



ТЕХНИЧЕСКАЯ СПЕЦИФИКАЦИЯ

по закупке 455791
способом Открытый тендер на понижение

Лот № (847-3 У, 1609693) Услуги по сопровождению и технической поддержке информационной системы

Заказчик: Акционерное общество "Казпочта"

Организатор: Филиал акционерного общества "Казпочта" "Технический сервис"

1. Краткое описание ТРУ

Наименование	Значение
Номер строки	847-3 У
Наименование и краткая характеристика	Услуги по сопровождению и технической поддержке информационной системы, Услуги по сопровождению и технической поддержке информационной системы
Дополнительная характеристика	Сопровождение ПО УЛП
Количество	1.000
Единица измерения	-
Место поставки	КАЗАХСТАН, г.Алматы, г.Алматы, г.Алматы, ул.Богенбай батыра 152
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

Техническая спецификация
на закупку услуг по технической поддержке программного-обеспечения УЛП АО «Казпочта» на 2020г.

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

1.1 Наименование Заказчика

Полное наименование Заказчика: Акционерное общество «Казпочта»

Определения, обозначения и сокращения в Таблице №1

Таблица №1 Определения, обозначения и сокращения

№ Термин Описание

1 ПО

Программное обеспечение «Управление Логистическими Потоками»

2 ПО «УЛП» Программное обеспечение «УЛП» состоит из следующих технологических компонент:

- Серверной части (сервер приложений – прием и последующая обработка данных, сервер БД – обработка и хранение данных)
- АРМ пользователей (рабочие места для сотрудников АО «Казпочта», осуществляющих использование ПО УЛП, управление и мониторинг за работой ПО «УЛП»).

3 ОС Операционная система

4 АРМ Автоматизированное рабочее место пользователей, доступное через Веб-интерфейс ПО «УЛП».

5 АПК Аппаратно-программный комплекс

6 Заказчик АО «Казпочта»

7 Поставщик Компания, заключившая договор с Заказчиком.

8 Пользователи Работники Заказчика.

9 Эскалация Процедура передачи запроса или инцидента на более высокий уровень поддержки в случае, если его не удалось разрешить на текущем уровне.

10 Час Рабочий час, если явно не указано иное.

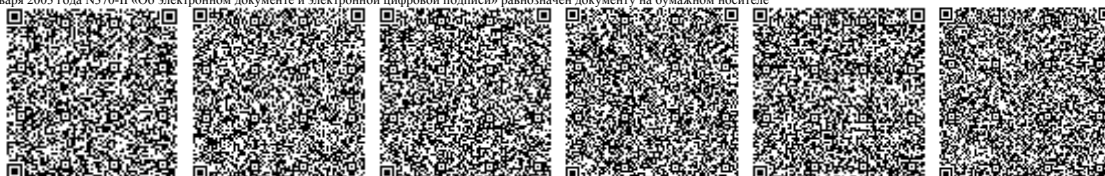
11 Рабочий день День, официально считающийся в текущем году рабочим на территории Республики Казахстан при 5-ти дневной рабочей неделе с 09:00 до 19:00 времени г. Нур-Султан.

12 День Рабочий день, если явно не указано иное.

13 Инцидент Любое событие Сбой или Ошибка в работе ПО, выходящее за рамки стандартного функционирования Оборудования и ПО «УЛП» и являющееся настоящей или возможной причиной приостановки или снижения качества работы Оборудования и ПО «УЛП».

14 Проблема Один или несколько связанных инцидентов с неизвестной причиной возникновения.

15 Заявка Документ, формализующий результат обращения специалиста Заказчика к Поставщику.





- 16 Запрос на обслуживание Запрос на поддержку, предоставление информации, консультации или документации, не являющийся сбоем в работе Оборудования.
- 17 Отказ Это нарушение работоспособности. Свойство элемента или системы непрерывно сохранять работоспособность при определённых условиях эксплуатации (до первого отказа) называется безотказностью.
- 18 Время реакции Это период времени между обращением к Поставщику, для получения технической поддержки, и началом работы специалиста Поставщика по решению возникшей проблемы. В силу широкого спектра возможных проблем и методов их решения срок реакции не является сроком решения проблемы (время на выделение Поставщика).
- 19 Нарушение Превышение времени реакции и устранения проблем, обозначенных во временных параметрах сервиса.
- 20 Договор Соглашение или договор о предоставлении Услуги
- 21 Соглашение
- 22 Сотрудник Заказчика Физическое лицо, состоящее в трудовых отношениях с Заказчиком на условиях трудового договора.

23 Пользователь

24 Регламентные работы Запланированные работы по обслуживанию поддерживаемых систем.

25 Сбой в работе ПО Проблема, приводящая к невозможности осуществлять эксплуатацию ПО в результате некорректной настройки ПО, для устранения которого необходимо провести настройки ПО или общесистемного программного обеспечения, не требующие изменения программного кода ПО.

26 Ошибка в работе ПО Проблема, характеризующаяся отличием рабочих свойств ПО от заявленных в спецификации или прочей документации на ПО при соблюдении Заказчиком всех правил эксплуатации и использования ПО, и требующий для своего устранения изменения программного кода ПО.

2. НАЗНАЧЕНИЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГИ

2.1 Назначение услуги

2.2.1 Главной целью оказания услуг, обеспечить квалифицированную разработку программного обеспечения по Системе УЛП, согласно Приложению №1.

2.2.2 Техническая поддержка предполагает помощь специалистам Заказчика, в рамках корректируемого ПО в системе «УЛП».

2.2.3 Своевременности выполнения задач согласно Приложению №1 к настоящей Технической спецификации.

2.2.4 Отсутствием возвратов выполненных задач согласно Приложению №1 по причине неудовлетворенности Заказчика, на корректировку и исправление.

3. ХАРАКТЕРИСТИКА УСЛУГИ

ПО «УЛП» разработано на основании следующего перечня документов:

- Техническое задание на создание информационной системы «Программное обеспечение по управлению логистическими потоками АО «Казпочта»»;
- Частное техническое задание на создание информационной системы «Программное обеспечение по управлению логистическими потоками АО «Казпочта»»;
- Описание автоматизируемых функций информационной системы «Программное обеспечение по управлению логистическими потоками АО «Казпочта»».

Услуга распространяются на следующие функциональные модули ПО «УЛП», описанные в вышеуказанном перечне документов, включающем в себя:

1. Модуль работы на реальных данных
2. Модуль работы на прогнозных данных
3. Модуль мониторинга
4. Модуль отчетности
5. Модуль интеграции, включает в себя следующие программные компоненты для взаимодействия с внешними системами (адаптеры):

- Адаптер к ПО Почтово-Учетной Системе (ПУС):
 - о для интеграции по статусам
 - о для интеграции по рейсам
 - о для интеграции по правилам сортировки
- Адаптер к ПО SAP HCM
- Адаптер к ПО SAP TORO
- Программный интерфейс для загрузки данных из ПО ИСП
- Адаптер к ПО Виалон (система GPS)
- Программный интерфейс для загрузки данных из ПО Monitor.Kazpost

В состав Услуги входит:

Программное обеспечение

- Устранение ошибок и/или сбоев в работе ПО;
- Реализация и корректировка ПО «УЛП», согласно Приложению №1 к настоящей Технической спецификации, в рамках пункта 5.1.1.4.





Обучение/консультации

- Проведение обучения, и предоставление документации (карты ошибок) по работе ПО «УЛП» ключевым пользователям Заказчика;
- Предоставление консультаций по уменьшению инцидентов, проблем и сбоев в работе ПО Заказчика.

В состав Услуги не входит:

- Обеспечение работоспособности и соответствия системным требованиям аппаратной, сетевой и программной инфраструктуры, необходимых для работы ПО «УЛП», в том числе обеспечение работоспособности компонентов сервера с установленным ПО «УЛП», решается на стороне Заказчика;
- Сбор обращений об ошибках и сбоях в работе ПО «УЛП» Пользователей (1-я линия поддержки), передача (2 линии поддержки Заказчика) для отработки с Поставщиком.
- Обновление интеграционных решений (Патч) на производственной среде информационной системы «УЛП», осуществляется Заказчиком.

4 ТРЕБОВАНИЕ К ПОТЕНЦИАЛЬНОМУ ПОСТАВЩИКУ И ПОСТАВЩИКУ

4.1 Требования к потенциальному Поставщику

Потенциальный Поставщик должен подготовить тендерную заявку, оформленной в строгом соответствии с запрашиваемым форматом на русском языке для облегчения последующей обработки, в которой должны быть отражены по возможности удовлетворения требований, которые изложены в настоящей Технической спецификации.

Потенциальный Поставщик должен соответствовать всем требованиям, предъявленным в Таблице №2 настоящей спецификации, подтверждая их соответствие документально (копия оригинала или заверенной ее копии в электронном виде).

Таблица № 2 Требование к Потенциальному поставщику

П/П Описание требований к Потенциальному поставщику Примечание

4.1.1 Потенциальный поставщик на базе предложенного графика разработки по системе должен предоставить в тендерной заявке свой график реализации разрабатываемых задач указанной в настоящей технической спецификации Приложение №1

4.1.23 Состав проектной команды должен быть предоставлен в тендерной заявке.

Опыт работы всей проектной команды подтверждается предоставлением к тендерной заявке следующих документов: резюме, документ подтверждающий опыт работы (трудовая книжка).

Квалификация всей проектной команды подтверждается предоставлением к тендерной заявке следующих документов: копии диплома(ов) или сертификатов, указанных по в каждой из позиций состава проектной команды.

Состав проектной команды потенциального Поставщика должен состоять из специалистов:

1) Руководитель проекта, имеющий опыт работы не менее 3 (Трех) лет (трудовая книжка), и участия не менее чем 2 (двух) проектах в качестве руководителя проекта или направления и быть сертифицированным в соответствии с международными стандартами управления проектами (сертификат по управлению проектами).

2) Бизнес аналитик, имеющий опыт работы не менее чем 3 (трех) лет (трудовая книжка), обладающие сертификатами в области бизнес анализа и/или моделирования.

3) Программисты, не менее 3 (трех) человек, имеющие опыт работы не менее чем 3 (три) года (трудовая книжка), обладающие сертификатами в области программирования (или копии дипломов).

4) Специалист по тестированию, имеющий опыт работы не менее 1 (одного) года (трудовая книжка).

4.1.3 Потенциальный Поставщик должен предоставлять свои услуги с использованием системы мониторинга и записи выполняемых действий. В качестве такой системы должна использоваться PAM (Privileged Access Management) система (далее, Продукт).

Поставщик должен вложить авторизированное письмо от производителя PAM системы, где будет указано Полное наименование и версия используемой системы в проекте.

Продукт должен предоставлять привилегированным пользователям специальный дополнительный веб-портал(ы) для доступа к контролируемым (целевым) системам. Использование данного портала должно быть опциональным (необязательным), т. е.

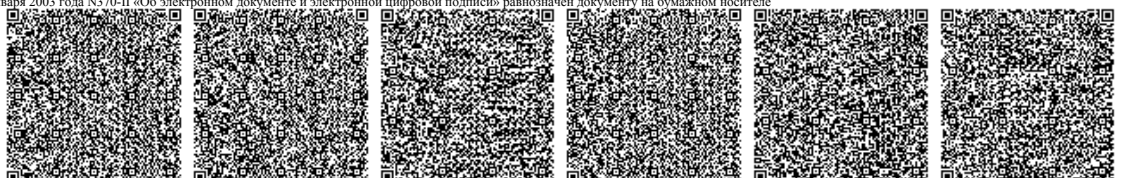
Продукт должен обеспечивать доступ к контролируемым (целевым) системам в том числе и без такого портала (посредством использования специализированных приложений: Microsoft Remote Desktop Client, Putty client, SQL Developer, Microsoft SQL Management Studio и т. д.).

Продукт должен поддерживать запись действий Участника во время выполнения работ встроенными средствами без необходимости установки любого компонента (агента, сервиса, драйвера и т. д.) на системы, к которым подключаются сотрудники подрядной организации (Участника).

Продукт должен иметь встроенный функционал оценки эффективности работы с целевыми системами как отдельных привилегированных пользователей, так и групп привилегированных пользователей. Функционал эффективности работы с целевыми системами должен предоставлять статистику активных действий привилегированных пользователей (время активной работы по отношению к общему времени работы с целевой системой) возможностью детализации и экспорта статистики во внешней отчет.

Продукт должен иметь функционал создания политик относительно команд, которые вводят привилегированные пользователи при работе с целевыми системами. Продукт должен поддерживать синтаксис регулярных выражений на базе стандарта POSIX.

Продукт должен иметь возможность задавать минимум следующих правил при срабатывании таких политик: блокировка пользователя, сообщения ответственного лица, разъединение сессии





Продукт должен иметь функционал просмотра ответственными лицами сессий привилегированных пользователей в режиме реального времени без какого-либо явного информирования привилегированных пользователей во время такого просмотра. Дополнительно Продукт должен предоставлять ответственному лицу информацию о сессии: имя и IP-адрес целевой системы, имя привилегированного пользователя, тип протокола, который используется, время начала сессии. Просмотр сессий должен выполняться в окне web-браузера с использованием HTML технологии без дополнительной установки плера или плагинов.

Продукт должен иметь функционал временного или полного принудительного прекращения работы сессий привилегированных пользователей ответственными лицами в режиме реального времени. Также Продукт должен иметь возможность одновременно с прекращением сессии привилегированного пользователя блокировать учетную запись привилегированного пользователя сессия которого прекращается.

Продукт должен иметь возможность предоставлять доступ третьим лицам к сессиям привилегированных пользователей, подключенных в режиме реального времени так и к сессиям, что были сохранены (записаны). Такой доступ должен предоставляться с помощью уникального URL-ссылки с возможностью подключения третьего лица к заданной сессии без какой-либо дополнительной авторизации. При создании URL ссылки обязательно должна быть возможность задания времени действия такой ссылки и режима доступа (полный доступ к сессии или доступ только в режиме просмотра).

Средство должно иметь функционал поведенческого анализа, позволять анализировать поведение работы пользователей по следующим критериям: RDP сессии - анализ выполняемых действий с помощью компьютерной мыши; SSH сессии - анализ команд. Которые пользователи вводят с клавиатуры.

4.1.4 Все коммуникации, связанные с настоящим документом должны проходить на русском языке.

4.2 Требования к Поставщику

Поставщик должен соответствовать всем требованиям, предъявленным в Таблице №2.1 настоящей спецификации.

Таблица № 2.1 Требование к Поставщику

П/П Описание требований к Поставщику Примечание

4.2.1 Поставщик, при корректировке Системы должен обладать необходимой базой для разработки и совершенствования Системы

4.2.2 Поставщик по истечению срока действия договора, передает все сопутствующее программное обеспечение для работоспособности Системы.

4.2.3 Поставщик должен обеспечить интеграцию Системы со всеми необходимыми информационными системами Заказчика для осуществления бесперебойной работы Системы.

4.2.4 Поставщик должен гарантировать проведение работ по установке программного обеспечения со всеми корректировками и настройками на аппаратные средства Заказчика (аппаратное обеспечение будет предоставлено по актуализированным техническим условиям (сайзинг оборудования) от Поставщика).

4.2.5 Поставщик должен гарантировать тестирование ПО с протоколированием и устранением обнаруженных недостатков и всех уязвимостей создаваемых корректировок за свой счет.

4.2.6 Поставщик работ несет ответственность и должен гарантировать создание и внедрение корректировок ПО в эксплуатацию, соответствующей по качеству и требованиям, указанной в настоящей технической спецификации Приложение №1.

4.2.7 Поставщик должен гарантировать удаление без возможности восстановления всех данных относящихся к ПО на своих ресурсах, предоставленных для среды разработки и тестирования после окончания действия гарантированного срока обслуживания.

4.2.8 Поставщик должен гарантировать актуализацию требований к аппаратному обеспечению, необходимому для функционирования ПО в промышленной среде, среде тестирования и среде разработки (с прогнозом пополнения данных в течение 5 (пять) лет).

4.2.9 Поставщик, при сдаче выполненной задачи, составляет протокол тестирования, акт ввода в промышленную эксплуатацию и акт сдачи-приемки выполненных работ.

4.2.10 Поставщик должен обеспечивать организацию работ по корректировке ПО, с использованием собственных ресурсов: компьютерным оборудованием, принтерами, рабочими столами и стульями, канцелярскими товарами и другим необходимым оборудованием, и материалами для выполнения работ.

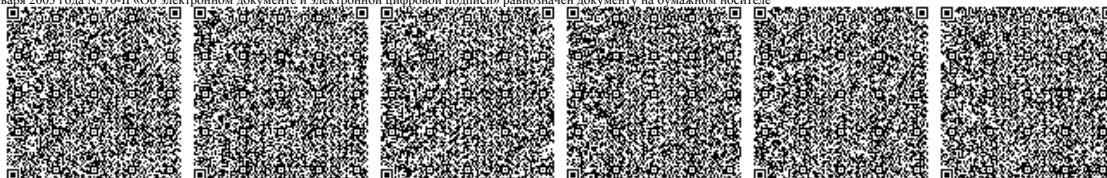
4.2.11 Поставщик должен провести обучение всех заинтересованных и ключевых пользователей Системы включая следующие группы пользователей Системы:

- Администраторы Заказчика;
- Специалисты отдела технической поддержки Заказчика.

Поставщик должен предоставить видео инструкции в электронном виде. Обучение проводится согласно графику обучения, утверждённым Заказчиком и документируется протоколом прохождения обучения. При необходимости, Заказчик вправе запросить у Поставщика проведение повторного обучения на любом из производственных объектах Заказчика.

4.2.12 Поставщик должен подготовить следующую документацию на бумажном и электронном виде:

- 1) Дополнение к техническому заданию (По мере необходимости), утвержденное Заказчиком;
- 2) Программу и методику испытаний Системы, утвержденная Заказчиком;
- 3) Сценарий демонстрации по Корректировке в Системе;
- 4) Протокола тестирования и демонстрации Системы, утвержденные Заказчиком;
- 5) Ежеквартальные отчеты, утвержденные Заказчиком;
- 6) Отчет руководителя проекта, согласованный с Заказчиком согласно графика реализации проекта, но не реже чем 1 (Один) раз в месяц (Дата согласуется с Заказчиком);
- 7) Актуализация Руководства пользователя, руководство администратора и другие руководства, которые могут быть разработаны





при корректировке ПО для Системы, утвержденные Заказчиком;

8) Программа обучения и обучающие материалы пользователей и администраторов;

Техно-Рабочая документация, которая включает в себя: описание архитектуры, исходный код с комментарием к коду, описание методов при интеграции, описанием таблиц, руководство пользователя к новому функционалу и описанием возможных ошибок и методами их решения.

4.2.13 Сотрудники Поставщика должны иметь офис, дислоцированный в Республике Казахстан.

4.2.14 Поставщик должен предоставить полную информацию об используемой проектной методологии и обладать полным пакетом типовой, проектной документации, используемой на различных фазах проекта. В целях соответствия требованиям по уровню и качеству существующей у Заказчика системы управления ИТ инфраструктурой, потенциальный поставщик должен предоставить информацию согласно следующего перечня:

- Утвержденную методику управления инцидентами
- управления инцидентами,
- принципы регистрации инцидентов;

Методику документирования информационных систем (перечень документов, правила документирования);

4.2.15 Поставщик должен иметь и подтвердить действующую систему онлайн-регистрации запросов по технической поддержке в электронной информационной системе Поставщика (Сервис-Деск / Help-Desk) и предоставить круглосуточный доступ к ней Пользователям Системы Заказчика в течение всего времени действия Договора.

5. ТРЕБОВАНИЯ К УСЛУГЕ

Услуги по сопровождению ПО должны соответствовать следующим требованиям:

5.1 Требования к технической поддержке

5.1.1 Виды технической поддержки

5.1.1.1. Техническая поддержка ПО «УЛП» - обработка инцидентов и проблем

Техническая поддержка при обработке инцидентов и проблем должна состоять из:

1. Исправления и разбор ошибок по инцидентам и проблемам переданной от 2- линии Заказчика;
2. Каждая категория запроса имеет собственный шаблон, который должен заполнить Заказчик;
3. Запрос регистрируется в специализированном программном обеспечении Поставщика;
4. После осуществления работ по запросу Заказчика, Исполнитель высылает выполненный запрос на тестирование и рассмотрение Заказчику выполнение работы по устранению ошибок и неисправностей в ПО;
5. После одобрения Заказчиком выполненного запроса, Поставщик присваивает Запросу статус о закрытии работы и оценку выполнения работ, полученную от Заказчика;
6. В случае, если Заказчик выявил замечания, то запрос возвращается на корректировку по исправлению всех замечаний;
7. Исполнитель оказывает Заказчику техническую помощь, связанную с особенностями устройства и эксплуатации ПО;
8. Если Заказчик удовлетворен полученной технической помощью, он должен сообщить об этом Исполнителю без дополнительного запроса со стороны Исполнителя.

5.1.1.2. Техническая поддержка ПО «УЛП» - обеспечение программной работоспособности и доступности функционала

Техническая поддержка ПО «УЛП» должна состоять из:

Под обеспечением программной работоспособности и доступности функционала ПО понимается работоспособность программного кода серверной части ПО «УЛП», а именно время отсутствия критических Инцидентов в работе ПО. В случае если ПО не доступно по причинам:

- неработоспособности полной или частичной оборудования, на котором установлено ПО; и/или
 - неработоспособности или ненадлежащее качество связи, в том числе внутрисетевого трафика Пользователей, необходимых для работы с серверной частью ПО; и/или
 - неработоспособности полной или частичной общесистемного программного обеспечения (ОС), необходимого для функционирования ПО; и/или
 - неработоспособности полной или частичной интегрированных с ПО программ Заказчика (неработоспособность интеграционных решений);
 - Заказчиком без согласования с Поставщиком установлено или изменено программное обеспечение, конфигурация Сервера, то есть осуществлено критическое обновление блокирующее работу ПО;
- то данные простои не учитываются при оценке качестве услуг по Договору, то есть ПО «УЛП» считается доступным и работоспособным.

5.1.1.3 Совершенствование ПО

Поставщик реализует задачи в рамках 3 линии по перечню, предоставленному Заказчиком в Приложении 1 к настоящей Технической спецификации.

Сроки исполнения заявок вышеуказанных задач Поставщик согласовывает с Заказчиком после подписания Договора, подписывая Календарный план работ.

5.1.1.4 Выполнение задач





Задача считается выполненной, после проведения тестирования Специалистами сопровождения и ответственным бизнес подразделением Заказчика с подписанием протокола тестирования и акта ввода в промышленную эксплуатацию после переноса на продуктивную среду системы «УЛП».

5.1.1.5. Исходные коды

Поставщик в любой момент по обращению Заказчика, передает Заказчику актуальные исходные коды программного обеспечения с описанием и со всеми обновлениями (на момент передачи), инструкциями по установке и настройке, а также с предоставлением всех видов доступов для полного сопровождения Системы. Так же предоставление технической документации, которая включает в себя: описание архитектуры, комментарий к исходному коду, описание методов интеграций, описание таблиц базы данных, актуализированное руководство пользователя к новому функционалу с описанием возможных ошибок и методами их решения.

5.1.2 Описание услуг по технической поддержке

1. Своевременное решение и закрытие Инцидента/Запроса на обслуживание, согласно контрольным срокам SLA.
2. Информирование специалистов Заказчика о выявленных проблемах в работе «УЛП» и о ходе работ по устранению неисправности.
3. Локализация инцидентов и проблем.
4. Предоставление консультаций (по телефону, по электронной почте) специалистам 2-й линии Заказчика в часы предоставления услуги.
5. Устранение инцидентов, решение проблем, восстановление работоспособности силами 3-й линии поддержки.
6. Восстановление работоспособности ПО.
7. Устранение сбоев и ошибок в работе ПО согласно контрольным срокам SLA, указанным в п. 5.2.
8. Предоставление регулярной отчетности Заказчику для контроля качества оказанных услуг, а именно ежемесячная выгрузка заявок по запросам, с ресурса регистрации запросов, предоставленного Заказчиком, со статусами исполнения.
9. Контактная информация единой службы технической поддержки Поставщика:
 - Телефон; 8-800-333-0992
 - Электронная почта.

5.1.3 Правила подачи заявок

1. Поставщик для каждого из направлений технической поддержки должен обеспечить единую точку доступа для подачи заявок специалистами Заказчика:
 - Проблемы в работе ПО УЛП;
 - Разбор инцидентов и проблем;
 - Устранение массовых сбоев и/или ошибок в работе ПО.
2. При подаче заявки, Заказчиком будет определена категория, приоритет, тип заявки. По согласованию сторон категория и приоритет заявки могут быть изменены.
3. После регистрации заявки Поставщиком должно быть сформировано уведомление Заказчику, в котором указан уникальный номер заявки, время регистрации заявки в системе Поставщика, время реакции.
4. В процессе работы над заявкой информацию о степени ее исполнения специалисты Поставщика предоставляют Заявителю посредством электронной почты.

5.1.4 Время предоставления услуг технической поддержки

№ Услуга Срок

- 1 Регистрация обращения, создание заявки с 08-30 до 19-00 в рабочие дни и субботу с 11-00 до 15-00, по времени г. Нур-Султан, в течение 20 мин (с момента поступления уведомления от специалиста заказчика, уведомление высылается на электронную почту Поставщика)
- 2 Предоставление консультаций с 08-30 до 19-00 в рабочие дни и в субботу с 11-00 до 18-00, по времени г. Нур-Султан
- 3 Осуществление дистанционного мониторинга состояния ПО по запросу от сотрудников Заказчика, администрирующих работу ПО «УЛП» с 08-30 до 19-00 в рабочие дни и в субботу с 11-00 до 18-00, по времени г. Нур-Султан
- 4 Рабочее время технической поддержки Поставщика с 08-30 до 19-00 в рабочие дни и в субботу с 11-00 до 13-00, по времени г. Нур-Султан

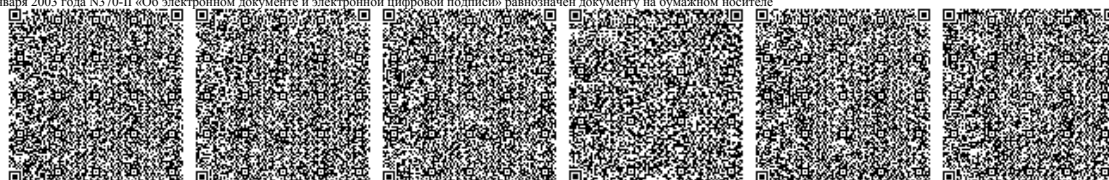
5.1.5 Описание приоритетов инцидентов (для Сбоев и Ошибок в работе ПО)

Приоритет Инцидента «Критический» Инциденты, при которых нарушение работоспособности ПО «УЛП» выражены следующими признаками:

Сбой, при которых система полностью неработоспособна. Никакие операции не могут выполняться. Ошибки, при которых не работают обязательные функции непосредственно для приема и отправки почты. Альтернативные (ручные и другие) способы продолжить работу отсутствуют. Требуется немедленная реакция.

Приоритет Инцидента «Высокий» Инциденты, при которых нарушение работоспособности ПО «УЛП» выражены следующими признаками:

Не работает целый функциональный блок. Альтернативные (ручные и другие) способы продолжить работу отсутствуют. При этом обязательные функции непосредственно для приема и отправки почты работают.





Приоритет Инцидента «Средний» Инциденты, при которых нарушение работоспособности ПО «УЛП» выражены следующими признаками:

Бизнес-процесс, функция не работает или работает с ошибкой. Существуют альтернативные (ручные и другие) способы продолжить работу.

Приоритет Инцидента «Низкий»

Инциденты, при которых нарушение работоспособности ПО «УЛП» выражены следующим признаком:

Стабильно повторяющийся инцидент, не влияющий на обязательные функции непосредственно для приема и отправки почты. Ошибка не приводит к сокращению функциональности и не требует незамедлительного решения.

5.1.6 Проведение планового профилактического и диагностического обслуживания

1. Плановое профилактическое и диагностическое обслуживание, проводимые в стандартное время регламентное обслуживание, проводятся при уведомлении и согласовании Заказчика за 24 часа до начала обслуживания.

2. Плановое профилактическое и диагностическое обслуживание, проводимые вне стандартного времени регламентного обслуживания, проводятся при уведомлении и согласовании Заказчика 48 часов до начала обслуживания.

3. Информация о срочном обслуживании, проводимых вне стандартного времени регламентного обслуживания, предоставляется за 8 часов до начала обслуживания и выполнение согласовывается с Заказчиком.

Информация о срочном обслуживании, связанных с ликвидацией аварийной ситуации и проводимых вне стандартного времени регламентного обслуживания, предоставляется не позднее 12 часов после завершения обслуживания и выполнение согласовывается с Заказчиком.

5.2 Расчет уровня выполнения SLA

5.2.1 Применение показателей «Процент доступности» и «Процент запросов/ инцидентов, устраненных в срок, в СП Заказчика»

5.2.1.1. Сроки устранения запросов/инцидентов

5.2.1.1.1 Под запросами и инцидентами, понимаются все заявки, поступающие от сотрудников Общества в ИС службы «Help Desk» Общества, связанные с локальной неработоспособностью ПО/ИС и/или компонентов ИТ-инфраструктуры и передаются Поставщику посредством электронной почты.

5.2.1.1.2 Время первой реакции и время устранения запросов/инцидентов, в зависимости от уровня критичности:

Уровень критичности Время первой реакции Время устранения

Критичный До 20 минут До 1 часа

Высокий До 20 минут До 2 часов

Средний До 20 минут До 4 часов

Низкий До 20 минут До 8 часов

Все запросы и инциденты, зарегистрированные в ИС службы «Help Desk» Общества и перенаправленные на Поставщика должны быть в обязательном порядке приняты в работу и решены, вне зависимости своевременно или нет. Игнорирование поставщиком принятия в работу и решения запросов и инцидентов, дает Заказчику право не подписывать Акт выполненных работ (оказанных услуг) за отчетный период.

5.2.1.1.3. Заказчик самостоятельно определяет уровни критичности для устранения запросов/инцидентов.

5.2.1.1.4. Начало времени устранения запроса/инцидента должно определяться с момента получения запроса/инцидента Поставщиком от второй линии поддержки АО «Казпочта». Окончание времени устранения запроса/инцидента должно определяться с момента получения ответа от Поставщика Инициатором запроса/инцидента. При этом, в случае, если Инициатор считает ответ не удовлетворительным, то Инициатор не закрывает и направляет запрос/инцидент на повторное исполнение.

5.2.2. Методика расчета уровня выполнения SLA

5.2.2.1. С целью общей оценки качества оказания Услуг, определяется уровень выполнения SLA, касательно доступности ПО и своевременности обработки и исполнения запросов/инцидентов, для чего производится расчет показателей «Процент доступности» и «Процент запросов/инцидентов, устраненных в срок» за отчетный период. Поставщик самостоятельно проводит расчет показателей «Процент доступности» и «Процент запросов/инцидентов, устраненных в срок» за отчетный период и согласовывает его с Заказчиком.

5.2.2.2. Показатель «Процент доступности» за отчетный период рассчитывается по следующей формуле:

Процент доступности = (А / В) * 100%,

где:

А – Количество минут доступности за отчетный период;

В – Общее количество минут за отчетный период.

5.2.2.3. Показатели «Региональный коэффициент», «Процент запросов/инцидентов, устраненных в срок» за отчетный период, рассчитывается по следующей методике:





Процент запросов/инцидентов, устраненных в срок = $(X / Y) * 100\%$,

Где:

X – количество запросов/инцидентов за отчетный период, устраненных в срок;

Y – общее количество запросов/инцидентов за отчетный период.

5.2.3 Размер оплаты услуг по показателям «Процент доступности» и «Процент запросов/инцидентов, устраненных в срок»

5.2.3.1. В случае если показатель «Процент доступности» за отчетный период составляет до 99,9%, а показатель «Процент запросов/инцидентов, устраненных в срок» за отчетный период составляет свыше 95,0% (включительно), то размер оплаты услуг за отчетный период рассчитывается по следующей формуле:

Размер оплаты услуг = Сумма за отчетный период - $(99,9\% - \text{«Процент доступности»}) / 100\% * \text{Сумму за отчетный период}$

5.2.3.2. В случае если показатель «Процент запросов/инцидентов, устраненных в срок» за отчетный период, составляет до 95,0%, а показатель «Процент доступности» за отчетный период составляет свыше 99,9% (включительно), то размер оплаты услуг за отчетный период рассчитывается по следующей формуле:

Размер оплаты услуг = Сумма за отчетный период - $(95\% - \text{«Процент запросов/инцидентов, устраненных в срок»}) / 100\% * \text{Сумму за отчетный период}$

5.2.3.3. В случае если показатель «Процент доступности» за отчетный период составляет до 99,9%, а показатель «Процент запросов/инцидентов, устраненных в срок» за отчетный период, составляет до 95,0%, то размер оплаты услуг за отчетный период рассчитывается по следующей формуле:

Размер оплаты услуг = Сумма за отчетный период - $((99,9\% - \text{«Процент доступности»}) / 100\% * \text{Сумму за отчетный период}) - (95\% - \text{«Процент запросов/инцидентов, устраненных в срок»}) / 100\% * \text{Сумму за отчетный период}$

5.2.3.4. В случае если показатель «Процент доступности» за отчетный период составляет свыше 99,9% (включительно) и показатель «Процент запросов/инцидентов, устраненных в срок» за отчетный период, составляет свыше 95,0% (включительно), то данные показатели считаются выполненными и неустойка по данным показателям не применяются, а выплата производится в размере 100% за отчетный период.

5.3 Требования информационной безопасности

5.3.1 Информационные системы

При сопровождении ИС (в том, числе аутсорсинг) должны быть учтены следующие требования по ИБ:

- 1 Обеспечение технической поддержкой ИС, в состав которой входят услуги по предоставлению обновлений для ИС, в том числе обновлений безопасности;
- 2 Проведение резервного копирования для ИС согласно Правил, а также ежеквартальное тестирование на восстановление из резервных копий для ИС (Акт).
- 3 В ИС должна использоваться функция ведения аудиторского следа
- 4 В ИС должна обеспечиваться неизменность аудиторского следа как на организационном, так и на техническом уровне. Администраторам ИС должен предоставляться доступ только на перенос журналов аудиторского следа в архив
- 5 ИС при получении электронного документа, содержащего регистрационное свидетельство подписывающей стороны должна проверять подлинность ЭЦП согласно Правилам проверки подлинности электронной цифровой подписи, утвержденными приказом Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 9 декабря 2015 года № 1187. Техническая реализация проверки подлинности ЭЦП и регистрационного свидетельства посредством СКЗИ возлагается на ИС.
- 6 В ИС допускается к использованию ЭЦП и регистрационные свидетельства выданные аккредитованным Удостоверяющим центром республики Казахстан в соответствии с Правилами проведения аккредитации удостоверяющих центров, утвержденными Постановлением Правительства Республики Казахстан от 19 ноября 2010 года № 1222
- 7 Требования к формированию и использованию пароля в ИС должно выполняться согласно Правил по организации парольной защиты АО «Казпочта»
- 8 Обновления информационной системы должны проходить испытания в тестовой среде до установки в промышленную среду
- 9 Наличие SSL-сертификата на веб-ресурсе (для сайтов), изданных от известных и проверенных удостоверяющих центрах, таких как Comodo, GeoTrust, RapidSSL, Thawte и других соответствующих требованиям международного стандарта Web Trust
- 10 Доступ к ИС из-за пределов периметра защиты предоставляется только с использованием методов двухфакторной аутентификации (использованием двух из трех факторов: «что я знаю», «что я имею», «что я есть сам»).
- 11 Исполнения требований Закона Республики Казахстан от 21 мая 2013 года «О персональных данных и их защите».
- 12 Наличие Плана обеспечения непрерывности и восстановления деятельности (для критических ИС).
- 13 В ИС должны использоваться только персонализированные пользовательские учетные записи.
- 14 Наличие Перечня технологических учетных записей для каждой ИС с указанием лиц, персонально ответственных за их использование и актуальность (при использовании технологических учетных записей)
- 15 Наличие утвержденного перечня администраторов ИС (операционная система, система управления базами данных, приложение).





- 16 Наличие двойного контроля при выполнении функций администрирования информационных систем и (или) внедрения специальных комплексов контроля использования привилегированных учетных записей.
- 17 Ведение защищенного депозитария программного обеспечения, в котором хранятся эталонные исходные коды (при наличии) и исполняемые модули информационных систем.
- 18 Наличие в соответствующем договоре с третьим лицом условий о возмещении ущерба, возникшего вследствие нарушения информационной безопасности и работоспособности информационных систем.
- 19 Процесс создания матрицы доступа к ИС соответствует ВНД Обществу.
- 20 При изменении функциональных обязанностей работника отключаются все имеющиеся права доступа, и присваиваются новые права доступа, соответствующие его новым функциональным обязанностям. При увольнении работника отключаются все его права доступа в информационные системы. При длительном отсутствии работника на рабочем месте его доступ в информационную систему блокируется.
- 21 Узлы информационной инфраструктуры ИС синхронизированы по времени с эталонным источником.
- 22 Работники, ответственные за ИС должны быть ознакомлены под роспись с Обязательствами о неразглашении коммерческой тайны и соблюдении требований Политики информационной безопасности;
- 23 Наличие Схемы информационной инфраструктуры ИС;
- 24 Программно-аппаратное обеспечение ИС Общества размещается на территории Республики Казахстан;
- 25 Для организации работы ИС Общества допускается использование облачных сервисов (аппаратно-программные комплексы, ИС, предоставляющие ресурсы с использованием технологии виртуализации), центры управления и сервера которых физически размещены на территории Республики Казахстан;
- 26 Программно-аппаратное обеспечение ИС Общества, содержащее персональные данные граждан Республики Казахстана, размещается на территории Республики Казахстан.
- 27 Телекоммуникационные соединения, за исключением соединений с городской телефонной сетью, выходящие за периметр защиты, а также соединения между территориально удаленными сетями и устройствами организации, используемые для передачи критичной информации, подлежат шифрованию
- 28 При заключении Договоров с внешними компаниями, оказывающими услуги по поддержанию, разработке и внесению изменений на корпоративные ресурсы, в том числе в договора с поставщиками облачных услуг учесть следующие требования в Договорах:
 1. Порядок информирования об инцидентах ИБ:
 - 1.1 В случаях выявления проблем, инцидентов ИБ в работе ИС информирование об обнаружении инцидента ИБ Заказчиком и (или) Поставщиком осуществляется одним из следующих способов:
 - 1) сообщением на электронный почтовый ящик;
 - 2) звонок на городской или мобильный номер.
 - 1.2 Поставщик при возникновении инцидента ИБ, на стороне Поставщика обязан устранить его в возможно кратчайший срок.
 - 1.3 Поставщик, обнаруживший инцидент ИБ, должен незамедлительно известить об этом Заказчика с пометкой «инцидент ИБ» способами, перечисленными в пункте 1.1.
 2. Порядок взаимодействия Заказчика с Поставщиком:
 - 2.1. Стороны (Поставщик и Заказчик) назначают ответственных работников по сопровождению заключенного Договора, а Поставщик также информирует письменно Заказчика об ответственных лицах с указанием их контактных данных (ФИО, должность, электронный почтовый адрес, телефоны для связи).
 - 2.2. Для обмена конфиденциальной информацией Стороны должны после двустороннего подписания Договора подписать Соглашение о неразглашении конфиденциальной информации.
 - 2.3. Работники Заказчика должны быть ознакомлены под роспись с Обязательствами о неразглашении конфиденциальной информации и соблюдении требований Политики информационной безопасности Поставщика.
 3. Требования по обеспечению ИБ и их контроль исполнения:
 - 3.1 Поставщик при взаимодействии с Заказчиком обязан исполнять требования обеспечения ИБ, предусмотренными Политикой информационной безопасности Общества, внутренними документами по обеспечению ИБ.
 - 3.2 Работники Поставщика, осуществляющие разработку (корректировку) информационных систем Заказчика, не должны иметь полномочий на перенос информационной системы Заказчика в тестовую и промышленную среды, а также иметь административный доступ к информационной системе Заказчика в промышленной среде.
 - 3.3 Перед вводом в промышленную эксплуатацию информационной системы в ней должны быть изменены настройки безопасности. Как минимум должны быть заменены пароли, используемые при тестировании, а также удалены все тестовые учетные записи.
 - 3.4 Поставщик, осуществляющий техническую поддержку ИС должен отслеживать выход обновлений ИС, публикации о выявленных уязвимостях и определять политику управления обновлениями для ИС, согласованную с Заказчиком.
 - 3.5 Обновления информационной системы должны проходить испытания в тестовой среде до установки в промышленную среду.
 - 3.6 Контроль за состоянием защищенности ИС от внешних и внутренних угроз осуществляется Заказчиком выборочно, в произвольном порядке, без предварительного предупреждения Поставщика.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

к Технической спецификации

на закупку услуг по технической поддержке программного-обеспечения УЛП АО «Казпочта» на 2020 г.





п/п Задачи 3 линии для реализации в Системе Описание задачи

1 Функционал по определению необходимого количества транспортных средств (по типам) **Корректировка функционала в части определения потребного количества транспортных средств (по типам) на будущий период с учётом максимального возможного количества транспорта. Входные данные:**

- перечень почтовых маршрутов, который загружается в виде справочника Маршрутов;
- прогнозный объём почтовых отправок, который загружается из ИСП по API.

Блок на реальных данных

УЛП - GPS

2 Задача интеграции с GPS Реализовать интеграцию GPS в части:

- забор информации фактического пробега за отчетный период. Получения от GPS данных по фактическому пробегу автомобилей.
- Отображение на карте УЛП автомобилей в режиме реального времени (т.е. получение от GPS координат автомобиля и показ передвижения автомобиля на карте).

Реализовать отчет (формат excel) о нарушении графика движения по маршруту, с указанием отклонения по времени прибытия на производственный объект (план/факт), на основе полученных данных с GPS и плановых показателей по маршрутам в УЛП.

Передача будет осуществляться через API в виде json файлов.

Модуль исполнители

3 Задача модуля "Исполнители" **Корректировка модуля для ввода данных по исполнителям с возможностью редактирования полей:**

- ФИО исполнителя;
- Должность исполнителя;
- Тип транспорта, с которым может взаимодействовать исполнитель;
- Стоимость выхода на рейс/день/час;
- Ключ объекта привязки исполнителя;
- Список возможностей.
- Статус (ACTIVE/DISABLED)

Автоматическая генерация ключей исполнителя сохраняется.

4 Включить новое поле "логин" в модуль "исполнители" В рамках автоматизации почтовых вагонов необходимо для должности ВПН (TRAIN_CHIEF) и ВПНз (TRAIN_CONVOY) добавить поле "логин" в карточку модуля "Исполнители". Логин будет присваиваться в ПУСе и заводиться в УЛП вручную.

Модуль транспорта

5 Задача модуля "Транспорт" по интеграции с SAP **Корректировка модуля в части получения данных по транспорту из SAP в УЛП по следующим полям:**

- Наименование транспорта
- Тип транспорта
- Грузоподъемность, кг
- Вместительность, м3
- подразделения, которому принадлежит транспорт
- Статус транспорта - active/disable
- Инвентарный номер транспорта
- Год сборки транспорта
- Модель транспорта
- гос.номер авто.

В модуле создать дополнительные поля с возможностью ручного ввода данных в карточке Транспорт:

- стоимость топлива;
- норматив ГСМ на км. пробега;
- Наличие GPS трекинга;
- Стоимость за рейс, тг;
- Стоимость откорректировать за кг перевозки на рейсе, тг;
- Стоимость одного километра пробега, тг.

Отображать в инфобаре дату и время последнего изменения по транспорту (поступает из SAP). Обновленную информацию идентифицировать красным цветом.

Модуль Маршруты

6 Задача модуля "Маршруты" 1. Реализовать функционал согласования расписания между сотрудниками ДПП и работниками областного филиала. «Согласовать маршрут» можно под ролью, которые могут согласовать маршрут (Администратор и т.д.).





кнопку «Согласовать маршрут» реализовать в карточке разработанного Маршрута. реализовать кнопку «Отклонить» с вводом комментария (причины не согласования маршрута).

2. Добавить поле по периоду действия маршрута «Начало /окончание действия».

3. Маршруты прошедшего периода переносить в архив.

В модуле данные по маршрутам редактируются и вносятся по полям (существующий функционал):

- пункт отправки;
- пункт прибытия;
- наименование маршрута;
- вид маршрута;
- код, индикатор маршрута;
- тип транспорта;
- вместимость в кг и м3;
- периодичность.

Модуль План движения/сортировки почты

7 Задача модуля "План движения/сортировки почты" Реализовать функционал по созданию и редактированию плана движения почты через веб-интерфейс. Разделить модуль на два уровня доступа: на уровне ЦА - создание магистрального плана, на уровне ОФ - создание дательного плана направления. Включить в модуль:

- пункт отправки;
- пункт назначения;
- способ пересылки;
- пункты пересылки почтовых отправок (пункт сортировки).

8 Задача модуля "Норматив по срокам" 1. Реализовать функционал по расчету сроков пересылки почтовых отправок (наземный и воздушный способ пересылки) в разрезе продуктов. Входные данные:

- пункт отправки;
 - пункт назначения;
 - данные по маршрутам в Системе.
2. Разработать отчет "Ведомость расчёта срока пересылки", который должен включать:
- пункт приема/пункт назначения;
 - тип пересылки (авиа/наземный);
 - продолжительность рейса;
 - норматив времени обработки на каждом участке.

9 Задача по внутриэтапным срокам обработки почты в Блоке планирования на реальных данных и в прогнозном блоке. 1. Расчёт внутриэтапных сроков обработки почты на всех производственных объектах.

2. Корректировать справочник по участкам, единый с системой ПУС по технологическим индексам и наименованиям участков.

3. Реализовать справочник по нормативам обработки почты по участкам.

4. Реализовать функцию по анализу исполнения внутриэтапных сроков в УЛП и информирования о фактах замедления.

5. Передавать плановое время обработки РПО из «Справочника нормативов обработки почты по участкам» в ПУС для предупреждения замедления.

6. Дополнить текущую статусную модель РПО (по статусам прибыл/убыл на участок, без отображения в инфобаре отправления всех статусов) для контроля исполнения внутриэтапных сроков пересылки.

10 Задача функционала по остановке калькулятора расчетов по срокам для писем и ЕМС отправок При расчёте срока пересылки по продукту письма и ЕМС отправления производить остановку калькулятора срока пересылки на статусе "принято на хранение", так как для данных отправок может быть несколько попыток доставки. Доставленным в пункт назначения должно считаться после прибытия в пункт, где произведено принятие письма/ЕМС отправления на хранение.

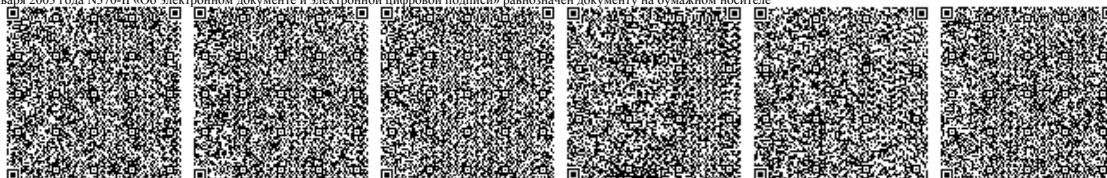
11 Создание выделенной роли РССС Создание выделенной роли для филиала РССС с ограниченным доступом:

1. реализовать матрицу ролей (ограниченный доступ к маршрутам и справочникам филиала РССС)

12 Условия завершения рейсов 1. Последовательность рейсов. Внести изменения в функционал по завершению рейсов. При запуске одного транспорта на несколько рейсов включить условие:

- кнопка «Завершить рейс» активна для самого первого запущенного рейса (сверху проводить по двум параметрам: дата и время запуска рейса), для последующих не активна;
- после завершения первого рейса активировать кнопку «Завершить рейс» для следующего (сверху проводить по двум параметрам: дата и время запуска рейса), для последующих также еще не активна. Повторять цикл до завершения всех рейсов по данному транспорту.

*Запущенные рейсы в УЛП должны завершаться согласно датам запуска рейсов (последовательно), при этом, при выборе рейса для завершения, транспорт которого запущен на другом рейсе (датой ранее) кнопка «Завершить рейс» - не активна, с отображением уведомления (сообщения) о наличии незавершенного рейса с участием выбранного транспорта в рейсе (по дате и времени старта





рейса).

2. Показания одометров. Внести изменения в функционал по показаниям одометра при запуске одного транспорта на нескольких рейсах. Условие:

- при завершении первого рейса показание одометра вносить в поле «показание одометра» при запуске второго рейса, изменяя предыдущие значения (сравнение последовательности рейсов проводить по двум параметрам – дата и время запуска). Повторять цикл до последнего запущенного рейса на данном транспорте.

*При внесении изменений по показаниям одометра транспорта по текущему рейсу (первичная дата запуска рейса) и завершении рейса введенное показание одометра должно отображаться при завершении второго рейса с участием выбранного транспорта на рейсе.

Пояснение: при запуске рейсов на выходные дни (в пятницу на субботу, воскресенье иногда и понедельник) в системе есть возможность запустить транспорт на несколько рейсов (три и более), при этом показание одометра на каждый рейс одинаковое. Проблема возникает при завершении таких рейсов, во-первых, не соблюдается последовательность, т.е. завершается рейс к примеру, за воскресенье, потом за пятницу и т.д. при этом показание одометров за каждый выполненный рейс увеличивается, а система блокирует завершение рейса по причине превышения плановой протяженности рейса (с учётом начального пробега и конечного показания одометра транспорта).

13 Последнее сообщение сигнала с не работающего GPS трекера свыше 7 (семь) дней. Оповещение «Ответственного специалиста» о последнем сообщении сигнала с не работающего GPS трекера свыше 7 (семь) дней, размещенного в транспорте, путем отображения на интерфейсе в разделе «Мониторинг» всплывающего окна.

Так же данное сообщение отправляется на электронный адрес «Ответственного специалиста».

Приложение

Техническая спецификация УЛП 3.1.docx

Подписал

Дата подписания

Мукушева Жанат Жусуповна

30.06.2020

