



ТЕХНИЧЕСКАЯ СПЕЦИФИКАЦИЯ

по закупке 440453
способом Открытый тендер на понижение

Лот № (2871-2 У, 1541631) 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	2871-2 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 ЦА)
Условия поставки	-
Срок поставки	С даты подписания договора по 03.2021
Условия оплаты	Предоплата - 0%, Промежуточный платеж - 100%, Окончательный платеж - 0%

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

Технические условия по техническому сопровождению кастомизированной системы Oracle Siebel CRM

1. Требуемый конечный результат

1.1. Потенциальный поставщик должен предоставить техническую спецификацию на техническое сопровождение системы Oracle Siebel CRM в РДТ «Алматытелеком», РДТ «Астанателеком», ДКБ (ДКП), ГЦУСТ АО «Казакхтелеком». Техническая спецификация должна полностью соответствовать требованиям конкурсной документации, изложенным ниже. Необходимо оказать услуги поддержки не менее нижеописанного и настройки функциональности CRM-системы в Филиалах в целях автоматизации процессов работы конечных пользователей.

1.2. Срок оказания услуг с момента заключения договора по 31.03.2021 года.

2. Техническое описание продукта

2.1. В рамках проекта «Перевод текущей функциональности Oracle CRM на Oracle Siebel CRM» была настроена новая CRM-система на платформе Oracle Siebel CRM для автоматизации деятельности фронт - офиса филиалов АО «Казакхтелеком» (РДТ и ДКБ). Для реализации требований Заказчика были настроены следующие модули Oracle Siebel CRM:

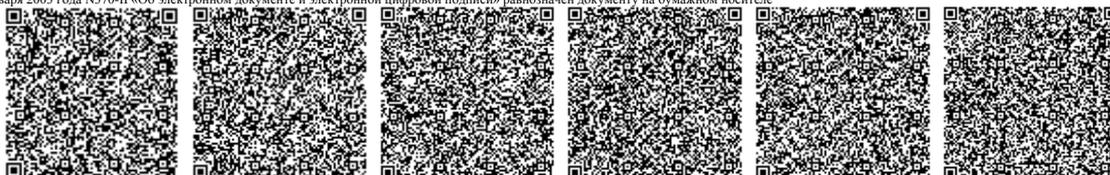
- Контакт-центр (Siebel CTI)
- Продажи (Siebel Sales)
- Сервис (Siebel Service)

2.2. CRM-система предоставляет единый интерфейс для регистрации и мониторинга статуса следующих типов обращений от клиентов:

- Заявки на подключение / отключение/изменение устройств и услуг
- Заявки на повреждение
- Заявки справочного характера
- Заявки претензионного характера
- Сервисные запросы

2.3. Для выполнения всех бизнес- процессов Общества была реализована интеграция CRM-системы Филиалы с внешними корпоративными системами Заказчика:

- Автоматизированной Системой Расчетов
- Системой Технического Учета





- Программным комплексом «Учет Терминального Оборудования»
- Интеграционными платформами OSM
- Контакт-Центром Genesys
- Приложениями Web Dealer, ID Port, ЦАП, УМП
- Почтовым сервером Общества
- Системой аналитической отчетности Business Objects
- Системой ИАСППР для синхронизации централизованных справочников
- Системой СУИСТ для создания этапов по мониторингу заказов

2.4. На текущий момент в системе для корректной регистрации обращений клиентов ведется 168 справочников. Порядка 20 справочников обновляются ежедневно, часть справочников раз в неделю, остальные раз в месяц. Для корректной работы системы ежедневно требуется выполнение следующих работ:

- Ведение продуктового каталога ДКБ
- Ведение маршрутов прохождения рабочих заявок ДКБ
- Актуализация справочников CRM системы в Филиалах и ДКБ
- Ведение справочников для работы Приложений ID Port и Web Dealer

2.5. В целях повышения доступности комплекса Siebel CRM в 2014 году были проведены работы по кластеризации веб-серверов, серверов приложения Siebel CRM и Базы Данных.

Для корректной работы систем Siebel CRM требуется проведение анализа производительности:

- Серверов приложений Филиалы и ДКБ
- Серверов Базы данных Филиалы и ДКБ
- Веб-серверов Филиалы и ДКБ
- Серверов отчетов Филиалы и ДКБ
- Document servers Филиалы и ДКБ
- Балансировщиков веб-серверов Филиалы и ДКБ
- Балансировщиков Siebel Servers Филиалы и ДКБ

3. Описание предоставляемого сервиса

3.1. Поставщик принимает на себя обязательства по обеспечению корректной и бесперебойной работы системы, согласно техническому описанию.

Поставщик обязуется:

- 3.1.1. По мере необходимости формировать сервисные запросы (SR) в службу технической поддержки Oracle в целях исправления возникающих системных ошибок под CSI Заказчика.
- 3.1.2. Осуществлять консультации по вопросам работы с сервисными запросами, содействие в эскалации сервисных запросов.
- 3.1.3. Осуществлять установку обновлений системы при обнаружении отклонений от технического описания (или поставку обновленной документации).
- 3.1.4. Устанавливать обновления системы Oracle Siebel CRM (патчи).
- 3.1.5. Предоставление консультаций по вопросам администрирования и функциональности CRM-системы выделенным сотрудникам АО «Казхателеком».
- 3.1.6. Локализовать и исправлять ошибки ПО, выявленные в процессе эксплуатации системы.
- 3.1.7. При сбоях работы системы не по вине Заказчика, обеспечить поддержку для восстановления работоспособности системы (с условием соблюдения Заказчиком всех требований к эксплуатации системы).

4. Условия доступа:

4.1. В рамках договора от Заказчика выделяются достаточное количество компетентных специалистов для обращения в службу ТП в каждом филиале Общества.

5. Доступность услуг

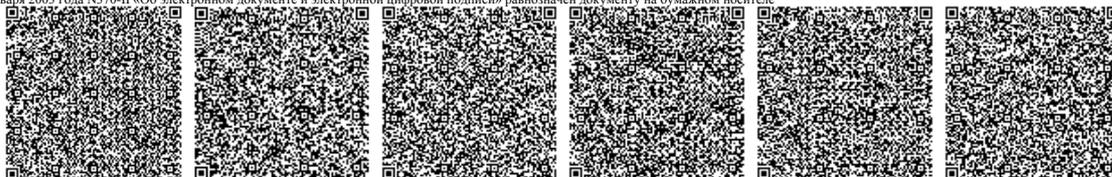
5.1. Услуги технической поддержки должны оказываться с 09:00 до 18:00 час. в течении рабочей недели (рабочей неделей считается понедельник – пятница, исключение составляют праздничные дни, согласно законодательству РК):

- 5.1.1. По телефонной линии службы технической поддержки;
- 5.1.2. По электронной почте службы технической поддержки;
- 5.1.3. Через web – интерфейс для регистрации обращений;
- 5.1.4. К FTP – серверу;
- 5.1.5. Доступ к portalу Oracle Metalink и FTP предоставляется круглосуточно.

6. Спецификация уровня качества услуг

6.1. Минимальное время ответа на запросы:

- По телефону – 1 минута;
- По электронной почте - 15 минут.





6.2. Максимальное время отклика на запросы:

- По телефону – 1 час;
- По электронной почте – 1 час.

6.3. Минимальное время ответа на заявку – 2 часа с момента предоставления требуемых поставщиком доступов к системе Заказчика.

6.4. Максимальное время отклика на заявку – 3 рабочих дня.

7. Обработка поступающих обращений

7.1. Все поступающие обращения Заказчика, не зависимо от способа их доставки (согласно п.3 данного документа) должны классифицироваться и обрабатываться в зависимости от степени влияния (приоритетом) возникшей проблемы на работоспособность системы.

7.2. В случаях, когда Система находится полностью в не рабочем состоянии, и Заказчик не может ее эксплуатировать, что характеризуется невозможностью обслуживания клиентов, потерей основных функции и/или БД и специалисты Заказчика не могут восстановить Систему или найти временных обходных решений, инциденту присваивается наивысший приоритет.

Работа по инцидентам с наивысшим приоритетом должна начинаться не позднее чем через 15 минут после поступления сообщения и завершаться при восстановлении работоспособности системы.

Если, для восстановления работоспособности требуется присутствие специалиста поставщика на месте эксплуатации системы, то поставщик должен обеспечить данное условие в случае возникновения инцидента по его вине.

7.3. При частичной потере функциональности, а именно, когда Система находится в неработоспособном состоянии, но для локализации проблемы, найдено или существует временное обходное решение, позволяющее как-то компенсировать негативный эффект, инциденту должен присваиваться высший приоритет. Восстановление потерянной функциональности должно быть выполнено не позднее чем через 72 часа с момента принятия данного обращения.

7.4. Если Система может эксплуатироваться Заказчиком с ограниченными функциями, и при этом существует временное или обходное решение, позволяющее полностью компенсировать негативный эффект, то инцидент с такими параметрами должен иметь средний приоритет и быть устранен в течение 15 рабочих дней с момента принятия его в работу поставщиком.

7.5. Прочим случаям, незначительно влияющим на функционирование Системы, присваивается низший приоритет, и поставщик обязуется устранить их в течение 30 рабочих дней.

8. Требования к поставщику

8.1. 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).

9. Требования к потенциальному поставщику

9.1. 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.

Подписал
Дата подписания

Байдильдин Абдрахман Алмазович
29.05.2020

