельника по пятницу, 09:00 - 18:30 и т.д.);

- условия для увеличения времени предоставления ИТ-услуг, включая минимальный срок для предварительного уведомления (например, для того чтобы увеличить время сопровождения до 12 часов ночи запрос об этом должен поступить в службу сопровождения до 12 часов предыдущего дня; то же на ближайшие выходные – до 12 часов дня четверга и т.п.;

- особые случаи (например, государственные праздники);

- расписание предоставления услуги (с учетом отпусков сотрудников, планового профилактического обслуживания и ремонта оборудования и т.п.).

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

Исполнитель – потенциальный поставщик;

Сервис - комплекс ИТ решений и деятельности, обеспечивающий реализацию определенных бизнес-процессов;

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 ДИТиАСУТП;

ИТ-сервис – комплекс ИТ-услуг;

ИТ-услуга - услуга, предоставляемая Исполнителем подразделениям Заказчика и связанная с функционированием объекта (объектов) ИТ-инфраструктуры;

КВЛ – форма ежемесячной отчетности по капитальным вложениям в целом по Обществу;



Консолидатор – владелец бизнес-процесса, отвечающий за консолидацию в автоматизированной системе бюджетирования и бизнес-планирования SAS FM;

Методика - формализованный (документированный) способ осуществления деятельности в терминологии стандартов ISO;

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

Оборудование - перечень аппаратных средств передаваемых Заказчиком на обслуживание;

Правила - Правила закупок товаров, работ и услуг АО «Фонд национального благосостояния «Самрук-Қазына» и организациями пятьдесят и более процентов акций (долей участия) которых прямо или косвенно принадлежат АО «Самрук-Қазына» на праве собственности или доверительного управления;

Рабочая документация – к этой категории относятся следующие документы:

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

Руководитель проекта – работник Заказчика, отвечающий за управление проектом;

Система - система бизнес-планирования и бюджетирования;

СКАО - совместно-контролируемые и ассоциированные компании;

ОМГ - АО «Озенмунайгаз»;

РД КМГ – АО «Разведка Добыча «КазМунайГаз»

ЦА - Центральный аппарат Общества;

ЦБ - Центральная бухгалтерия РД КМГ;

ЭМГ - АО «Эмбамунайгаз».

2 Цели и задачи

2.1. Цель. Обеспечение бесперебойной работы, доступности и сохранности, гарантия постоянной поддержки и повышение эффективности использования требуемых Заказчику ИТ-услуг.

2.2. Задачи: Обеспечение Исполнителем качественного и эффективного оказания услуг Исполнителем по следующим сервисам:

- 2.2.1 Организация сервиса «Функциональное сопровождение системы SAS FM»;
- 2.2.2 Организация сервиса «Развитие системы SAS FM»;
- 2.2.3 Организация сервиса «Администрирование системы и резервное копирование системы SAS FM»;
- 2.2.4 Организация сервиса «Мониторинг процессов»;

3 Описание системы

3.1 Назначение системы

Система SAS FM – это аналитическая система класса BI- систем (Business Intelligence), которая предназначена для автоматизации процессов бюджетирования, бизнес-планирования, формирования финансового бюджета и консолидации, формирования пакета отчетности «План развития».

Система SAS FM состоит из различных модулей. Модулем называется программное приложение, решающее определенную прикладную задачу:

- Модуль загрузки и обработки данных (Data Integration Studio),
- Модуль настройки моделей бизнес-планирования и бюджетирования (FM Studio),
- Конструктор отчетов (FM Add-in for MS Office),
- Web-портал (Information Delivery Portal),
- База данных (MySQL)

3.2 Географический объем системы

В данном разделе описываются территориальные границы системы SAS FM. В зону охвата системы входят:

- ЦА, г.Астана;

4 Описание сервисов

В описании сервисов объем услуг рассчитан на период с момента подписания договора до 31 декабря 2017 года.

4.1 Описание сервиса «Функциональное сопровождение системы SAS FM»

ИТ-сервис	Функциональное сопровождение системы SAS FM
Целевая группа	РД КМГ. Всего пользователей в системе – 71
Интервалы предоставления сервиса	С понедельника по пятницу с 9 до 18.30, с перерывом с 13.00 до 14.30, в центральном аппарате РД КМГ. В праздничные дни сервис доступен по согласованию Заказчика и Исполнителя. Согласование происходит до 18.30 предыдущего дня
Куратор услуги со стороны Заказчика:	ДБПиЭА
Место предоставления	ЦА

4.1.1 Объем сервиса.

4.1.1.1 Методика расчета штрафных санкций указана в Спецификации 2. Таблица 2.

4.1.1.2 Функциональное сопровождение системы SAS FM в части технического сопровождения включает в себя:

1. Сопровождение и оптимизация текущих стандартных настроек (формы ввода, отчеты, портлеты) по подсистемам формирования функционального бюджета, финансового бюджета и консолидации, бизнес-плана и плана развития;
2. Сопровождение и оптимизация ETL-процедур, программных кодов;
3. Сопровождение и разработка процедур загрузки данных из Excel-файлов;
4. Сопутствующие услуги;
5. Консультации пользователей по работе с системой SAS FM в г. Астана;
6. Актуализация документации по проекту (руководство администратора, руководства пользователей по подсистемам, техническое описание системы).

4.1.2 Перечень ПО, передаваемого на сервис «Функциональное сопровождение системы SAS FM».

№	Наименование	Количество
1	SAS Financial Management версии 5.2 или больше	2
2	Base SAS: SAS 9.2 или больше	2
3	SAS Web Report Studio	2
4	Bea Weblogic	2
5	MySQL Server 5.0 или больше	2

4.2 Описание сервиса «Развитие системы SAS»

ИТ-сервис	Развитие системы SAS FM
Целевая группа	РД КМГ, ОМГ, ЭМГ. Всего пользователей в системе – 176
Интервалы предоставления сервиса	С понедельника по пятницу с 9.00 до 18.30, с перерывом с 13.00 до 14.30, в центральном аппарате РД КМГ, при необходимости с выездом в ДАО Заказчика. В праздничные дни сервис доступен по согласованию Заказчика и Исполнителя. Согласование происходит до 18.30 предыдущего дня.
Куратор услуги со стороны Заказчика:	ДБПиЭА
Место предоставления	ЦА

4.2.1 Объем сервиса

Целью проведения данного этапа является оптимизация существующего бизнес-процесса:

1. автоматизации производственной программы ОМГ и ЭМГ;
2. развитие функционального бизнес-плана ЭМГ и ОМГ в разрезе АБП ЭМГ/ОМГ;
3. разработка форм сценарных вариантов бюджета и бизнес-плана добывающих активов;
4. автоматизация форм отчетов и презентаций для внутренних и внешних пользователей;
5. интеграция системы SAS с SAP BPC.

Руководство проектом

Руководство проектом происходит в соответствии с положениями Свода знаний по управлению проектами (Project Management Body of Knowledge – PMBoK), являющегося стандартом Северо-американского Института управления проектами (Project Management Institute – PMI), и включает в себя следующие работы:

Разработка календарного графика проекта

1. Календарный график проекта разрабатывается Руководителем проекта средствами программного продукта Microsoft Project.
2. Основанием для разработки Календарного графика проекта являются оценки Руководителя проектных работ относительно перечня, структуры и продолжительности проектных работ, состава и уровня ответственности членов рабочей группы проекта.
3. В текстовой части Календарного графика проекта обязательно указываются порядковый номер задачи, наименование проектной задачи, продолжительность выполнения, дата начала и завершения, текущий статус готовности и ответственный за её исполнение. Список текстовых полей может быть расширен и дополнен.
4. Календарный график проекта является обязательным приложением Плана проекта.
 - Ресурсное планирование проекта.
 - Руководство и управление исполнением проекта
 - 4.1. Руководство и управление проектом производится на основе плана - графика и договора проектных работ
 - 4.2. Непосредственное руководство проектом осуществляет Руководитель проекта.
 - 4.3. Все стратегические решения по проекту принимаются управляющим комитетом проекта.
 - 4.4. Руководитель проекта в соответствии с планом-графиком проекта поручает задачи специалистам, задействованным в проекте. При этом следит, чтобы загрузка специалистов была в пределах допустимой, с учетом их загрузки по другим проектам или оперативной работе.
 - 4.5. Задачи по проекту могут формализоваться на основе рабочего задания.
 - Управление изменениями проекта:
 1. Инициатива на изменение основных параметров проекта подготавливается Руководителем проектных работ в виде документа Change Request.
 2. В содержательной части Change Request указываются: порядковый номер изменений, инициатор изменения, краткая формулировка причины изменения, его описание, влияние на проект и ожидаемые последствия.
 3. К Протоколу на изменение проекта обязательно приложение ряда пояснительных документов: Календарный график проекта (при изменении состава, структуры или сроков выполнения работ), Бюджет затрат и инвестиций проекта (при изменении бюджетных показателей) и т.д. Указанные документы имеют статус самостоятельных.
 4. Оформленный Change Request направляется членам управляющего комитета проекта для рассмотрения её содержания и согласования в части изменения основных параметров проекта.
 - Управление проектной документацией:
 5. Все документы по проектам в электронном виде должны храниться на сетевом диске Руководителя проекта в папке РМО \ Проектная документация.
 - Мониторинг работ по проекту
 1. Оперативный контроль работ по проекту осуществляется Руководителем проекта при помощи формы «Статус проекта», формируемой на периодической основе.

Организационные рамки проекта

Автоматизации производственной программы ОМГ и ЭМГ;

Данный вид работ будет выполняться для ОМГ, ЭМГ. Унификация первичных форм (расшифровок), используемых при формировании производственной программы, настройка автоматического переноса сумм в нижний уровень функционального бюджета;

Развитие функционального бизнес-плана ЭМГ и ОМГ в разрезе АБП ЭМГ/ОМГ;

Данный вид работ будет выполнен для ОМГ и ЭМГ;

Автоматизация форм отчетов и презентаций для внутренних и внешних пользователей;

Данный вид работ будет выполнен для консолидированных показателей группы компаний РД КМГ, и на отдельном уровне для ОМГ и ЭМГ.

Расчет эффективности бурения в ГТМ (Геолого-Технических Мероприятий);

Данный вид работ будет выполнен для ОМГ и ЭМГ. Необходимо создать дополнительные формы ввода данных бурения и ГТМ с расчетными таблицами по эффективности данных мероприятий;

Интеграция системы SAS с SAP BPC

Данный вид работ будет выполнен для всех ДЗО.

4.2.1.1 Методика расчета штрафных санкций указана в Спецификации 2, Таблица 2.

4.3 Описание сервиса «Администрирование системы и резервное копирование системы SAS FM»

ИТ-сервис	Администрирование Системы SAS FM
Целевая группа	РД КМГ. Всего пользователей в системе – 176
Интервалы предоставления сервиса	С понедельника по пятницу с 9.00 до 18.30, с перерывом с 13.00 до 14.30, в центральном аппарате РД КМГ, при необходимости с выездом в ДАО Заказчика. В выходные и праздничные дни сервис доступен по согласованию Заказчика и Исполнителя. Согласование происходит до 18.30 предыдущего дня
Куратор услуги со стороны Заказчика:	ДБПиЭА, ДАСУТПиУС
Место предоставления	ЦА

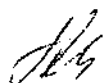
4.3.1 Объем сервиса

4.3.1.1 Методика расчета штрафных санкций указана в Спецификации 2, Таблица 2.

4.3.1.2 Перечень обязанностей Исполнителя:

1. Инсталляция серверной части SAS FM и Citrix XenApp 7.8 Enterprise Edition;
2. Мониторинг за производительностью системы SAS FM и Citrix XenApp 7.8 Enterprise Edition;
3. Установка пользователям клиентской части Citrix XenApp 7.8 Enterprise Edition – Citrix Receiver;
4. Создание учетной записи и настройка логического доступа в соответствии с таблицей полномочий в SAS FM и Citrix XenApp 7.8 Enterprise Edition;
5. Ежедневное резервное копирование базы данных системы SAS FM;
6. Резервное копирование системы SAS FM два раза в календарную неделю на ленточный носитель LTO или на внешний твердый носитель;
7. Ежеквартальное тестирование восстановления данных из резервной копии в системе SAS FM;
8. Консультация пользователей по работе с системой SAS FM;

4.3.2 Перечень ПО и оборудования Заказчика, передаваемого на сервис «Администрирование системы SAS FM».



№	Наименование	Количество
1	MS Windows Server 2008 (или более) Enterprise SP2 (или более) x64	6
2	Base SAS: SAS 9.2 или более	2
3	SAS Financial Management версии 5.2 или более	2
4	Bea Weblogic 10.3.0 или более	2
6	MySQL Server 5.0 или более	2
7	<p><i>Тестовая среда:</i></p> <p>Сервер: SAS11W2K8 OS Name: Microsoft Windows Server 2008 Enterprise Edition x64 OS Version: 6.0.6002 Service Pack 2 Build 6002 Product ID: 55041-098-6609795-76593 Original Install Date: 25.04.2012, 1:25:04 System Model: VMware Virtual Platform Esx 5.0 System Type: x64-based PC Processor(s): 4 Processor(s) Installed. Intel(R) Xeon® CPU X5675 @ 3.07 Ghz 3.07 Ghz Total Physical Memory: 64 GB (or 65 536 MB) HDD: 160 GB</p> <p>Сервер: SAS12W2K8 OS Name: Microsoft Windows Server 2008 Enterprise Edition x64 OS Version: 6.0.6002 Service Pack 2 Build 6002 Product ID: 55041-098-6609795-76602 Original Install Date: 25.04.2012, 2:23:36 System Model: VMware Virtual Platform Esx 5.0 System Type: x64-based PC Processor(s): 2 Processor(s) Installed. Intel(R) Xeon® CPU X5675 @ 3.07 Ghz 3.07 Ghz Total Physical Memory: 32 GB (or 32 768 MB) HDD: 200 GB</p> <p>Сервер: SAS13W2K8 OS Name: Microsoft Windows Server 2008 Enterprise Edition x64 OS Version: 6.0.6002 Service Pack 2 Build 6002 Product ID: 55041-098-6609795-76785 Original Install Date: 25.04.2012, 3:47:15 System Model: VMware Virtual Platform Esx 5.0 System Type: x64-based PC Processor(s): 2 Processor(s) Installed. Intel(R) Xeon® CPU X5670 @ 2.93 Ghz 2.93 Ghz Total Physical Memory: 12 GB (or 12 288 MB) HDD: 80 GB</p>	3
8	<p><i>Продуктивная среда:</i></p> <p>Сервер: SASFM01 OS Name: Microsoft Windows Server 2008 Enterprise Edition x64 OS Version: 6.0.6002 Service Pack 2 Build 6002 Product ID: 55041-094-0097397-76625 Original Install Date: 27.11.2012, 16:09:35 System Model: IBM BladeCenter HS23 -[7875C1G]- System Type: x64-based PC Processor(s): 2 Processor(s) Installed. Total - 16 cores, 32 threads: Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2650 0 @ 2.00Ghz 2.00Ghz</p> <p>Total Physical Memory: 128GB (or 131 072 MB) HDD: 278 GB Network adapter: Emulex OneConnect OC11104-F-X, NIC/TOE Raid Controller: LSI Adapter, SAS 3000 series</p> <p>Сервер: SASFM02</p>	3

Handwritten signature

OS Name:	Microsoft Windows Server 2008 Enterprise Edition x64
OS Version:	6.0.6002 Service Pack 2 Build 6002
Product ID:	55041-094-0097397-76379
Original Install Date:	27.11.2012, 9:38:55
System Model:	IBM BladeCenter HS22 -[7870C4G]-
System Type:	x64-based PC
Processor(s):	2 Processor(s) Installed.
Total - 8 cores, 16 threads:	
Intel(R) Xeon(R) CPU	X5570 @ 2.93Ghz 2.93Ghz
Total Physical Memory:	64 GB (or 65 536 MB)
HDD (total):	1,55 TB (or 1596,56GB)
Network adapter:	Broadcom BCM5709S NetXtreme II GigE
Raid Controller:	LSI Adapter, SAS 3000 series
Сервер: SASFM03	
OS Name:	Microsoft Windows Server 2008 Enterprise Edition x64
OS Version:	6.0.6002 Service Pack 2 Build 6002
Product ID:	55041-094-0097397-76782
Original Install Date:	27.11.2012, 8:16:50
System Model:	IBM BladeCenter HS22 -[7870C4G]-
System Type:	x64-based PC
Processor(s):	2 Processor(s) Installed.
Total - 8 cores, 16 threads:	
Intel(R) Xeon(R) CPU	X5570 @ 2.93Ghz 2.93Ghz
Total Physical Memory:	32 GB (or 32 768 MB)
HDD:	66,7 GB
Network adapter:	Broadcom BCM5709S NetXtreme II GigE
Raid Controller:	LSI Adapter, SAS 3000 series

4.4 Описание сервиса «Мониторинг процессов»

ИТ-сервис	Мониторинг процессов
Целевая группа	ЦА
Интервалы предоставления сервиса	С понедельника по пятницу с 9.00 до 18.30, с перерывом с 13.00 до 14.30, в центральном аппарате РД КМГ, при необходимости с выездом в ДАО Заказчика. В выходные и праздничные дни сервис доступен по согласованию Заказчика и Исполнителя. Согласование происходит до 18.30 предыдущего дня
Куратор услуги со стороны Заказчика:	ДАСУТПиУС
Место предоставления	ЦА

4.4.1 Объем сервиса

Исполнителем, по запросу Куратора Заказчика, производится мониторинг производительности, резервного копирования и доступности системы SAS в соответствии с правилами и процедурами Заказчика.

4.4.1.1 Методика расчета штрафных санкций указана в Спецификации 2. Таблица 2.

5 Общие требования к временным параметрам сервисов (на этапе исполнения договора)

Требования временным параметрам сервисов указаны в Спецификации 1.

6 Требования к закупкам (на этапе тендерной заявки)

6.1 Потенциальный Исполнитель должен представить в составе заявки на участие в тендере структуру проектной группы. Члены проектной группы потенциального Исполнителя должны иметь необходимую квалификацию и опыт работы по внедрению и (или) сопровождению информационных систем SAS FM, SAP R3, SAP BW. Информацию необходимо подтвердить информационным письмом.

7 Общие требования к ресурсам Исполнителя (на этапе исполнения договора)

7.1 Требования к службе поддержки системы SAS FM

В службе поддержки системы SAS FM должно быть не менее 4 специалистов согласно утвержденному плану работ и удельным коэффициентам участия в проекте, без права совмещения на других работах с постоянным местонахождением на территории Заказчика в центральном аппарате АО «РД «КазМунайГаз» и возможностью выезда в командировки в дочерние организации Заказчика. Удаленный доступ извне к системе Заказчика исключен.

Общие требования к ресурсам Исполнителя:

- опыт работы с системой SAS FM;
- опыт программирования на языке SAS BASE;
- Постоянное присутствие на территории Заказчика;
- понимание структуры файловой Системы и знание системных команд используемой операционной системы;
- умение работать с приложениями MS Office и электронной почтой;
- умение работать с реляционными базами данных (Oracle), знать MySQL;
- понимание принципов работы программного обеспечения SAS FM;
- знание основы организации Web-приложений (HTML, JSP/servlets);
- опыт программирования и разработки приложений для работы с базами данных (SQL/ODBC/JDBC);

Заказчик вправе требовать замену консультанта в следующих случаях:

- После трехкратного предупреждения от Заказчика;
- Консультант является ответственным за возникновение инцидента, повлекшим за собой негативное воздействие на бизнес-процессы Заказчика.

7.2 Требования к развитию системы SAS

- Объем работ по развитию системы SAS составляет до 50% от общего объема работ по сопровождению и развитию системы SAS в рамках будущего договора.
- К развитию Системы SAS относятся работы по совершенствованию существующих бизнес-процессов и реализации новых. В том числе в рамках развития возможны следующие работы:
- оптимизация существующих процессов;
- разработка новых отчетов.
- До начала работ потенциальному поставщику необходимо согласовать план работ и объем ресурсов.
- Потенциальный поставщик обязан приступить к оказанию Услуг в течение 1 (одного) рабочего согласно утвержденному плану работ.
- Учитывая, что указанный в настоящей Технической спецификации объем Услуг по развитию носит предварительный характер и будет уточняться, стоимость Услуг также будет определяться по фактическому объему оказанных потенциальным поставщиком услуг на основе затраченного специалистами Потенциального поставщика времени и их тарифных ставок работы.
- Потенциальный поставщик предоставляет результаты оказанных услуг в виде отчетов об оказанных услугах с указанием времени, затраченного специалистами Потенциального поставщика на оказание Услуг.

8 Общие требования к безопасности (на этапе исполнения договора)

Согласно установленных у Заказчика утвержденных правил и процедур информационной безопасности. Исполнитель должен подписать Соглашение о соблюдении Правил и Процедур 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.

9 Общие требования по управлению рисками (на этапе исполнения договора)

Исполнитель должен предоставлять согласно утвержденного сторонами «Регламента взаимодействия» (не позднее 30 календарных дней с даты начала оказания услуг) данные касательно доступности, сохранности и целостности SAS FM.

10 Требования к системе управления ИТ инфраструктурой (на этапе тендерной заявки)

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 www.kmger.kz, в разделе «Закупки – «К сведению потенциальных поставщиков» и используемая у Заказчика как нормативно-техническая документация).

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

10.2.1 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);

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

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

10.2.4 Описание существующей у Исполнителя процедуры управления правами доступа к ресурсам ИС (в текстовом или графическом формате) в соответствии со стандартом ISO/IEC 17799 (в редакции, которая размещена на WEB-сайте Заказчика www.kmger.kz, в разделе «Закупки – «К сведению потенциальных поставщиков»):

10.2.4.1 с обязательным указанием выполняемых функций,

10.2.4.2 с обязательным указанием логических связей между компонентами данной процедуры,

10.2.4.3 с обязательным указанием участников процесса,

10.2.4.4 с обязательным указанием последовательности выполнения операций,

10.2.4.5 с обязательным указанием входных и выходных данных

10.2.4.6 с обязательным указанием точек контроля выполнения данных процедур

10.2.5 Описание существующей у Исполнителя процедуры резервного копирования и тестирования резервных копий ИС (в текстовом или графическом формате) в соответствии со стандартом ISO/IEC 17799 (в редакции, которая размещена на WEB-сайте Заказчика www.kmger.kz, в разделе «Закупки – «К сведению потенциальных поставщиков»):

10.2.5.1 с обязательным указанием выполняемых функций,

10.2.5.2 с обязательным указанием логических связей между компонентами данной процедуры,

10.2.5.3 с обязательным указанием участников процесса,

10.2.5.4 с обязательным указанием последовательности выполнения операций,

10.2.5.5 с обязательным указанием входных и выходных данных

10.2.5.6 с обязательным указанием точек контроля выполнения данных процедур

11 Требования к документированию (на этапе исполнения договора)

Общие требования к документированию:

11.1 Документы должны быть представлены потенциальным Поставщиком Заказчику на бумажном носителе в 2 (двух) экземплярах (оригинал), в том числе:

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

11.2 Следующие документы по проекту должны поддерживаться в актуальном состоянии:

- Руководство пользователя по функциональному бюджету,
- Руководство пользователя по финансовому бюджету,
- Руководство пользователя по бизнес-плану,
- Руководство пользователя по плану развития,
- Инструкция по инсталляции системы,
- Инструкция по резервному копированию и восстановлению системы,
- Инструкция по восстановлению системы после аварий,
- Регламент поддержки,
- Техническое описание,
- Руководство администратора.



6 Мұнай

11.3 Потенциальный Поставщик подготавливает и согласовывает с Заказчиком план работ (периодичность – 1 раз в 3 месяца) по установленной в Обществе процедуре.

11.4 Ежедневно Заказчиком совместно с Исполнителем составляется отчет по проекту, называемый Статусом проекта.

12 Критерии оценки (на этапе исполнения договора)

Оценка качества работ по сопровождению системы SAS FM будет производиться на основании критериев оценки, приведенных в спецификации 3.

СПЕЦИФИКАЦИЯ 1. 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	
1	Администрирование и резервное копирование и восстановление	Особый	Высокий	Отсутствие протестированных резервных копий - 2 раза в год.	30 мин	12 часов	
			Средний	Не соблюдается график резервного копирования	30 мин	3 час	
			Низкий	Не отправлены отчеты о проведенном резервном копировании	15 мин	30 мин	
2		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	
3			Базовый	Высокий	Отсутствует мониторинг за системными ресурсами системы САП	10 мин	30 мин
				Средний	Отсутствует мониторинг за передачей данных между серверами САП	10 мин	1 час
				Низкий	Отсутствует мониторинг за системой печати в САП	15 мин	2 часа
4	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	
5	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 руководство пользователя или их актуальных версий	2 часа	3 дня	
6	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 2. ТАБЛИЦА 2. РАСЧЕТ ШТРАФНЫХ САНКЦИЙ

Уровень сервиса	Особый	Повышенный	Базовый
Влияние	За 1 нарушение, зафиксированное в системе регистрации за отчетный период		
Высокий	$\sum S/M*3\%*n*k$	$\sum S/M*2\%*n*k$	$\sum S/M*1\%*n*k$
Средний	$\sum S/M*1\%*n*k$	$\sum S/M*0,5\%*n*k$	$\sum S/M*0,2\%*n*k$
Низкий	$\sum S/M*0,5\%*n*k$	$\sum S/M*0,2\%*n*k$	$\sum S/M*0,1\%*n*k$

$\sum S$ Стоимость сервиса по договору

M Кол-во отчетных периодов(месяцев) по договору

n Кол-во нарушений в отчетный период

k количественный показатель, который применяется когда зафиксированное нарушение не устранено и перешло в следующий отчетный период. При этом k , увеличивается кратно количеству переходов.

отчетный период оговоренный промежуток времени для оценки исполнения, обычно равен 1-му месяцу.

Примечание:

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

СПЕЦИФИКАЦИЯ 3. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

№	Бизнес-процесс	Индикатор	Уровень индикатора			Отчетный месяц
			Ниже нормы	Норма	Выше нормы	Факт
1	Добавление новой расшифровки	Количество инцидентов за месяц	4	2	0	
		Отклонение от сроков выполнения заявки	10	5	0	
2	Устранение ошибок у пользователя	Количество инцидентов за месяц	4	2	0	
		Отклонение от сроков выполнения заявки	10	5	0	
3	Заведение пользователей в систему, назначение полномочий в системе	Количество инцидентов за месяц	2	0	0	
		Отклонение от сроков выполнения заявки	1	0	0	

