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

ТЕХНИЧЕСКАЯ СПЕЦИФИКАЦИЯ

по закупке 350731
способом Открытый тендер на понижение

Лот № (59 У, 1182378)

Заказчик **Акционерное общество "Национальная компания "КазМунайГаз"**
Организатор **Акционерное общество "Национальная компания "КазМунайГаз"**

1. Краткое описание ТРУ

Наименование	Значение
Номер строки	59 У
Наименование и краткая характеристика	Услуги по сопровождению и технической поддержке информационной системы, Услуги по сопровождению и технической поддержке информационной системы
Дополнительная характеристика	Услуги тех.обслуживания и сопровождения электронного архива Documentum
Количество	1.000
Единица измерения	-
Место поставки	КАЗАХСТАН, г.Нур-Султан, г.Нур-Султан, ул. Кунаева д.8
Условия поставки	-
Срок поставки	С даты подписания договора по 12.2020
Условия оплаты	Предоплата - 0%, Промежуточный платеж - 100%, Окончательный платеж - 0%

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

Определения и сокращения
АппО — аппаратное обеспечение (вычислительное оборудование и его компоненты, аксессуары или части).
Заказчик – АО НК «КазМунайГаз».
Бюджет — бюджет затрат на оказание услуг, оговоренных в настоящей спецификации.
Владелец приложения — это структурное подразделение Заказчика, являющееся владельцем бизнес-процессов, автоматизация которых связана с данным приложением.
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).
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.
ДКУС – департамент корпоративных учетных систем Заказчика.
Доступность — доступность ИТ - услуг в оговоренные выше интервалы времени обычно выражаются в процентах времени недоступности услуги для пользователей за отчетный период.
Интервалы предоставления ИТ-услуг:
• график предоставления ИТ-услуги
• условия для увеличения времени предоставления ИТ-услуг, включая минимальный срок для предварительного уведомления (например, для того чтобы увеличить время сопровождения до 00:00 часов запрос об этом должен поступить в службу сопровождения до 12:00 часов предыдущего дня; то же на ближайшие выходные — до 12:00 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.
ИС — информационная система.
ИСШ — интеграционная сервисная шина. ИСШ на базе программного комплекса Sun Java Composite Application Platform Suite предназначена для построения единой, безопасной, масштабируемой управляемой сервисной шины, которая обеспечивает взаимодействие между любыми существующими информационными системами предприятия в режиме реального времени. А также ИСШ предоставляет возможности для подключения к данной шине любого нового сервиса/продукта/приложения, тем самым вынося интеграционный функционал за пределы интегрируемых систем.
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.

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

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

ИТ-сервис — комплекс ИТ-услуг.
ИТ-услуга — услуга, предоставляемая Исполнителем, бизнес–подразделениям Общества и связанная с функционированием того или иного объекта ИТ-инфраструктуры.
Методика — формализованный (документированный) способ осуществления деятельности в терминологии стандартов ISO.
Нерабочее время — все остальное время, отличное от рабочего времени.
Нормативно-техническая документация — формализованные документы по существующим процедурам обеспечения доступности, конфиденциальности, сохранности и целостности информационной системы.
ПО — Лицензионное программное обеспечение.
Потенциальный поставщик–в рамках тендера: Потенциальный поставщик услуг или Потенциальный поставщик; в рамках подписанного Договора: Исполнитель Услуг или Исполнитель.
Рабочая документация — к этой категории относятся следующие документы:
• Инструкция по резервному копированию и восстановлению информацию;
• Руководство пользователя;
• Руководство администратора;
• Описание компонента ИТ-инфраструктуры (конфигурации, системы);
• Технический паспорт;
• Регламент взаимодействия.
Рабочее время — время с 9:00 по 18:30 в рабочие дни.
СУБД — система управления базами данных.
ЭА — электронный архив, программно-аппаратный комплекс, осуществляющий ввод, хранение, обработку и поиск электронных образов организационно-распорядительных, нормативно-правовых, научно-технических и др. документов, входящих в архив Заказчика и составляющих основу корпоративного содержания. Электронный архив построен на базе ПО EMC Documentum.
Service Desk – служба по обработке запросов и технической поддержке пользователей.

2 Цели, задачи и основные сведения
2.1. Цель: Обеспечение бесперебойной работы, доступности и сохранности, гарантия постоянной поддержки и повышение эффективности использования ЭА.
2.2. Задачи: Исполнение обязательных параметров эксплуатации ЭА в соответствии с функциональными требованиями Заказчика, организация и выполнение необходимых мероприятий по предоставлению сервисов обслуживания ЭА, в объеме следующих видов работ:
2.2.1 Организация и выполнение сервиса Автоматизация процессов и оптимизация системы ЭА;
2.2.2 Организация и выполнение сервиса Администрирование системы ЭА;
2.2.3 Организация и выполнение сервиса Резервное копирование и восстановление ЭА;
2.2.4 Организация и выполнение сервиса Мониторинг процессов ЭА;
2.2.5 Организация и выполнение сервиса Документирование ЭА;
2.2.6 Организация сервиса технической поддержки ПО ЭА
2.3. Место оказания услуг: г. Нур-Султан, ул. Кунаева, 8 и другие офисы Заказчика по предварительному согласованию с Заказчиком.
3 Описание сервисов
3.1 Описание сервиса Автоматизация процессов и оптимизация системы ЭА
ИТ-сервис: Автоматизация процессов и оптимизация системы ЭА
Целевая группа: Пользователи Заказчика
Интервалы предоставления сервиса: В рабочее время. В нерабочее время сервис доступен по согласованию Заказчика и Исполнителя. Согласование происходит до 18:00 предыдущего рабочего дня.
Куратор услуги со стороны Заказчика: ДКУС, Канцелярия

3.1.1 Объем сервиса
3.1.1.1 Перечень услуг, методика расчета трудозатрат указаны в спецификации 2.

3.1.2 Требования к сервису
В рамках исполнения договора необходимо будет произвести автоматизацию процессов и оптимизацию системы ЭА в соответствии с требованиями Заказчика. Сумма оплаты услуг по данному сервису является переменной и зависит от фактического объема выполненных работ.

3.2 Описание сервиса Администрирование системы ЭА
ИТ-сервис: Администрирование системы ЭА
Целевая группа: Пользователи Заказчика
Интервалы предоставления сервиса: В рабочее время. В нерабочее время сервис доступен по согласованию Заказчика и Исполнителя. Согласование происходит до 18:00 предыдущего рабочего дня.
Куратор услуги со стороны Заказчика: ДКУС

3.2.1 Объем сервиса
3.2.1.1 Перечень услуг, методика расчета трудозатрат указаны в спецификации 2.
3.2.1.2 Перечень ПО, передаваемого на сервис «Администрирование системы ЭА», указан в «Спецификация 3, Таблица 2».

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

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

3.3 Описание сервиса Резервное копирование и восстановление ЭА
ИТ-сервис: Резервное копирование и восстановление БД ЭА
Целевая группа: ДКУС
Интервалы предоставления сервиса: В рабочее время. В нерабочее время сервис доступен по согласованию Заказчика и Исполнителя. Согласование происходит до 18:00 предыдущего рабочего дня.
Куратор услуги со стороны Заказчика: ДКУС

3.3.1 Объем сервиса
3.3.1.1 Перечень услуг, методика расчета трудозатрат указаны в «Спецификация 2, Таблица 1».
3.3.1.2 Перечень ПО, передаваемого на сервис «Резервное копирование и восстановление ЭА», указан в «Спецификация 3, Таблица 1».

3.4 Описание сервиса Мониторинг процессов ЭА
ИТ-сервис: Мониторинг процессов ЭА
Целевая группа: ДКУС
Интервалы предоставления сервиса: В рабочее время. В нерабочее время сервис доступен по согласованию Заказчика и Исполнителя. Согласование происходит до 18:00 предыдущего рабочего дня.
Куратор услуги со стороны Заказчика: ДКУС

3.4.1 Объем сервиса
3.4.1.1 Перечень услуг, методика расчета трудозатрат, пороговые значения нарушения требований по доступности и надежности указаны в спецификации 2.

3.5 Описание сервиса Документирование ЭА
ИТ-сервис: Документирование ЭА
Целевая группа: Пользователи Заказчика
Интервалы предоставления сервиса: В рабочее время. В нерабочее время сервис доступен по согласованию Заказчика и Исполнителя. Согласование происходит до 18:00 предыдущего рабочего дня.
Куратор услуги со стороны Заказчика: ДКУС

3.5.1 Объем сервиса
3.5.1.1 Перечень услуг, методика расчета трудозатрат указаны в спецификации 2.

3.6 Организация технической поддержки лицензионного программного обеспечения ЭА
ИТ-сервис: Техническая поддержка ПО ЭА
Целевая группа: ДКУС
Интервалы предоставления сервиса: В рабочее время. В нерабочее время сервис доступен по согласованию Заказчика и Исполнителя. Согласование происходит до 18:00 предыдущего рабочего дня.
Куратор услуги со стороны Заказчика: ДКУС

3.6.1 Обеспечение непрерывной технической поддержки всего ПО ЭА. Состав ПО ЭА указан в «Спецификация 3, Таблица 3».
3.6.2 Техническая поддержка: возможность обращения в службу технической поддержки производителя (компанию EMC) по предполагаемым инцидентам, проблемам относящихся к стандартной функциональности существующих программных продуктов EMC Documentum, EMC Captiva. В рамках технической поддержки предоставляется доступ к репозиторию программных продуктов EMC, содержащему новые основные версии, сервисные пакеты и исправления программных продуктов EMC Documentum, EMC Captiva.

3.7 Общие требования к параметрам времени сервисов
Требования к параметрам времени сервисов указаны в спецификации 1.
4 Общие требования к предоставлению информации в электронном виде
4.1 Исполнитель должен предоставлять из своих систем мониторинга данные, касательно доступности и производительности АппО, а также данные из систем регистрации инцидентов и объемов сервиса, в электронном виде по адресу.

5 Требование к услугам, связанным с внесением изменений в конфигурацию ИС
5.1 Услуги по сервисам, связанным с внесением изменений в конфигурацию системы ЭА, должны быть организованы по следующей схеме:
5.1.1 создание технического задания на доработку функционала по формату, принятому у Заказчика;
5.1.2 проведение работ по проектированию изменений в системе ЭА на основе технического задания, которые должны быть задокументированы в техническом решении по формату, принятому у Заказчика;
5.1.3 доработка системы на основе технического решения;
5.1.4 проведение тестирования, результаты оформляются протоколом, подписанным всеми участниками тестирования.
5.2 Техническое задание и техническое решение должны быть согласованы с владельцами приложения. (и с департаментом корпоративных учетных систем).

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

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

6 Требования к развитию системы ЭА
6.1 Объем услуг (видов работ) по развитию системы ЭА составляет не больше 25% от суммы договора по техническому обслуживанию и сопровождению ЭА, является переменным и зависит от фактического объёма оказанных услуг.
6.2 К развитию Системы ЭА относятся виды работ по совершенствованию существующих бизнес-процессов и реализации новых. В том числе в рамках развития возможны следующие виды работ:
6.3 Оптимизация существующих процессов или разработка новых отчетов – не более 50 чел./дней.До начала оказания Услуг Исполнитель должен согласовать план оказания Услуг и объем ресурсов.
6.4 Исполнитель обязан приступить к оказанию Услуг в течение 1 (одного) рабочего дня согласно плану оказания Услуг. Реализация задачи по развитию системы ЭА должна быть выполнена точно в срок, определенный в плане оказания Услуг.
6.5 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 Исполнителем услуг на основе затраченного специалистами Исполнителя времени и их тарифных ставок работы, но не больше чем указанный объем работ по развитию ЭА.
6.6 Исполнитель должен предоставлять результаты оказанных услуг в виде отчетов об оказанных услугах с указанием времени, затраченного специалистами Исполнителя на оказание Услуг.

7 Требования к составу группы сопровождения (на этапе тендерной заявки):
7.1 Потенциальный поставщик в тендерной заявке должен предоставить письмо, за подписью первого руководителя потенциального поставщика, заверенное печатью, по составу группы сопровождения, которая должна включать следующих членов группы сопровождения:
• Администратор баз данных Oracle 10g версии (и выше) – не менее 1-го специалиста;
• Специалист по Documentum – не менее 2-х специалистов;
• Системный инженер по Documentum – не менее 2-х специалистов;
• Разработчик Documentum – не менее 1-го специалиста;
• Специалист по ITIL – не менее 1-го специалиста;
7.2 Группа сопровождения, указанная в пункте 7.1. должна обладать сертификатами или подтверждением со следующей квалификацией:
• Администратор баз данных Oracle 10g версии (и выше) - Сертификат по программе сертификации специалистов Oracle (Oracle Database 10g Administrator Certified Professional или Oracle Database 11g Administrator Certified Professional).
• Специалист по Documentum - Сертификат или подтверждение о прохождении курса обучения (программы подготовки) по системному администрированию EMC-систем на платформе Documentum, независимо от версии и/или Сертификат или подтверждение о прохождении курса обучения (программы подготовки) по техническим основам Documentum, независимо от версии.
• Системный инженер по Documentum - Сертификат или подтверждение о прохождении курса обучения (программы подготовки) системного инженера Documentum (Documentum System Engineer).
• Разработчик Documentum - Сертификат или подтверждение о прохождении курса обучения (программы подготовки) разработчика Documentum, независимо от версии (Documentum Developer).
Электронные копии вышеуказанных документов должны быть предоставлены в составе тендерной заявки.
7.3 Сертификат или подтверждение о прохождении курса обучения (программы подготовки) по ITIL, независимо от версии.
7.4 Специалисты группы по сопровождению, за исключением специалиста по ITIL, должны иметь необходимую квалификацию и опыт работы по сопровождению и развитию информационных систем не менее 3 лет. В составе заявки приложить резюме или письмо, за подписью первого руководителя, заверенная печатью, с указанием информации о наличии квалификации и опыта работы.
7.5 Исполнитель должен обеспечить постоянное нахождение 2-х специалистов на объекте Заказчика в период действия Договора (подтверждается письмом Исполнителя после заключения договора);
7.6 Исполнитель должен подтвердить наличие действующей системы регистрации запросов пользователей/Заказчика по технической поддержке в электронной форме и должен продемонстрировать ее функциональность на момент старта исполнения Проекта (подтверждается письмом Исполнителя с описанием функциональности и работы системы HelpDesk после заключения договора).
7.7 Заказчик имеет право не допустить специалистов Исполнителя к оказанию Услуг если он не получит подтверждение, что данный специалист Исполнителя имеет квалификацию и опыт, требуемые настоящей технической спецификацией. В случае не получения Заказчиком такого подтверждения — ответственность за неисполнение Услуг лежит на Исполнителе.

8 Прочие условия
8.1 Следующие параметры могут быть изменены (увеличены / уменьшены / улучшены) Заказчиком без согласования и уведомления с Исполнителем:
8.1.1 Версии ПО и/или АппО, характеристики АппО (например, частота процессора, объем ОЗУ и пр.);
8.1.2 Состав АппО (комплектующие, запчасти, внешняя отделка).
8.2 Количество обслуживаемого АппО /ПО Заказчика для обслуживания может быть увеличено до 10% относительно количества в данной документации (с округлением до целого числа в большую сторону, но не менее чем на 2 единицы по каждому типу АппО/системы), без увеличения общей суммы Договора.
8.3 Информация о расположении АппО, систем и сервисов на конкретных этажах и/или в конкретных кабинетах и/или в корпусах здания Заказчика указана в информационных целях. Месторасположение может быть изменено Заказчиком в результате

Осы құжат «Электрондық құжат және электрондық цифрлық қолтаңба туралы» Қазақстан Республикасының 2003 жылғы 7 қаңтардағы N 370-II Заңы 7 бабының 1 тармағына сәйкес қағаз тасығыштағы құжатпен бірдей
Данный документ согласно пункту 1 статьи 7 ЗРК от 7 января 2003 года N370-II «Об электронном документе и электронной цифровой подписи» равнозначен документу на бумажном носителе

внутреннего решения Заказчика без официального оповещения Исполнителя.
8.4 Для окончательной оплаты по договору Исполнитель должен предоставить следующий перечень документов, указанных в Договоре, согласованный с владельцами приложения:
• Руководство пользователя (актуальную версию);
• Руководство администратора (актуальную версию);
• Описание содержания проекта (актуальную версию);
• Руководство архивариуса (актуальную версию).

Приложение

Спецификация 1,2,3.docx

Подписал	Айдаулов Мусагали Абилхаирович
Дата подписания	20.11.2019

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

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