



ТЕХНИЧЕСКАЯ СПЕЦИФИКАЦИЯ

по закупке 331967, Услуги по сопровождению и технической поддержке информационной системы Автоматизированная информационно-управляющая система предприятия (АИУСП) способом Открытый тендер на понижение

Лот № 1117217

Заказчик Акционерное общество "Энергоинформ"
Организатор Акционерное общество "Энергоинформ"

1. Краткое описание ТРУ

Наименование	Значение
Номер строки	316-3 У
Наименование и краткая характеристика	Услуги по сопровождению и технической поддержке информационной системы
Дополнительная характеристика	Услуги 3-линии технической поддержки информационной системы "Автоматизированная информационно-управляющая система предприятия (АИУСП) АО "KEGOC"
Количество	1.000
Единица измерения	-
Место поставки	КАЗАХСТАН, г.Нур-Султан, пр.Тәуелсіздік, 59.
Условия поставки	-
Срок поставки	С даты подписания договора по 03.2020
Условия оплаты	Предоплата - 0%, Промежуточный платеж - 0%, Окончательный платеж - 100%

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

Наименование: услуги по сопровождению и технической поддержке информационной системы «Автоматизированная информационно-управляющая система предприятия (АИУСП)».

2. Технические и качественные характеристики

2.1 Настоящая Техническая спецификация содержит описание задач и требований Заказчика к объему и качеству предоставляемых услуг Потенциальным поставщиком (далее - Исполнитель).

2.2 После заключения договора, Исполнителю необходимо в течение 10 (десяти) рабочих дней ознакомиться с техно-рабочей документацией по АИУСП, предоставленной Заказчиком.

2.3 Услуга включает в себя практическое решение заявок Заказчика по системе АИУСП (не ограничиваясь):

2.3.1 Анализ и устранение нарушения в функциональности системы;

2.3.2 Изменение настроек в действующей функциональности (в том числе рекомендации консультационного характера);

2.3.3 Изменение существующих форм отчетности, но не более 10 штук (сроки реализации регулируются отдельными временными рамками);

2.3.4 Решение вопросов повышения производительности системы, в том числе выработка рекомендаций по повышению производительности серверного оборудования.

2.4 Состав и численность проектной группы Исполнителя по направлениям SAP описаны в Приложении № 1.

2.4.1 Замена (в том числе временная) специалистов Исполнителя на других специалистов должна быть обоснована с подтверждением их квалификации согласно требованиям к квалификации специалистов, указанных в тендерной документации (с предоставлением резюме), и предварительно (не менее, чем за 5 рабочих дней до замены) согласована с Заказчиком в письменной форме.

2.5 Контрольные сроки оказания Услуги.

2.5.1 Все заявки Заказчика имеют высокий приоритет без исключения, и подлежат исполнению в установленные контрольные сроки согласно Приложению № 2 к настоящей Технической спецификации.

2.5.2 В случае необходимости разработки новой функциональности системы, сроки реализации регулируются отдельными временными рамками.

3. Прочие характеристики

3.1 Формат оказания услуги.

3.1.1 По предварительному запросу Заказчика, Исполнителю необходимо оказывать услуги локально на территории Заказчика – с 9:00 до 18:00 часов по времени г. Нур-Султан, но не более 25 человеко/дней. В случае командировки специалиста Исполнителя, время работы специалиста составляет не менее 5 человеко/дней.

3.1.2 Дистанционное оказание услуги





– с 9:00 до 18:00 часов по времени г. Нур-Султан, а также по согласованию Заказчика с Исполнителем – в нерабочее время, в праздничные и выходные дни.

3.2 Контактные данные проектных групп Заказчика и Исполнителя.

3.2.1 Исполнителю в течение 3-х рабочих дней с даты подписания договора необходимо предоставить Заказчику контакты менеджера-представителя, и специалистов по направлениям SAP согласно п.2.4, с обязательным указанием контактных данных в следующем формате (рабочий телефон, сотовый телефон (What's App), электронная почта).

3.2.2 Менеджер-представитель Исполнителя является координатором, обеспечивающим принятие заявки в работу специалистом по направлению SAP, контроль сроков исполнения в соответствии с установленными сроками согласно п.2.5.1, а также учет использования ресурсов Исполнителя (человеко/часов) с уведомлением менеджера-представителя Заказчика о статусах заявок.

3.2.3 Контакты проектной группы Заказчика будут предоставлены после заключения договора, в формате (рабочий телефон, сотовый телефон (What's App), корпоративная электронная почта).

3.3 Форма и порядок работы с заявкой Заказчика.

3.3.1 Заявка Заказчика содержит данные (не ограничиваясь):

- 1) Наименование направления SAP;
- 2) Ф.И.О. и контакты автора заявки - сотрудника проектной команды Заказчика;
- 2) Описание ситуации, при необходимости со скриншотами.

3.3.2 Заявки принимаются Исполнителем только от проектной команды Заказчика.

3.3.3 Все заявки подлежат регистрации и исполнению (без возможности приостановки заявки) в системе ITSM Заказчика.

3.3.4 Время исполнения заявки рассчитывается как разница (в часах): с момента регистрации заявки в системе ITSM Заказчика до времени получения Заказчиком письменного решения на портале Service Desk от специалистов Исполнителей.

3.3.5 Заказчик направляет Исполнителю заявку на оказание Услуг посредством системы ITSM Заказчика. В случае необходимости, Заказчик направляет Исполнителю (менеджеру-представителю и специалисту по направлению SAP) заявки по корпоративной электронной почте, либо на What's App, с последующим дублированием по ITSM Заказчика.

3.3.6 В процессе отработки заявки, ITSM система Заказчика обеспечит информирование о всех изменениях статусов заявки (с указанием номера) в следующем формате:

- 1) Заявка зарегистрирована в системе (для Заказчика);
- 2) Заявка назначена в работу (для Исполнителя);
- 3) Заявка выполнена (для Заказчика).

3.3.7 В случае отклонения заявки Исполнителем в ITSM (с обязательным указанием причины), менеджеры-представители Исполнителя и Заказчика совместно в течение 2 (двух) часов выясняют обоснованность отклонения, с последующим возобновлением либо исключением заявки.

3.3.8 В ходе анализа и решения заявки, Исполнитель будет иметь доступ (уровень доступа будет согласован при проведении работ) к системам разработки и качества АИУСП.

3.3.9 Результатом исполнения заявки является ответ Заказчику на ITSM, при необходимости с дублированием на электронный адрес, либо в What's App.

3.3.10 Решение должно содержать детальное и читабельное описание (в том числе порядок действий, ссылки на ноты SAP, на конкретные поля таблиц, с навигацией в системе, скриншоты).

3.3.11 Нарушение контрольных сроков исполнения заявок Заказчика согласно п.2.5.1, повлекут штрафные санкции к Исполнителю в соответствии с условиями договора.

3.3.12 В случае возникновения инцидентов в АИУСП по причине реализации некорректного решения заявки, предоставленного Исполнителем, Заказчик обращается к Исполнителю с описанием инцидента, а Исполнитель заново открывает заявку и немедленно предпринимает все усилия для устранения инцидента в течение 2 (двух) часов.

Инциденты в АИУСП по вине Исполнителя влекут за собой штрафные санкции к Исполнителю, в соответствии с условиями договора.

3.4 Приемка Услуг.

3.4.1 Приемка Услуг осуществляется согласно ежемесячному Акту выполненных работ, на основе отчета согласно Приложению № 3 к настоящей Технической спецификации, формируемой на основе выгрузки из ITSM системы Заказчика.

Отчет предоставляется Заказчику до 5-го числа месяца, следующего за отчетным.

3.4.2 Форма расчета стоимости услуг отражена в Приложении № 4 к настоящей Технической спецификации.

3.5 Характеристика системы АИУСП.

3.5.1 Характеристика системы АИУСП описана в Приложении № 5 к настоящей Технической спецификации.

3.5.2 Заявки Заказчика не ограничиваются перечисленными в Приложении № 5 бизнес-процессами АИУСП.

3.6 Требования к документированию.

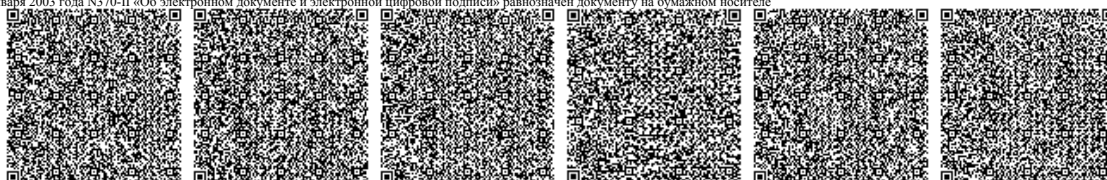
3.6.1 В случае разработки техно-рабочей документации Исполнителем, документы разрабатываются на государственном или русском языках с учетом принятых внутренних требований Заказчика к оформлению документации.

3.6.2 Все согласованные и утвержденные результаты работ, должны быть переданы Заказчику в бумажном виде в количестве 2-х экземпляров, и в электронном виде в форматах Microsoft Office и Adobe PDF.

4. Соответствие стандартам (международным/внутренним): не требуется.

5. Гарантийный срок на выполняемые работы: Гарантийный срок на закупаемые услуги должен составлять не менее 6 месяцев со дня подписания уполномоченными лицами сторон акта оказанных услуг.

6. Приложения № 1-5 прилагаются и являются неотъемлемой частью технической спецификации.





*Потенциальный поставщик должен подтвердить каждый пункт технической спецификации по форме Заказчика.

Перечень используемых терминов и понятий

АИУСП - Автоматизированная информационно-управляющая система предприятия АО «KEGOC».

ITSM - Программно-аппаратный комплекс на базе ПО BPM Online 7.12 для автоматизации процессов ИТ процессов

Время реакции - период времени между обращением к Исполнителю, и началом работы специалиста Исполнителя.

Заказчик - АО «Энергоинформ», дочерняя организация АО «KEGOC».

Заявка - письменный (электронный, бумажный) документ, содержащий описание задачи Исполнителю.

Дистанционное оказание услуг - оказание Услуг посредством электронной почты и каналов телефонной связи и передачи данных, с применением различных web-агентов, без присутствия Исполнителя на территории Заказчика.

Инцидент - сбой в функциональности системы, частичная или полная неработоспособность АИУСП.

Локальное оказание услуг - оказание Услуг Исполнителем на территории Заказчика с обязательным присутствием Исполнителя на территории Заказчика.

Специалист - сотрудник Исполнителя, заявляемый для оказания Услуг обладающий соответствующей профессиональной квалификацией и опытом работы для оказания требуемых согласно технической спецификации Услуг.

Услуга - практические услуги по решению заявок Заказчика, в том числе консультационного характера по технической поддержке АИУСП в качестве 3-линии, согласно требованиям технической спецификации Заказчика.

Недостатки - часть услуг, оказанная с нарушениями условий Договора, включая нарушения контрольных сроков исполнения заявок, изъяны, ошибки и неточности.

Человеко-день соответствует 8 часам календарного дня.

Приложение

Приложение № 3 к ТС_05 09 2019.docx

Приложение № 1 к ТС_05 09 2019.docx

Приложение № 5 к ТС_05 09 2019.docx

Приложение № 2 к ТС_05 09 2019.docx

Приложение № 4 к ТС_05 05 2019.docx

Подписал

Утеулиева Сарсенкуль Коспановна

Дата подписания

12.09.2019

