



ТЕХНИЧЕСКАЯ СПЕЦИФИКАЦИЯ

по закупке 487041 , Услуги технического сопровождения информационных систем (ЦА) 468 (повтор)
способом Открытый тендер на понижение

Лот № (2880-2 У, 1728286)

Заказчик: Акционерное общество "Казакхтелеком"

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

1. Краткое описание ТРУ

Наименование	Значение
Номер строки	2880-2 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 (Закуп инициирован ЦА)
Условия поставки	-
Срок поставки	С даты подписания договора в течение 365 календарных дней
Условия оплаты	Предоплата - 0%, Промежуточный платеж - 100%, Окончательный платеж - 0%

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

Услуги по техническому сопровождению приложений для контакт-центра Genesys
Техническая спецификация

1. ОПИСАНИЕ ПРЕДОСТАВЛЯЕМОГО СЕРВИСА

В перечень услуг по технической поддержке программного обеспечения включены:

- 1.1. Поддержка программного обеспечения "Автоматизированная система поиска голосовой информации "
- 1.2. Поддержка программного обеспечения "Монитор статистики"
- 1.3. Поддержка программного обеспечения "Автоматизированное рабочее место оператора (АРМО)"
- 1.4. Поддержка программного обеспечения "Система оповещения абонентов на базе ПО Genesys "Outbound" "
- 1.5. Поддержка процессов оценки качества операторов ЕКЦ
- 1.6. Поддержка отчетности по оценке качества.
- 1.7. Консультации по вопросам совместимости поддерживаемого программного обеспечения с операционной средой Заказчика;
- 1.8. Консультации по проблемам установки обновлений и инсталляции программного обеспечения;
- 1.9. Анализ проявлений ошибочного функционирования программного обеспечения, выявление его причин и поиск путей его устранения;
- 1.10. Поставка обновленных версий программного обеспечения в соответствии со спецификацией;
- 1.11. Исправление дефектов (недостатков, несоответствий, ошибок, недоработок) программного обеспечения на основании заявки от Заказчика;

2. КОНТАКТЫ

- 2.1. Для взаимодействия со службой техподдержки от ДИС должны быть выделены сотрудники Заказчика. Заказчик обязан своевременно сообщать службе техподдержки об изменениях в списках контактных лиц, определенных им для общения со службой техподдержки: фамилии, имена, отчества, адреса электронной почты, номера служебных телефонов.
- 2.2. Взаимодействие по заявкам со службой техподдержки начинается с телефонного звонка, отправки электронного письма.

3. СПОСОБЫ ДОСТУПА К УСЛУГАМ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ СОПРОВОЖДЕНИЮ ПО

- 3.1. По телефонной (в том числе и мобильной) линии связи службы технической поддержки.
- 3.2. Электронная почта службы технической поддержки.
- 3.3. Через web – интерфейс информационной системы обработки заявок ИнфраМенеджер. Не позднее 3 рабочих дней с момента заключения Договора Поставщик должен приступить к обработке заявок Заказчика, зарегистрированных в системе ИнфраМенеджер. Заказчик предоставит необходимое количество учетных записей в системе для работы специалистов Поставщика.

4. СПЕЦИФИКАЦИЯ ЦЕЛЕЙ КАЧЕСТВА





Максимальное время отклика для каждого пользователя:

- По телефону – 15 минут;
- По e-mail – 60 минут;

5. УСЛОВИЯ ДОСТУПА

5.1. Запросы и заявки по телефону, электронной почте - с 09:00 до 18:00 времени Алматы в течение рабочей недели (рабочей неделей считается понедельник – пятница, исключение составляют праздничные дни согласно законодательству РК)

6. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ЗАКАЗЧИКА

- 6.1. Установить и настроить операционную систему, базу данных, другое ПО третьей стороны, локальную сеть, и другие компоненты образующие среду, на базе которой установлено и функционирует приобретенное ПО в соответствии с последними рекомендациями Базы Знаний, находящейся на web-сайте Поставщика.
- 6.2. Обеспечить квалификацию пользователей, достаточную для работы со службой технической поддержки в соответствии с рекомендациями Поставщика.
- 6.3. Не допускать внедрение и распространение вирусов, других вредоносных кодов.
- 6.4. Не допускать действий, классифицируемых как декомпилирование, изменение кода программных модулей системы, различные виды несанкционированного доступа к данным и устройствам Поставщика.
- 6.5. Не подгружать программный код, скрипты, и т.п. поверх работающего программного обеспечения, поддерживаемого Поставщиком.
- 6.6. Без согласования с Поставщиком, не устанавливать любое ПО, не входящее в состав поддерживаемого ПО и его окружения.
- 6.7. Обеспечить доступ в свои помещения в согласованное СТОРОНАМИ время для сотрудников Поставщика для осуществления работ, связанных с предоставлением Услуг.

7. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ИСПОНИТЕЛЯ

- 7.1. Исполнение обязательств в полном объеме с заданными показателями качества.
- 7.2. Не допускать действий, классифицируемых как различные виды несанкционированного доступа к данным и устройствам Поставщика
- 7.3. Прилагать все усилия для ускорения работ над инцидентами.

8. ПОРЯДОК И СРОКИ РАБОТЫ ПО ЗАПРОСАМ

- 8.1. Поступившая заявка должна регистрироваться немедленно, в течение рабочего времени (указанного в п. 5.1) службы технической поддержки.
- 8.2. Специалисты Поставщика должны установить приоритет поступившей заявки, принимая во внимание влияние возникшей проблемы на работоспособность Системы и другие аспекты, описанные в заявке.
- 8.3. Заявки, поступающие в службу технической поддержки, должны классифицироваться следующими приоритетами: (далее Таблица 1 Приложения к настоящей технической спецификации)
- 8.4. В случае, когда предоставляемых данных недостаточно для принятия обращения в работу, или обращение не может быть выполнено по объективным причинам, специалист Поставщика может отклонить заявку до получения дополнительной информации или с описанием причин отказа от выполнения.
- 8.5. Работа по обращению начинается с момента принятия ее в работу.
- 8.6. Сотрудники технической поддержки обязаны ответить на все обращения клиента в сроки, установленные для решения обращений.
- 8.7. Если полное решение проблемы затруднительно или требует более оговоренного времени, то для того, чтобы обеспечить возможность продолжения работы, Заказчику может быть предложено временное решение, позволяющее преодолеть последствия некорректного функционирования. В последствии, временное решение проблемы заменяется на полноценное.
- 8.8. При недостаточности данных для работ над инцидентом, Поставщик может увеличить срок исполнения Заявки на срок, в течение которого будет получена необходимая информация.
- 8.9. После восстановления работоспособности Системы и/или устранения проблемы, специалист Поставщика описывает выполненные работы и/или дает инструкции для решения инцидента, описанного в заявке, тем самым, переводя заявку в статус «решено/выполнено».
- 8.10. Предложенное решение тестируется Заказчиком и, в случае если инцидент исчерпан, специалист Заказчика публикует на web-сайте подтверждение о восстановлении сервиса и закрытии заявки.
- 8.11. В случае получения тестовых или корректирующих скриптов, запросов или патчей последующие обращения клиента возможны только после их выполнения и отправки протоколов их выполнения в службу техподдержки
- 8.12. Если решение не удовлетворяет, то Заказчик публикует отказ от предложенного решения и работа по данной заявке продолжается.
- 8.13. В случае, если ответственный специалист Заказчика не присылает ни подтверждения решения, ни отказа от предложенного решения в течение 5 рабочих дней с момента отправления решения, проблема считается решенной и претензии по ней не принимаются.

9. СРОК РЕАЛИЗАЦИИ УСЛУГ

Срок оказания услуг: 365 календарных дней с даты заключения Договора.

10. ПОРЯДОК ОБНОВЛЕНИЯ СИСТЕМЫ





10.1. Обновление программного обеспечения должно производиться на основании письменного уведомления Заказчика по e-mail на адрес администратора Системы с описанием места расположения обновления и процедуры установки

11. ПРОЦЕДУРА АНАЛИЗА

11.1. С целью проведения анализа исполнения условий технической поддержки, анализа деталей предоставления Услуг, анализа происходящих инцидентов и т.д., Стороны по взаимному согласию определяют Рабочую Группу и по одному Ответственному лицу с каждой стороны. Ответственные лица будут координировать взаимодействие Сторон по проведению работ, гарантировать получение необходимой информации и проведение всех необходимых мероприятий по проведению анализа.

11.2. По результатам проведения анализа будет подписываться Отчет, в котором будут отражены результаты работ Рабочей Группы, рекомендации по улучшению качества Услуг и рассогласования, если таковые возникают.

12. ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕДУРАМ ОБРАБОТКИ ЗАПРОСА НА ИЗМЕНЕНИЕ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

12.1. Запрос на любое изменение условий и/или деталей предоставления услуг будет оформляться согласно принятой в службе поддержки формы. Запрос на изменение будет обработан стандартным образом, после чего Заказчик в течение 10 дней с момента получения Запроса получит аргументированный ответ о возможности проведения изменения, времени его проведения и возможных дополнительных условиях.

12.2. В случае высокой степени влияния инцидента на возможность соответствующего использования системы, в результате которого Иницирован Запрос на Изменение, будет предусмотрена ускоренная процедура обработки Запроса на Изменение.

12.3. При недостаточности данных для работ над инцидентом, Поставщик может увеличить срок исполнения Заявки на срок, в течение которого будет получена необходимая информация.

13. ТРЕБОВАНИЯ К ОТВЕТСТВЕННОСТИ СТОРОН

13.1. Поставщик не будет нести ответственность за какой-либо ущерб, потери и прочие убытки, которые понесет Заказчик или третьи лица из-за неправильных действий или непринятия мер, которые входят в обязанности Заказчика, его сотрудников или других представителей, или не входят в обязанности Поставщика.

13.2. Ни одна из СТОРОН не будет нести ответственность перед другой стороной за какие-либо косвенные убытки, о которых заявляет или которые несет другая Сторона или третьи лица.

13.3. Поставщик будет гарантировать возможность использования услуг. За неисполнение или ненадлежащее исполнение положений, установленных в данных требованиях, Поставщик будет нести ответственность в размере 1/720 от месячного платежа за каждый час отсутствия сервиса по доказанной вине Поставщика, но не более 5% от стоимости договора (без НДС 12%).

3. Присутствует указание характеристик, определяющих принадлежность приобретаемого ТРУ отдельному потенциальному поставщику либо производителю

осуществляются закупки ТРУ для доукомплектования, модернизации, дооснащения, а также для дальнейшего технического сопровождения, сервисного обслуживания и ремонта

Приложение

Приложение к технической спецификации 2880.doc

Подписал

Байдильдин Абдрахман Алмазович

Дата подписания

02.10.2020

