



ТЕХНИЧЕСКАЯ СПЕЦИФИКАЦИЯ

по закупке 452140
способом Открытый тендер на понижение

Лот № (2874-3 У, 1592877) Услуги по администрированию и техническому обслуживанию программного обеспечения

Заказчик: Акционерное общество "Казакхтелеком"

Организатор: "Дирекция "Телеком Комплект" - филиал Акционерного общества "Казакхтелеком"

1. Краткое описание ТРУ

Наименование	Значение
Номер строки	2874-3 У
Наименование и краткая характеристика	Услуги по администрированию и техническому обслуживанию программного обеспечения, Услуги по администрированию и техническому обслуживанию программного обеспечения
Дополнительная характеристика	-
Количество	1.000
Единица измерения	-
Место поставки	КАЗАХСТАН, г. Алматы, г. Алматы, пр. Назарбаева, 240 Б (Лот ЦА)
Условия поставки	-
Срок поставки	С даты подписания договора в течение 240 календарных дней
Условия оплаты	Предоплата - 0%, Промежуточный платеж - 100%, Окончательный платеж - 0%

2. Описание и требуемые функциональные, технические, качественные и эксплуатационные характеристики

ТЕХНИЧЕСКАЯ СПЕЦИФИКАЦИЯ

Описание и требуемые функциональные, технические, качественные и эксплуатационные характеристики

Технические требования на услуги по техническому сопровождению информационных систем VCIP (Activator, StreetMapper, Tools)

Определения и сокращения:

GE Smallworld Network Resource Inventory (сокращенно GE Smallworld NRI) - программное обеспечение компании

GE (General Electric) используемое для учета сети телекоммуникаций, включающий в себя информационные системы GE Smallworld PNI и GE Smallworld LNI.

GE Smallworld Logical Network Inventory (сокращенно GE Smallworld LNI) – программное обеспечение компании GE (General Electric) используемое для учета логической организации телекоммуникационной сети.

GE Smallworld Physical Network Inventory (сокращенно GE Smallworld PNI)- программное обеспечение компании GE (General Electric) используемое для учета физической организации телекоммуникационной сети.

FTP-сервер – серверное программное обеспечение, работающее по протоколу FTP (англ. File Transfer Protocol — протокол передачи файлов) — протокол, предназначенный для передачи файлов по сетям.

Веб-приложение – информационная система, взаимодействие с которой осуществляется через веб-браузер (например, Microsoft Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox).

Веб-служба, веб-сервис (англ. web service) — идентифицируемая веб-адресом программная система со стандартизированными программными интерфейсами. Веб-службы могут взаимодействовать друг с другом и со сторонними приложениями посредством сообщений, основанных на определенных протоколах (SOAP, XML-RPC, REST и т. д.).

REST (сокр. от англ. Representational State Transfer — «передача состояния представления») — архитектурный стиль взаимодействия компонентов распределенного приложения в сети.

Magik – объектно-ориентированный язык программирования, на котором реализован Smallworld PNI.

PostgreSQL – свободно распространяемая объектно-реляционная система управления базами данных (СУБД).

БД – база данных.

Системы ТУ – системы технического учета (используемые в АО "Казакхтелеком"), в том числе, система GE Smallworld NRI.

ЦБД VCIP – централизованная база Voix Cross Inventory Platform (платформа, объединяющая данные систем ТУ).

Общие сведения:

-Услуги по техническому сопровождению программного обеспечения со стороны Поставщика должны включать в себя поддержку следующих программных решений:

1. VCIP Activator – программная система, предназначенная для автоматической или ручной обработки заказов. В процессе





обработки заказа VCIP Activator происходит формирование линии, бронирования ресурсов и назначения пакета услуг по данным, хранящимся в ЦБД VCIP.

2.VCIP StreetMapper – программная система, предназначенная для сопоставления улиц из АСР с улицами систем ТУ.

3.VCIP Tools - программная система, предназначенная для ручной обработки базовых ресурсов и пакета услуг (удаление, изменение и построение) без заказов по данным, хранящимся в ЦБД VCIP.

Услуги должны оказываться с момента заключения договора 240 календарных дней.

Описание предоставляемого сервиса:

-Поставщик должен обеспечить корректную и бесперебойную работу указанного программного обеспечения.

Поставщик должен:

- Принимать заявки, зарегистрированные и назначенные на Поставщика, во внутренней системе обработки заявок АО "Казахтелеком", связанных с заключенным договором.
- Оказывать помощь по идентификации сообщений об ошибках, неисправностях и других инцидентах связанных с базовой версией информационных систем или полученными обновлениями, о которых заявляет Заказчик.
- Осуществлять устранение ошибок и неисправностей при получении запроса от Заказчика.
- Осуществлять установку и настройку программного обеспечения по запросу Заказчика.
- Проводить анализ инцидентов и оказывать помощь в организации мероприятий по недопущению их повторений.
- Не позднее трех месяцев с момента подписания договора Поставщик должен приступить к обработке заявок Заказчика, зарегистрированных во внутренней системе обработки заявок АО "Казахтелеком", связанных с заключенным договором.

Поставщик должен гарантировать:

- Предоставление программного обеспечения и обновлений, не содержащих вирусы и другие вредоносные коды.
- Недопущение действий, классифицируемых как различные виды несанкционированного доступа к данным и устройствам.

Способы доступа к услугам технической поддержки. Услуги технической поддержки будут доступны:

- По телефонной линии службы технической поддержки. Максимальное время отклика - 5 минут.
- По электронной почте службы технической поддержки. Максимальное время отклика - 30 минут
- К FTP-серверу – круглосуточно.

Приоритет проблемных вопросов

Все обращения, независимо от способа их доставки, касающиеся проблем, сбоев, ошибок в поддерживаемом программном обеспечении, должны иметь один из описанных ниже уровней Приоритетов. Приоритеты подразделяются на:

- S1, Срочный - имеет место катастрофическая ошибка (сбой) в Программном обеспечении, вызывающая полный отказ информационной системы или безвозвратную потерю данных или сбой обновления информационной системы на стандартную новую версию.
- S2, Серьезный - серьезная ситуация, вызывающая нарушение нормальной работы информационной системы или значительной её части.
- S3, Затруднительный - не критическая ситуация или когда временное решение проблемы уже найдено.
- S4, Незначительный - не существенная проблема, такая как мелкая неисправность в пользовательском интерфейсе или документации.

Время реагирования.

Ниже описано целевое время отклика на запросы Заказчика по каждому уровню приоритетов. Цель технической поддержки - удовлетворить по времени реагирования на 90% всех поступающих запросов.

-Прием запроса - период времени от непосредственной подачи запроса (через обговоренные методы коммуникации) до подтверждения приема запроса. Может потребоваться дополнительная информация, прежде чем будет определены дальнейшие действия.

-Решение проблемы - время от приема запроса до предоставления плана действий по разрешению возникшей ситуации. (далее таблица 1 приложения к технической спецификации)

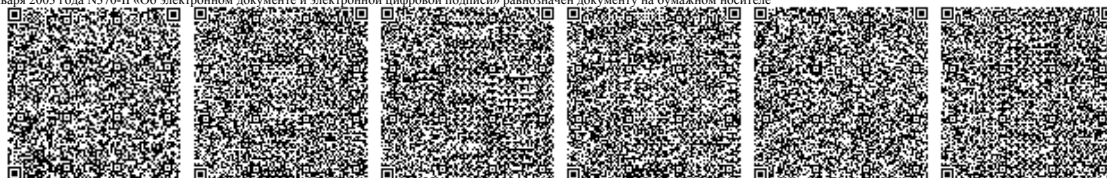
Доступность услуг

-Запросы по телефону, электронной почте и через веб-приложение - с 09:00 до 18:00 времени Нур-Султан в течение рабочей недели (рабочей неделей считается понедельник – пятница, исключение составляют праздничные дни согласно законодательству Республики Казахстан).

Потенциальному поставщику в составе заявки необходимо предоставить гарантийное письмо (в форме электронной копии) о сохранении имеющихся рабочих мест при участии в закупках (лоте) на сумму ДО 500 миллионов тенге без учета НДС.

Поставщик, при выполнении работ/оказании услуг, при необходимости использования материалов/товаров, производимых на территории РК, обязуется использовать только материалы/товары КЗ производства, с дальнейшим подтверждением (СТ КЗ, Индустриальный сертификат, договор закупки с ТПХ/ОТП).

Приложение





Құжат «Самұрық-Қазына» ӨАҚ» АҚ электронды порталымен құрылған
Документ сформирован порталом электронных закупок АО «ФНБ «Самрук-Казына»

ПРИЛОЖЕНИЕ К ТЕХНИЧЕСКОЙ СПЕЦИФИКАЦИИ.doc

Подписал

Байдильдин Абдрахман Алмазович

Дата подписания

30.06.2020



Осы құжат «Электрондық құжат және электрондық цифрлық қолтаңба туралы» Қазақстан Республикасының 2003 жылғы 7 қаңтардағы N 370-ІІ Заңы 7 бабының 1 тармағына сәйкес қағаз тасығыштағы құжатпен бірдей

Данный документ согласно пункту 1 статьи 7 ЗРК от 7 января 2003 года N370-ІІ «Об электронном документе и электронной цифровой подписи» равнозначен документу на бумажном носителе

