



## ТЕХНИЧЕСКАЯ СПЕЦИФИКАЦИЯ

по закупке 390433  
способом Открытый тендер на понижение

Лот № (67-1 У, 1330547) Услуги по сопровождению и технической поддержке информационной системы

Заказчик: Товарищество с ограниченной ответственностью "Совместное предприятие "Казгермунай"

Исполнитель: Товарищество с ограниченной ответственностью "Совместное предприятие "Казгермунай"

### 1. Краткое описание ТРУ

| Наименование                          | Значение   |
|---------------------------------------|--|
| Номер строки                          | 67-1 У   |
| Наименование и краткая характеристика | Услуги по сопровождению и технической поддержке информационной системы, Услуги по сопровождению и технической поддержке информационной системы |
| Дополнительная характеристика         | Сопровождение системы SAP  |
| Количество                            | 1.000  |
| Единица измерения                     | -  |
| Место поставки                        | КАЗАХСТАН, Кызылординская область, г.Кызылорда   |
| 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

#### ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

на оказание услуг по техническому сопровождению систем SAP в ТОО «СП «КазГерМунай»

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

#### 1.1. ПЕРЕЧЕНЬ ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ТЕРМИНОВ И ПОНЯТИЙ

Время первичной реакции – это время, прошедшее с начала получения Исполнителем от Заказчика уведомления об инциденте до момента реакции Исполнителя. Применяется для расчета штрафных санкций.

Время устранения – время между временем передачи всех необходимых данных для возможности начала разрешения инцидента Исполнителем и временем полного разрешения. Применяется для расчета штрафных санкций.

Заказчик – ТОО «СП «КазГерМунай».

Инцидент – любое событие, выходящее за рамки стандартного функционирования и являющееся настоящей или возможной причиной приостановки, или снижения качества предоставления услуги. Запросы на сопровождение также являются инцидентами. Исполнитель – это организация, которая оказывает услуги или работы Заказчику по договору.

ИС ЭСФ – информационная система по приёму и обработке электронных счетов-фактур Министерства Финансов Республики Казахстан.

НСИ – нормативно-справочная информация.

Правила, Процедуры – внутренние формализованные документы Заказчика, определяющий порядок осуществления деятельности.

Реконфигурация Системы SAP – внесение изменений в программы и настройки системы SAP.

ИС – информационная система;

ПО – программное обеспечение;

Проблема – неизвестная причина одного или нескольких уже произошедших или возможных инцидентов.

Система – Система SAP ERP и Система SAP BPC.

Система SAP ERP – интегрированная автоматизированная система управления SAP ERP, работающая в режиме реального времени, основанная на объективных данных о финансовых и материальных ресурсах и имеющая возможности гибкого реагирования на изменение рыночной и законодательной ситуации.

Система SAP BPC (Planning & Cons, version for SAP NetWeaver) – интегрированная автоматизированная система для задач планирования, бюджетирования, предназначенная для проведения план-факторного анализа.

СУБД – система управления базами данных.

#### 1.2. ВВЕДЕНИЕ

1.2.1. Настоящая Техническая спецификация описывает основные задачи и требования к оказываемым услугам по сопровождению





и развитию систем SAP и технической поддержке ЛПО SAP (пакет услуг сопровождения SAP Enterprise Support) в ТОО «СП «КазГерМунай».

1.2.2. Срок оказания Услуг – с даты подписания договора до 31 декабря 2020 года.

1.2.3. Место оказания услуг – офис Заказчика в г.Кызылорда.

### 1.3. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

1.3.1. Основной целью является поддержка работоспособности функциональности Системы с учетом интеграционных процессов, а также модификации Системы или ее компонентов с целью устранения отказов. Обеспечение непрерывной технической поддержки всего лицензионного программного обеспечения SAP, закупленного ранее Заказчиком.

1.3.2. Дополнительной целью является обеспечение возможных доработок (дополнительной адаптации) Системы согласно замечаниям и предложениям пользователей Заказчика, в рамках существующей автоматизации бизнес-процессов в Системе

1.3.3. Для поддержания системы SAP в структурных подразделениях Заказчика и в связи с требованиями по сопровождению системы SAP необходимо выполнять следующие задачи:

Сопровождение функционирующих модулей систем SAP ERP;

Сопровождение системы SAP BPC;

Настройка и ведение НСИ Системы;

Поддержка разработанной концепции полномочий (ведение ролей, меню областей, полномочий пользователей);

Консультация пользователей системы SAP ERP в части функционирующих модулей системы SAP;

Консультация по функциональности пользователей системы SAP BPC

Обучение пользователей Системы, при переводе между структурными подразделениями, изменении должностных обязанностей и вновь принятых сотрудников. Обучение проводится без отрыва от производства, на территории Заказчика;

Обучение пользователей и сотрудников ООУС, без отрыва от производства, на территории Заказчика не менее 2-х раз в год;

Установка SAP Notes в Систему согласно рекомендациям производителей SAP;

Проведение работ по поддержке и обеспечению работоспособности выходных форм, отчетности и разработок;

Разработка новых отчетов/выходных форм по требованию Заказчика;

Перенастройка существующих бизнес-процессов;

Поддержание в актуальном состоянии существующих выходных форм, при их изменении, регламентированных вышестоящими органами;

Системное Basis администрирование системы SAP ERP 6.0 EHP 7.

Данные работы будут выполняться как в удаленном режиме, так и на территории Заказчика по требованию Заказчика.

### 1.4. ОБЪЕКТ ВЫПОЛНЕНИЯ УСЛУГ

В данном разделе описываются территориальные границы системы SAP. В зону охвата системы входит офис Заказчика в г.Кызылорда и все структурные подразделения, входящие в состав компании Заказчика.

### 1.5. ТРЕБОВАНИЯ К СОПРОВОЖДЕНИЮ СИСТЕМЫ (НА ЭТАПЕ ИСПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРА)

1.5.1. В перечень работ по сопровождению системы SAP входят следующие работы:

о Поддержка и обеспечение работоспособности:

всех настроенных в Системе автоматизированных бизнес-процессов;

всех разработанных в Системе отчетов, выходных форм и создание новых по требованию Заказчика;

имеющихся механизмов интеграции и интерфейсов Системы с внешними информационными системами.

о Создание новых версий существующих в Системе отчетов и выходных форм и разработка новых отчетов.

о Своевременная разработка планов мероприятий по устранению предоставленных существенных аудиторских обнаружений по сопровождению и администрированию Системы Заказчика, и осуществление их реализации в согласованные с Заказчиком сроки.

о Разработка новых инструкций для пользователей в установленном формате по требованию Заказчика.

о Актуализация имеющихся инструкций для пользователей в соответствии с установленным форматом.

о Актуализация документации SAP (НСИ, журналы настройки и т.д.).

о В случае необходимости, доработка реализованных бизнес-процессов, в случаях изменения законодательных требований или оптимизация существующих процессов.

о В случае проведения работ по интеграции Системы с другими информационными системами Заказчика, предоставление необходимых характеристик со стороны Системы и Настройка интеграционных связей с другими информационными системами для осуществления загрузки необходимых данных по согласованию с Заказчиком.

о Сбор, учет и анализ потребностей Заказчика в автоматизации бизнес-процессов Заказчика и предоставление рекомендаций и предложений Заказчику по оптимизации функциональных возможностей Системы.

о Ознакомление Заказчика с новыми стандартными решениями SAP, применимыми к бизнес-процессам Заказчика. Внесение письменных технических предложений и решений по улучшению существующей функциональности Системы с использованием стандартных решений программного обеспечения SAP.

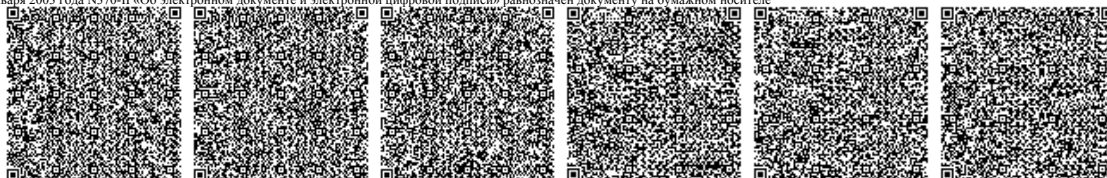
о По согласованию с Заказчиком, проведение соответствующего обучения пользователей Заказчика, в том числе, в структурных подразделениях Заказчика, входящих в состав компании Заказчика.

о По согласованию с Заказчиком командирование участников Группы сопровождения в офис и структурные подразделения Заказчика в случае необходимости разъяснения и/или обучения работников Заказчика.

о Участие в модернизации аппаратно-программной платформы, на которой функционирует Система.

о Инвентаризация всех имеющихся в Системе Z отчетов и программ по запросу Заказчика. Предоставление Заказчику списка неиспользуемых отчетов по итогам инвентаризации.

о Мониторинг перечня пользователей и ведение основных данных SAP пользователей в Системе в части BASIS.





#### о Предоставление отчетности по требованию

В случае проведения у Заказчика аудита (в том числе внутреннего, внешнего) или инвентаризации Исполнитель обязан предоставить ответ Заказчику в запрашиваемом формате (Сроки предоставления оговариваются сторонами по факту запроса).  
Прочие выгрузки из системы SAP.

#### 1.5.2. Требования к сопровождению модуля FI – «Финансы»

Основной задачей модуля FI является организация автоматизированного ведения бухгалтерского учета и получения отчетов. В модуле FI гибко отражается организационно-экономическая структура компании, создан план бухгалтерских счетов, на основании которого все хозяйственные операции унифицируются в масштабах компании, ведется единая база данных дебиторов, кредиторов, поддерживается актуальный валютный курс к различным валютам. Ведение кодов НДС предоставляет информацию для расчета и получения базовой информации для составления налоговой декларации по НДС.

1.5.3. Для полноценного функционирования модуля FI необходимо осуществлять в режиме реального времени поддержку, при необходимости оптимизацию следующих бизнес-процессов:

- Учет денежных средств;
- Учет по подотчетным лицам;
- Учет дебиторской задолженности;
- Учет кредиторской задолженности;
- Оплата кредиторской задолженности;
- Оплата дебиторской задолженности;
- Выравнивание позиций;
- Курсовая и суммовая разница;
- Взаимозачет;
- Учет налогов и других обязательных платежей в бюджет;
- Загрузка заработной платы;
- Переоценка счетов;
- Сторнирование проводок;
- Закрытие периода (с использованием метода начисления);
- Доходы/расходы будущих периодов;
- Интеграция с ИС ЭСФ.

1.5.4. Для поддержания модуля FI в актуальном состоянии необходимо осуществлять в режиме реального времени ведение нормативно-справочной информации модуля FI:

- Рабочий план счетов Товарищества;
- Группы счетов;
- Группы статусов полей;
- Группы счетов контрагентов;
- Справочник контрагентов;
- Справочник кодов ОГК счетов контрагентов;
- Справочник собственных банков;
- Справочник кодов налогов НДС;
- Справочник видов документов;
- Мэппинги по счетам, контрагентам, видам движений и раскрытиям.

#### 1.5.5. Требования к сопровождению модуля CO – «Контроллинг»

Основной целью модуля CO является обеспечение возможности детального учета и контроля затрат предприятия. Предоставление своевременной информации позволяет руководителям компании оперативно реагировать на процессы производства. Модуль CO позволяет координировать, отслеживать и оптимизировать все процессы в компании.

Для полноценного функционирования модуля CO необходимо осуществлять в режиме реального времени поддержку, при необходимости оптимизацию следующих бизнес-процессов:

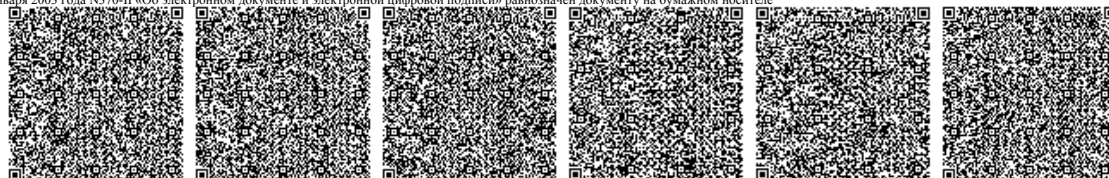
- Планирование затрат;
- Фактический учет затрат;
- Расчет себестоимости нефтепродуктов;
- Расчет себестоимости газа;
- Процедура закрытия периода;
- Анализ затрат и доходов.

Для поддержания модуля CO в актуальном состоянии необходимо осуществлять в режиме реального времени ведение нормативно-справочной информации модуля CO:

- Справочник видов затрат;
- Справочник видов работ;
- Статистические показатели;
- Справочник мест возникновения затрат;
- Справочник видов заказов;
- Справочник мест возникновения прибыли.

#### 1.5.6. Требования к сопровождению модуля FI-AA – «Учет основных средств»

Потребность бухгалтерского учета в организации учета основных средств, нематериальных активов и капитального строительства реализуется в системе SAP функциональностью модуля FI-AA. При этом в системе имеется возможность вести детальную





классификацию всех имеющихся объектов и определять хозяйственные операции согласно требованиям пользователя. Для полноценного функционирования модуля FI-AA необходимо осуществлять в режиме реального времени поддержку, при необходимости оптимизацию следующих бизнес-процессов:

- Создание, изменение, блокирование, удаление основной записи ОС или НМА;
- Поступление основных средств и нематериальных активов;
- Ввод ОС в эксплуатацию из НКС;
- Выбытие основных средств и нематериальных активов;
- Ввод обесценения;
- Перемещение ОС и НМА между структурными подразделениями;
- Перемещение ОС и НМА внутри структурного подразделения;
- Начисление износа основных средств и нематериальных активов;
- Незавершенное капитальное строительство;
- Расчет налогов по основным средствам;
- Амортизационные отчисления, расходы на ремонт и др. вычеты по фиксированным активам;
- Заккрытие периода в модуле FI-AA;
- Пересчет амортизации по нефтегазовым активам в соответствии с переоцененными запасами;
- Проводки и амортизация по исторической стоимости;
- Перемещение между классами ОС и НМА;

Для поддержания модуля FI-AA в актуальном состоянии необходимо осуществлять в режиме реального времени ведение нормативно-справочной информации модуля FI-AA:

- Классы основных средств и нематериальных активов;
- Структура основных данных (на соответствие БЕ, МВЗ, Заказ,);
- Налоговый классификатор;
- Бухгалтерский классификатор;
- Тип скважин;
- Код амортизации;
- Классификатор основных фондов;
- Признак аренды земли;
- Таблица соответствия расходных счетов налоговым формам;

#### 1.5.7. Требования к сопровождению модуля MM – «Управление материальными потоками»

Модуль Materials Management (MM) – управление материальными потоками позволяет осуществлять количественное и стоимостное управление материальными запасами, планирование, регистрацию и подтверждение движения материалов в целом. Модуль MM дает возможность отразить в системе полный документооборот, сопутствующий процессу закупок, в любой момент времени может представить исчерпывающую информацию о ходе работ на каждом этапе процесса движения материала.

Для полноценного функционирования модуля MM необходимо осуществлять в режиме реального времени поддержку, при необходимости оптимизацию следующих бизнес-процессов:

- Закуп ТМЦ;
- Управление запасами;
- Закуп услуг/работ;
- Приёмка услуг/работ;
- Контроль счетов логистики;
- Учет готовой продукции;
- Инвентаризация;
- Учет транспортировки нефти;
- Учет нефтепродуктов;
- Учет газа;
- Интеграция с ИС ЭСФ.

Для поддержания модуля MM в актуальном состоянии необходимо осуществлять в режиме реального времени ведение нормативно-справочной информации модуля MM:

- Закупочные организации;
- Группы закупок;
- Заводы;
- Склады;
- Виды материалов;
- Счета запасов;
- Группы материалов;
- Единицы измерения;
- Соответствие классов материалов кодам затрат;
- Каталог услуг/работ;
- Типы услуг;
- Диапазоны номеров типов услуг;
- Основные записи услуг;

#### 1.5.8. Требования к сопровождению модуля SD – «Сбыт»

Модуль SD позволяет организовать быстрое и целенаправленное решение задач сбыта, распределения готовой продукции (работ,





услуг) компании, дает возможность отразить в системе полный документооборот, сопутствующий процессу продажи, в любой момент времени может представить исчерпывающую информацию о ходе работ на каждом этапе процесса распределения продукции (представления услуг).

В модуле постоянно хранится полная информация по клиентам и заказчикам, с которыми сотрудничает или сотрудничала компания.

Для полноценного функционирования модуля SD необходимо осуществлять в режиме реального времени поддержку, при необходимости оптимизацию следующих бизнес – процессов:

- Реализация нефти на внутреннем рынке сторонним организациям;
- Реализация нефти на экспорт;
- Реализация сжиженного газа на внутреннем рынке
- Реализация товарного газа на внутреннем рынке
- Реализация услуг;
- Реализация товарно-материальных ценностей (ТМЦ);
- Интеграция с ИС ЭСФ.

Для поддержания модуля SD в актуальном состоянии необходимо осуществлять в режиме реального времени ведение нормативно – справочной информации модуля SD:

- Группы контрировки материала;
- Группы контрировки дебитора;
- Условия отгрузки;
- Пункты отгрузки;
- Налоговые классификации материала, клиента;
- Условия платежа и поставки по Инкотермс 2000.

#### 1.5.9. Требования к сопровождению системы SAP BPC

Основной задачей системы BPC является организация процесса бюджетирования и бизнес-планирования Заказчика.

Для полноценного функционирования системы BPC необходимо осуществлять в режиме реального времени техническую поддержку, при необходимости оптимизацию, следующих бизнес – процессов:

Ведение настроек:

- для существующих форм ввода и отчетов;
- для существующего бюджетного плана счетов (БПС);
- поддержка пересчета валют;
- поддержка настроек расчетов для существующей модели:

- расчет НРП (расчет нераспределённой прибыли);
- расчет КПП, НСП и других налогов;
- расчет бухгалтерского баланса;
- расчет ОДДС (отчета о движениях денежных средств);
- расчет КРП и прочих расчетов;

- ведение меппингов основных счетов, месторождений, услуг, заказов;
- поддержка настроек для загрузки фактических данных из системы SAP;
- поддержка копирования данных между версиями (корректировка бюджета);
- поддержка копирования данных между OLAP кубами.

Ведение НСИ:

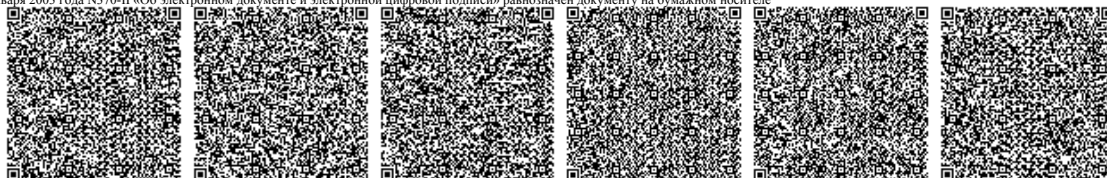
Для поддержания системы BPC в актуальном состоянии необходимо осуществлять в режиме реального времени ведение нормативно-справочной информации:

#### 1) Справочники:

- справочник «БПС» (Бюджетный план счетов);
- справочник «Администратор бюджетных программ»;
- справочник «Версия»;
- справочник «Период»;
- справочник «Валюта отчетности»;
- справочник «Валюта планирования»;
- справочник «Месторождения»;
- справочник «Направление»;
- справочник «Услуги»;
- справочник «Командировки и обучение»;
- справочник «Займ»;
- справочник «ТМЦ (товарно-материальные ценности) и ОС (основные средства)»;
- справочник «Объекты капитальных вложений»;
- справочник «Вид движения»;
- справочник «Скважины»;
- справочник «Тип показателей»;
- справочник «Направление»;

#### 2) Ввод предоставленного Мэппинга справочников и аналитик для передачи фактических данных из системы SAP ERP в систему BPC;

#### 1.5.10. Требования к поддержке концепции полномочий





Для поддержки концепции полномочий необходимо выполнение Исполнителем следующих задач:

Создание, изменение и удаление ролей пользователей. Роли подразделяются на функциональные, организационные и специальные. Функциональная роль предусматривает предоставление полномочий на транзакции и функции; организационная роль предоставляет полномочия по объектам (КЕ, БЕ, Завод, Закупочная организация и т.д.); специальная роль содержит полномочия на специальные функции и отчеты.

Создание, изменение и удаление меню областей пользователей.

Оптимизация матрицы полномочий– формирование ролей с учетом предоставленных требований Заказчика.

#### 1.5.11. Требования к консультированию и обучению пользователей системы SAP

На период оказания услуг по сопровождению и развитию системы SAP важной задачей является обеспечение передачи знаний по системе SAP в процессе обучения и консультирования работников Заказчика.

Передача знаний должна проходить:

От функциональных консультантов (по модулям FI, FI-AA, FI-SL, CO, MM, SD) пользователям системы SAP. Консультанты обязаны обучать пользователей системы SAP новой функциональности, а также оказывать консультационную помощь по функционирующим бизнес-процессам системы SAP.

От функциональных консультантов (по модулям FI, FI-AA, FI-SL, CO, MM, SD) работникам отдела обслуживания учетных систем, а также оказывать консультационную помощь по функционирующим бизнес-процессам системы SAP.

В процессе обучения должны выполняться следующие работы:

- 1) Составление плана обучения и программы обучения;
- 2) Формирование групп сотрудников для обучения;
- 3) Подготовка руководств пользователей, рабочих инструкций и наглядных пособий (по требованию Заказчика видео-инструкций);
- 4) Разработка листов тестирования по практическому и теоретическому курсу.

#### 1.5.12. Требования к администрированию и программированию:

По системному администрированию Исполнитель должен отвечать за выполнение следующих задач:

Исходное управление защитой данных в SAP в части разработки профилей полномочий для доступа к информации в SAP в соответствии с требованиями Заказчика;

Общее решение технических проблем в системах SAP ERP 6.0 EHP 7 и SAP BO BPC 10.1;

Планирование фоновых заданий;

Конфигурирование среды принтеров;

Установка обновлений и исправлений для текущей версии ПО SAP (за исключением проведения upgrade);

BASIS администрирование и контроль работоспособности систем SAP ERP 6.0 EHP 7 и SAP BO BPC 10.1;

Консультирование при ежедневном выполнении резервного копирования систем SAP ERP 6.0 EHP 7 и SAP BO BPC 10.1, базы данных MS SQL, логов транзакций базы данных систем SAP;

Проверка состояния серверов приложений SAP и рабочих процессов;

Проверка системного журнала;

Контроль прерванных процессов изменений;

Проверка сервиса спула;

Оказание технической поддержки разработчикам и программистам проектной группы в части BASIS;

Обеспечение транспорта запросов на изменение настроек, программ, профилей пользователей из системы разработки в систему контроля качества и продуктивную систему;

Копирование мандантов для обеспечения процесса разработки;

Создание, удаление, блокирование, разблокирование пользователей для работников;

Выполнение необходимых настроек для поддержания и увеличения производительности систем в части BASIS;

Администрирование SAPROUTER;

Установка пакетов исправлений систем SAP ERP 6.0 EHP 7 и SAP BO BPC 10.1, базы данных MS SQL.

По программированию Исполнитель должен отвечать за следующие задачи:

Поддержка и обеспечение работоспособности разработанных в системах SAP Z программ пакетного ввода, отчетов, выходных форм и прочих Z разработок за весь период оказания услуг технического обслуживания систем SAP.

Предоставление новых релизов стандартных отчетов и выходных форм, предоставление процедур и услуг для обновлений, предоставление последних версий технической документации в электронном и бумажном видах в рамках предоставленного Вендором объема услуг по техническому сопровождению.

Поддержание в соответствии с требованиями к качеству стандартов и процедур для создания собственных разработок (Z-таблиц, Z-программ) с учётом средств безопасности SAP.

Использование разработанных процедур и методик по безопасности в SAP при создании собственных разработок (Z-таблиц, Z-программ).

Оптимизация перечня критичных таблиц и программ, и настройка требований по ограничению доступа к ним.

### 1.6. ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К УСЛУГАМ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ СИСТЕМЫ SAP ЗАКАЗЧИКА (НА ЭТАПЕ ИСПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРА)

#### 1.6.1. Требования к лицензионному программному обеспечению SAP

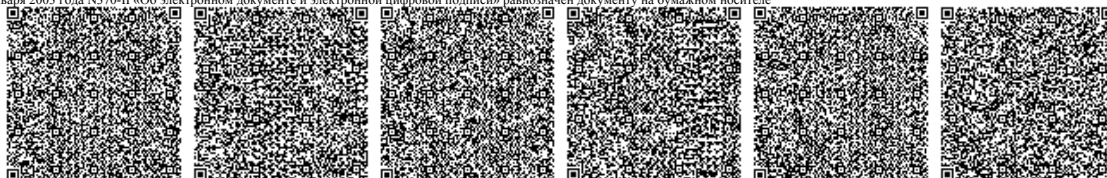
##### 1.6.1.1. Услуги оказываются применительно к следующему программному обеспечению SAP:

SAP Developer User – 1 шт;

SAP Professional User – 42 шт;

ERP Foundation Starter – 1 пакет;

SAP BusinessObjects Enterprise, professional edition (user) – 5 шт;





SAP Business Planning and Consolidation, Edge edition, version for SAP NetWeaver – 1 пакет;

База данных MSOL – Database.

1.6.1.2. Предоставление инструментов, процедур, рекомендаций и сервисов для проведения апгрейдов лицензионного ПО SAP до новых версий (релизов).

1.6.1.3. Предоставление Пакетов поддержки (Support Packages) – пакетов корректировок, способствующих сокращению усилий при внесении отдельных исправлений. Пакеты поддержки также могут содержать исправления, направленные на адаптацию существующей функциональности в соответствии с изменениями законодательных и нормативных требований, например, в сфере управления персоналом.

1.6.1.4. Поддержка возможности работы с операционными системами и базами данных сторонних производителей, с новейшими технологиями и платформами.

1.6.1.5. Доступный исходный код АВАР для приложений SAP и дополнительно выпускаемых и поддерживаемых функциональных модулей.

1.6.1.6. Управление изменениями программного обеспечения; в частности, поддержка возможности изменения параметров настройки конфигурации, а также возможность получения обновлений для установки SAP Notes в случае выхода новой версии программного продукта Исполнитель в рамках технической поддержки должен предоставить отделу обслуживания учётных систем ТОО «СП «Казгермунай» дистрибутивы, а также комплект документов к ним.

1.6.2. Требования к решению проблем Заказчика

1.6.2.1. Предоставление доступа к SAP-нотам – базе знаний SAP. В SAP-нотах документируются программные ошибки и информация о том, как устранить, избежать или обойти такие ошибки. SAP-ноты могут содержать указания по исправлениям программного кода, которые клиенты могут реализовать в своих SAP-системах. В SAP-нотах также документируются прочие проблемы и вопросы клиентов, а также рекомендуемые решения (например, пользовательские настройки).

1.6.2.2. SAP Note Assistant – инструмент для внесения определенных корректив и модификаций в программное обеспечение SAP.

1.6.2.3. Глобальная обработка сообщений компанией SAP – для проблем, связанных с SAP, включая SLA.

1.6.2.4. Консультационный центр SAP по поддержке - 24x7 (7 дней в неделю 24 часа в сутки).

1.6.3. Прочие требования

1.6.3.1. Предоставление инструментов мониторинга для систем и центральных бизнес-процессов – для оптимизации доступных ресурсов и бизнес-процессов с помощью SAP EarlyWatch Alert.

1.6.3.2. Предоставление содержания и дополнительных инструментов, используемых для повышения эффективности, в частности: методологии внедрения и стандартных процедур – например, передовой опыт (Best Practices), Руководство по внедрению (IMG), наборы бизнес-конфигураций (BC Sets) и мониторинг настройки (Customizing Monitoring).

1.6.3.3. Предоставление доступа к передовому опыту (Best Practices) через SAP Service Marketplace, для получения: информации по процессам внедрения и использования ПО для снижения стоимости и рисков – при помощи стандартных процедур.

1.6.3.4. Участие в сообществе SAP (SAP's Community) через SAP Service Marketplace – для получения знаний о передовом бизнес-опыте (Best Business Practices), предложениям по услугам, и т.д.

1.7. ПОРЯДОК ОБРАБОТКИ СООБЩЕНИЙ ОБ ОШИБКАХ И СБОЯХ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ (НА ЭТАПЕ ИСПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРА)

При получении сообщения о сбое Исполнитель обеспечивает Заказчику поддержку, снабжая его информацией о том, как избежать, устранить и обойти ошибки.

1.7.1. Соглашение об уровне обслуживания (Service Levels Agreements - SLA)

Отсчет времени реакции, указанного в Спецификации 2 начинается с момента сообщения о получении уведомления Исполнителем.

1.7.2. Время первичной реакции

"SLA по времени первичной реакции" означает:

- Исполнитель должен дать квалифицированный ответ в рамках установленного периода;
- Для сообщений 1-го приоритета время измеряется как реальное – 7\*24;
- Для сообщений 2-го приоритета время измеряется как местное офисное время.

1.7.3. Корректирующие меры

• Исполнитель должен предоставить решение, альтернативный метод решения или план действия по устранению проблемы в течение установленного времени.

• В случае предоставления Заказчику плана действий по устранению проблемы, в него включается следующее описание:

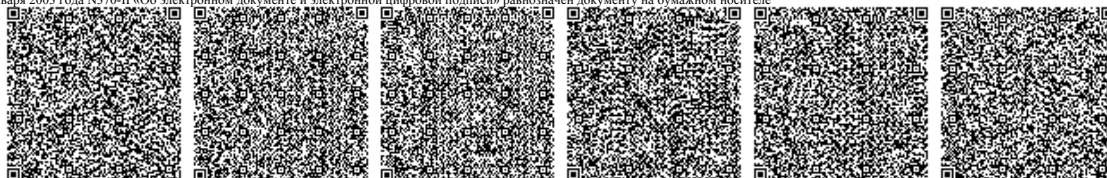
статус процесса решения проблемы,  
следующие шаги, запланированные Исполнителем, и ответственные лица, назначенные Исполнителем,  
необходимые действия со стороны Заказчика,  
дата и время следующего обновления статуса со стороны Исполнителя,  
по мере возможности: сроки осуществления мер, предпринимаемых со стороны Исполнителя.

• Исполнитель предоставляет регулярные обновления статусов по обработке клиентских сообщений 1-го приоритета, что подразумевает следующее:

результаты мер, принятых до сих пор;  
следующие запланированные шаги,  
дата и время следующего обновления статуса.

"SLA по корректирующим мерам" считается выполненным, если, в течение 4 часов после получения сообщения, Исполнитель предложил решение, обходной путь, план действий, или если Заказчик согласен снизить приоритет сообщения.

1.8. ТРЕБОВАНИЯ К ДОКУМЕНТИРОВАНИЮ (НА ЭТАПЕ ИСПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРА)





### 1.8.1. Общие требования к документированию:

1.8.1.1. Документы должны быть представлены Исполнителем Заказчику на бумажном носителе в 2 (двух) экземплярах (оригинал) и в электронном виде, в том числе:

Счет-фактура;

Акт приемки выполненных работ/услуг;

1.8.1.2. Отчет о проделанной работе (описания программ, интерфейсов, расширений и улучшений, созданных в течение проекта), согласованный с владельцами приложения Заказчика (по форме, принятой у Заказчика).

1.8.1.3. Текстовые документы должны соответствовать внутреннему стандарту Заказчика на оформление документов.

1.8.1.4. Исполнитель подготавливает и согласовывает с Заказчиком план работ (1 раз в год) по установленной в компании процедуре.

1.8.1.5. Исполнитель подготавливает и согласовывает с Заказчиком отчет о проделанной работе (периодичность – ежемесячно) на бумажном носителе в двух экземплярах, подписанный заинтересованными сторонами, и в электронном виде.

1.8.1.6. Для окончательной оплаты по договору Исполнитель вместе с актом сверки взаимных расчетов должен предоставить полный пакет документов, указанных в договоре.

### 1.9. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ВРЕМЕННЫМ ПАРАМЕТРАМ СЕРВИСОВ

1.9.1. Перечень услуг, временные параметры сервисов см. в Спецификации 1.

### 1.10. ТРЕБОВАНИЯ К СИСТЕМАМ УПРАВЛЕНИЯ ИТ-ИНФРАСТРУКТУРОЙ

1.10.1. У Заказчика действует постоянно совершенствуемая система управления инфраструктурой информационных технологий (ИТ / ИТ), основанная на методиках ITIL (IT infrastructure library) и COBIT (Control Objectives for Information and Related Technologies) и на принципах стандартов СТ РК ISO/IEC 27001-2015 (Информационная технология, Методы и средства обеспечения безопасности, Системы менеджмента информационной безопасностью, Требования) и СТ РК ИСО/МЭК 17799-2006 (Информационная технология, Методы обеспечения защиты, Свод правил по управлению защитой информации).

1.10.2. В целях соответствия требованиям по уровню и качеству существующей у Заказчика системы управления ИТ-инфраструктурой, после заключения договора, потенциальный поставщик должен предоставить информацию, которая должна соответствовать международным стандартам СТ РК ISO/IEC 27001-2015, СТ РК ИСО/МЭК 17799-2006, согласно следующему перечню:

а) Утвержденный у потенциального поставщика документ управления инцидентами (формализованные процедуры управления инцидентами, формализованные принципы и модели систем регистрации инцидентов, формализованные требования к принятым у потенциального поставщика системам мониторинга производительности и доступности);

б) Утвержденный у потенциального поставщика документ управления изменениями (формализованные процедуры управления изменениями, формализованные процессы тестирования изменений, формализованные процессы выполнения срочных изменений, перечень стандартных изменений);

в) Утвержденный у потенциального поставщика документ документирования информационных систем (перечень нормативно-технической документации, правила документирования);

г) Утвержденный у потенциального поставщика документ управления информационной безопасностью (описание процесса, перечень процедур, нормативно-техническая документация).

1.10.3. В целях соответствия требованиям по уровню и качеству существующей у Заказчика системы управления ИТ-инфраструктурой, после заключения договора, потенциальный поставщик должен предоставить информацию, которая должна соответствовать стандарту СТ РК ИСО/МЭК 17799-2006, согласно следующему перечню:

а) Описание существующей у потенциального поставщика процедуры управления учетными записями (в текстовом или графическом формате):

С обязательным указанием выполняемых функций,

С обязательным указанием логических связей между компонентами данной процедуры,

С обязательным указанием участников процесса,

С обязательным указанием последовательности выполнения операций,

С обязательным указанием входных и выходных данных,

С обязательным указанием точек контроля выполнения данных процедур.

б) Описание существующей у потенциального поставщика процедуры резервного копирования (в текстовом или графическом формате):

С обязательным указанием выполняемых функций,

С обязательным указанием логических связей между компонентами данной процедуры,

С обязательным указанием участников процесса,

С обязательным указанием последовательности выполнения операций,

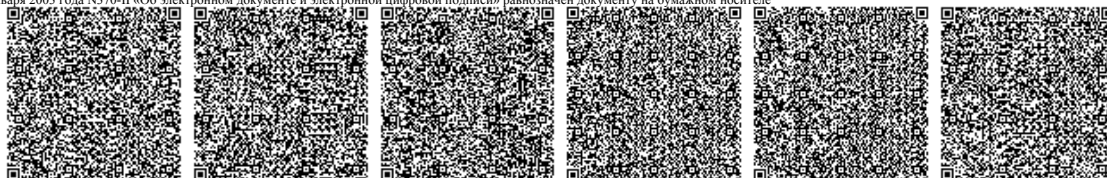
С обязательным указанием входных и выходных данных,

С обязательным указанием точек контроля выполнения данных процедур.

### 1.11. ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ СОПРОВОЖДЕНИЯ И РАЗВИТИЯ СИСТЕМЫ SAP (НА ЭТАПЕ ИСПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРА)

1.11.1. Исполнитель может заменить консультанта на равноценного по предварительному согласованию с Заказчиком, предупредив его за 1 месяц до замены.

1.11.2. При замене консультанта Исполнитель должен предоставить резюме Заказчику для подтверждения опыта работы на проектах сопровождения и развития системы SAP ERP.





- 1.11.3. Заказчик вправе требовать замену консультанта после трехкратного предупреждения, оформленного Заказчиком в письменном виде.
- 1.11.4. Группа сопровождения должна быть доступна 8 часов в сутки 5 дней в неделю.
- 1.11.5. По требованию Заказчика для закрытия инцидентов 1 приоритета, а также проблем, связанных с закрытием периода, консультанты группы сопровождения должны быть доступны как в рабочие, так и в выходные дни до закрытия инцидента, проблемы и/или закрытия периода.
- 1.11.6. Работы по сопровождению должны быть задокументированы в системе электронного документооборота компании.
- 1.11.7. Группа сопровождения должна соблюдать Правила и Процедуры Товарищества, а также документы внутреннего распорядка.
- 1.11.8. Консультант является ответственным за возникновение инцидента, повлекшим за собой негативное воздействие на бизнес-процессы Заказчика.
- 1.11.9. Организация режима работы группы сопровождения – согласно трудовому распорядку Заказчика с понедельника по пятницу (для устранения инцидентов 1 уровня и закрытия периода регистрация и устранение инцидентов осуществляется дежурными консультантами).
- 1.11.10. Оказание услуг с более поздним сроком не допускается.

## 1.12. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ИНФОРМАЦИИ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ (НА ЭТАПЕ ИСПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРА)

Потенциальный поставщик должен предоставлять из системы мониторинга SAP Solution Manager Заказчика данные касательно доступности и производительности систем SAP в формате системного отчета EWA, а также данные регистрации инцидентов и объемов сервиса в электронном виде по адресу RBadanov@kgm.kz.

## 1.13. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ ПО УПРАВЛЕНИЮ РИСКАМИ (НА ЭТАПЕ ИСПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРА)

1.13.1. На постоянной основе, по согласованию с Заказчиком, производить работы по подготовке к аудиту системы SAP ERP согласно предоставленного аудиторами Плана аудита, а также рекомендации по итогам аудита согласовывать с Заказчиком.

1.13.2. В течение 20 (двадцати) календарных дней с момента подписания Договора Исполнитель должен разработать, согласовать с Заказчиком «Регламент по взаимодействию». Регламент по взаимодействию должен включать список представителей Исполнителя с указанием перечня решаемых ими вопросов, а также их контактных данных: сотовых телефонов, электронной почты.

Обязательный состав решаемых вопросов: обращение по инцидентам, выставление счетов/ актов оказанных услуг / актов сверок / расшифровок. В случае изменения информации у одной из Сторон данная Сторона должна инициировать актуализацию регламента в течение 5 (пяти) рабочих дней.

1.13.3. В целях обеспечения непрерывности систем в случае аварийной остановки серверов и/или отказа сети, приложений и баз данных, Потенциальный поставщик должен предоставить процедуру непрерывности, тестового восстановления подсистем и баз данных, описывающую цели, задачи, а также процесс обеспечения непрерывности систем в случае остановки серверов и/или отказа сети, остановки приложений, остановки базы данных.

## 1.14. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

1.14.1. Оценка качества работ по сопровождению системы будет производиться на основании критериев оценки, приведенных в Спецификации 1.

1.14.2. Ежемесячно Исполнитель должен предоставлять отчет о выполненных работах, включая таблицу Спецификации 1 по критериям оценки с заполнением фактических показателей.

1.14.3. Каждая заявка пользователя (по телефону, служебная записка, по электронной почте) должна быть зафиксирована руководителем группы сопровождения. Перечень всех заявок со статусом о выполнении руководитель группы сопровождения должен еженедельно предоставлять Заказчику. Каждый инцидент Заказчиком разбирается в отдельности. Согласно Спецификации 3 Заказчик может применить штрафные санкции в зависимости от времени реакции и времени устранения инцидента.

## 1.15. ТРЕБОВАНИЯ К БЕЗОПАСНОСТИ (НА ЭТАПЕ ИСПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРА)

Согласно установленных у Заказчика утвержденных правил и процедур информационной безопасности. Исполнитель должен подписать Соглашение по информационной безопасности по установленным у Заказчика процедурам. Ответственность за защищенность информационных ресурсов от случайных или преднамеренных воздействий естественного или искусственного характера, чреватых нанесением ущерба Заказчику или пользователям информационных ресурсов, а также за сохранность данных несет Исполнитель.

## 2. Требования по закупке;

- Предоставление гарантии на качество предлагаемых товаров, работ, услуг.

12 месяцев

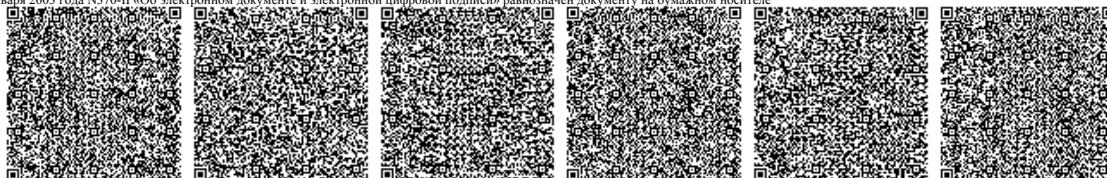
Специалисты указанные в таблице «Требования к специалистам потенциального поставщика» должны находиться 100% рабочего времени на территории Заказчика. Для надлежащего оказания услуг по сопровождению потенциальный поставщик на момент подачи заявки, а также на протяжении всего срока оказания услуг должен иметь в штате всех заявленных сотрудников, указанных в тендерной заявке (предоставить подтверждающие документы).

## Приложение

Приложение.pdf

Подписал

АЙМЕНОВА АСЕМКУЛЬ ДЮСЕМБАЕВНА





Дата подписания

27.01.2020



Осы құжат «Электрондық құжат және электрондық шифрлық 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

