



ТЕХНИЧЕСКАЯ СПЕЦИФИКАЦИЯ

по закупке 526177, Услуги по сопровождению и технической поддержке информационной системы (Техническая поддержка порталных решений)
способом Открытый тендер на понижение

Лот № 1 (1 У, 1856032) Услуги по сопровождению и технической поддержке информационной системы

Заказчик: Акционерное общество «Фонд национального благосостояния «Самрук-Қазына»
Организатор: Товарищество с ограниченной ответственностью "Самрук-Қазына Бизнес Сервис"

1. Краткое описание ТРУ

Наименование	Значение
Номер строки	1 У
Наименование и краткая характеристика	Услуги по сопровождению и технической поддержке информационной системы, Услуги по сопровождению и технической поддержке информационной системы
Дополнительная характеристика	Техническая поддержка порталных решений
Количество	1.000
Единица измерения	-
Место поставки	КАЗАХСТАН, г.Нур-Султан, район "Есиль", ул. Е 10, дом 17/10
Условия поставки	-
Срок поставки	с 01.2021 по 12.2021
Условия оплаты	Предоплата - 0%, Промежуточный платеж - 100%, Окончательный платеж - 0%

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

1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

ПО - Программное обеспечение

ИС - Информационная система

ОС - Операционная система

ИС - Информационная система

СУБД - Система управления базами данных

ИТ-сервис – сопровождению и технической поддержке веб-портала (Услуга).

Пользователи - работники Заказчика, использующие в своей работе ресурсы ИС.

Запрос на ресурс – наименование заявки, объединяющее заявку на доступ и заявка на изменение, касающаяся выделения пользователю оборудования.

Инцидент – это любое событие, не являющееся частью стандартных операций по предоставлению услуги, которое привело или может привести к нарушению или снижению качества этой услуги.

Запрос на обслуживание – это запрос на поддержку, предоставление информации, консультации или документации, не являющийся сбоем ИС.

Запрос на изменение (RequestforChanges) – заявка на изменение элемента ИС или процедуры обслуживания.

Запрос на доступ – запрос на изменение прав доступа к ИС.

Информационная система (ИС) - система, предназначенная для хранения, поиска и выдачи информации по запросам пользователей.

Доступность ИС - состояние ИС, при котором субъекты, имеющие права доступа, могут их реализовать, при этом возникающие инциденты разрешаются в оговоренные сроки.

Права доступа – к ним относятся: право на чтение, изменение, копирование, уничтожение информации, а также права на изменение, использование, уничтожение ресурсов.

Обслуживаемые информационные системы

- Внешние порталы АО «Самрук-Қазына»: <http://www.sk.kz> и <https://samruk-akparat.kz/>

Обслуживаемые компоненты систем

- ОС Red Hat Enterprise Linux/CentOS – операционная система
- «1С-Битрикс: Корпоративный портал»– Базисная Платформа портала
- СУБД MY SQL – Основная база данных корпоративного портала





Услуги по продлению технической поддержки:

- Продление и установка сертификатов безопасности (SSL/TLS) для доменов *.sk.kz и samruk-akparat.kz.
- Продление поддержки доменных имен sk.kz и samruk-akparat.kz на срок не менее 1 (одного) года.
- Продление технической поддержки лицензии Bitrix.

2. Права доступа к обслуживаемым ИС

Доступ к ИС возможен с различным уровнем прав:

- доступ для администрирования – это доступ на выполнение всех возможных действий над всем существующими объектами (на просмотр, корректировку и назначение прав другим пользователям);
- доступ для контроля и мониторинга – это доступ на просмотр всей информации о настройках систем, без права внесения корректировок. Указанный доступ необходим для выполнения контролирующих и предупреждающих функций;
- пользовательский уровень доступ – это доступ к ограниченной части функционала, требуемый пользователю для выполнения своих функций

Исполнитель имеет доступ для администрирования к обслуживаемым системам.

Представитель Заказчика, в функции которого входит осуществление контроля над качеством работы Исполнителя, вправе получить доступ для контроля и мониторинга.

Сотрудники Заказчика в повседневной работе пользуются пользовательским уровнем доступа.

Все администраторские пароли к обслуживаемым системам в запечатанном конверте передаются контактному лицу со стороны Исполнителя контактному лицу со стороны Заказчика не позднее 3-х рабочих дней после смены пароля и хранятся в сейфе.

Вскрытие конверта допускается в случаях, оговорённых в политике безопасности Заказчика.

3. ПАРАМЕТРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ

3.1. Виды технической поддержки

1-я линия поддержки – сотрудники Заказчика, выполняющие функцию операторов Service-Desk, которые обеспечивают регистрацию и маршрутизацию заявок, а так же выполнение заявок в рамках имеющихся полномочий в системах Заказчика.

2-я линия поддержки – группа специалистов Исполнителя, выполняющие функции администраторов ИС, которые обеспечивают выполнение заявок в рамках имеющихся полномочий в системах Заказчика. Так же в данную поддержку входит группа экспертов, временно привлекаемая Исполнителем для решения задач высокого уровня сложности.

3-я линия поддержки – осуществляется производителем и/или разработчиком оборудования и программного обеспечения.

3.2. Полномочия технической поддержки

3.2.1. Полномочия 1-й линии поддержки:

- Доступ к статистическим данным ИС.

3.2.2. Полномочия 2-й линии поддержки:

- Права администратора к системам Заказчика, обслуживаемые Исполнителем в рамках текущего договора.

Полномочия могут быть пересмотрены после согласования с Исполнителем.

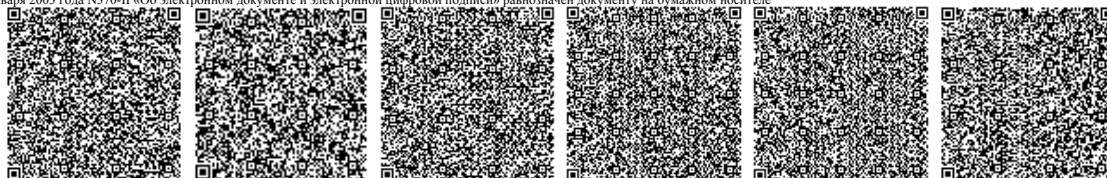
3.3. Описание работ технической поддержки

В рамках оказания услуг Исполнителем обеспечивается выполнение следующих действий:

- Настроить синхронизацию данных с отображением в режиме онлайн с биржами <https://www.londonstockexchange.com/> и <https://aix.aifc.kz/> для веб-сайта sk.kz по форме согласованной с Заказчиком.
- Локализация инцидентов и проблем: локализация инцидента и проблем, связанных с возникновением ошибок или сбоев в обслуживаемой ИС, описание причины их возникновения и последовательности шагов, которые требуется выполнить для решения инцидента. Независимо от сложности и степени влияния выявленной проблемы Исполнитель обязан обеспечить выполнение указанных действий;
- Обеспечение доступности ИС;
- Оказание консультаций специалистами (по телефону, устно, иными способами) конечных пользователей в часы предоставления сервиса;
- Решение проблем, восстановление работоспособности;
- Регистрация пользователей на портале, смена паролей;
- Формирование еженедельных, ежемесячных отчетов из системы регистрации обращений пользователей;
- Направление проблем, неразрешимых силами 2-й линией поддержки, представителям 3-й линии поддержки, то есть разработчикам и производителям конфигурационной единицы Заказчика;
- Исполнение регламентов, указанных в Приложении №3 к настоящей Технической спецификации;
- Контроль фактического решения эскалированных проблем, решаемых представителями разработчика и производителя конфигурационной единицы Заказчика;
- Тестирование исправленных версий конфигурационной единицы Заказчика и перед установкой в рабочую среду, с обязательным предоставлением протокола тестирования (Приложение № 4 к настоящей Технической спецификации);
- Предоставление регулярной отчетности Заказчику для контроля качества выполненных работ. Таблица №1. Формы отчетов указаны в Приложении №6 к настоящей Технической спецификации.

3.4. Описание работ по настройке синхронизации данных в режиме онлайн с биржами (<https://www.londonstockexchange.com/> и <https://aix.aifc.kz/>) для веб-сайта sk.kz:

- Отображение информации





Отображение информации необходимо реализовать в двух видах:

Сокращённое отображение котировки компаний (Заказчик предоставляет перечень компаний) с выводом информации в виде текущего значения котировки и процентного отображения изменения котировки за последний день и за месяц.

В случае увеличения цены за последний день/месяц, значение будут отображаться зеленым цветом, а в случае понижения цены за последние сутки/месяц – красным.

Вывод информации будет представлен в виде графика изменения цены и объема операций за сутки в режиме онлайн.

- Синхронизация данных

Для синхронизации данных с биржами должна быть предоставлена возможность гибко настраивать способы интеграции с порталами бирж и отдельные настройки правил для преобразования данных в необходимый формат согласованный Заказчиком.

Необходимо предусмотреть отдельный инструментарий, который позволит настраивать время запуска синхронизации данных. А также дополнительный функционал для анализа корректности полученных данных на полноту и актуальность.

Настройка синхронизации данных с биржами (<https://www.londonstockexchange.com/> и <https://aix.aifc.kz/>) выполняется силами Исполнителя под ключ.

- Интерактивная графика по ценам на акции по временным разрезам (пользователь задает необходимый период)

Необходимо разработать интерактивный модуль, позволяющий строить графики по заданным параметрам. Под графиками подразумевается построение разных видов вывода данных.

Отследить изменения цены на любом промежутке времени: начиная с того, когда акция впервые попала на рынок до текущего момента. Каждая точка на графике — это определенный торговый период.

Синхронизация данных с бирж должна происходить в автоматическом режиме, а также в режиме онлайн, без необходимости обновлять страницу.

- Цены на разных биржах <https://www.londonstockexchange.com/> и <https://aix.aifc.kz/>

Раздел состоит из следующих параметров:

- Компания

- Число акций

- Цена акций

- Капитализация

Параметры могут меняться согласно требованиям Заказчика.

3.5. Сроки по синхронизации с биржами:

Сроки по настройке синхронизации с биржами <https://www.londonstockexchange.com/> и <https://aix.aifc.kz/> - 14 рабочих дней с момента подачи заявки на электронную почту Исполнителя.

3.6. Описание работ по контентному наполнению сайта

В рамках оказания услуг Исполнителем обеспечивается выполнение следующих действий:

3.6.1. Графическая поддержка, размещение и редактирование контента web-сайта по заявке Заказчика (по телефону, электронной почте). Сроки выполнения согласовываются в зависимости от объема и поставленной задачи.

3.6.2. Верстка страниц в соответствии с дизайном сайта.

3.6.3. Обучение сотрудника Заказчика функциям по размещению текстовой информации; предоставление соответствующего ограниченного доступа на редактирование; оказание консультаций по обновлению. Внесение соответствующих корректировок и исправлений при допущении ошибок в процессе редактирования сотрудником Заказчика.

3.6.4. Кроссбраузерность (Обеспечение корректного отображения веб-сайта во всех браузерах).

3.6.5. Оптимизация и корректировка вижуалов.

3.6.6. Обеспечение работы и наполнение мобильной версии сайта.

3.7. Ответственность между уровнями поддержки

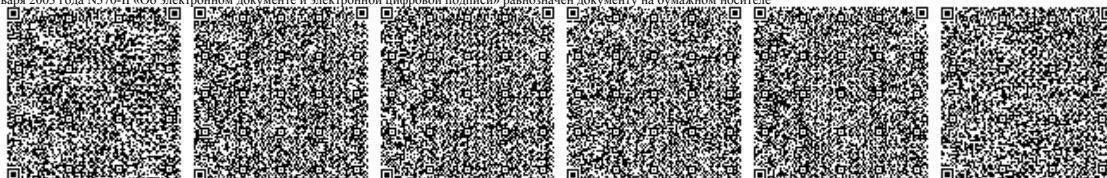
3.7.1. Передача решения проблемы или обращения пользователя с 2-й на 3-ю линию поддержки производится в случае, если диагностирован дефект конфигурационной единицы Заказчика или его взаимодействия с другой конфигурационной единицей, и исправление дефекта возможно только силами компании разработчика. В таком случае компания разработчика должна подтвердить наличие данного дефекта, в противном случае его передача на 3-ю линию считается неправомерной. В случае невозможности получения подтверждения дефекта со стороны 3-ей линии, при наличии обоснованных доказательств дефекта от 2-ой линии, разрешение спорной ситуации происходит с участием представителя Заказчика.

3.7.2. В случае если выполнение Исполнителем обязанностей по оказанию SLA невозможно без поставки вспомогательных сервисов третьими лицами (компания разработчика и/или производителей программного обеспечения), Исполнитель обязуется письменно уведомить об этом Заказчика, путём направления посредством системы регистрации обращений пользователей соответствующей заявки или инцидента на ответственного по данному договору сотрудника Заказчика. В таком случае, Исполнитель не несёт ответственности за неоказание SLA в соответствии требованиям указанных в данном Запросе, а в последующем Договоре, если это было вызвано несвоевременным предоставлением или несоответствующим качеством предоставления услуг третьими лицами (компания разработчика и производителей программного обеспечения), от которых зависит данная услуга.

3.8. Непрерывность предоставления ИТ-услуг

Процесс "Управление непрерывностью сервисов" регулируется документом "План по обеспечению непрерывности деятельности Фонда в области информационных технологий и восстановления критичных ресурсов", принятым у Заказчика и направленном на электронный адрес основного контакта со стороны Исполнителя.

Исполнитель согласно требованиям Заказчика, организывает резервное копирование ИС, которое позволит в случае потери ИС





полностью восстановить ИС из резервных копий. Заказчик предоставляет серверные ресурсы для хранения резервных копий. 2 раза в год проводятся тестовые восстановления ИС из резервных копий, для проверки полноты и консистенции резервных копий ИС.

3.9. Информационная безопасность по предоставлению ИТ-сервисов.

3.9.1. Информационная безопасность по предоставлению ИТ-сервисов регулируется документом «Политика информационной безопасности», принятым у Заказчика и направленном на электронный адрес основного контакта со стороны Исполнителя.

3.9.2. При обновлении политик, процедур или правил по безопасности со стороны Заказчика, Заказчик предупреждает Исполнителя об этом официально.

Исполнитель обязан Предоставить Заказчику административные пароли, для их хранения у ответственного лица Заказчика.

3.9.3. Исполнитель обязуется использовать средства ведения журналов и мониторинга информационной безопасности для предотвращения и быстрого обнаружения случаев нарушения уровня информационной безопасности.

3.9.4. Исполнитель должен проводить регулярную (не реже 1 раз в квартал) проверку безопасности обслуживаемых ИС на предмет наличия уязвимостей или уязвимых версий ПО. По итогам проверок должен быть сформирован план работ по устранению обнаруженных уязвимостей.

3.10. Требования к оперативности услуг технической поддержки.

Исполнитель в рамках оказания услуг обязуется прикладывать все возможные усилия для обеспечения разрешения возникающих у Заказчика проблем. Актуальное время решения поставленных задач может быть короче или продолжительнее в зависимости от сложности решаемой задачи. Все временные нормативы указаны в «рабочих часах». Срок удовлетворения запросов указан в таблице 1 настоящей Технической спецификации.

Таблица №1. Временные рамки удовлетворения запросов изложены в Приложении №5 к настоящей технической спецификации.

3.11. Требования к организации технической поддержки.

3.11.1. Исполнитель должен организовать службу технической поддержки, выполняющую следующие функции:

- Координирование проводимых работ;
- Оповещение Заказчика о планируемых работах и о произошедших сбоях, по телефону или на электронный адрес press@sk.kz ;
- Круглосуточный мониторинг доступности и производительности портала;
- Предоставление в электронном виде на адрес press@sk.kz отчетов о плановых и внеплановых работах.

3.11.2. Работы по заявкам производятся с понедельника по пятницу с 09:00 до 18:30 и в субботу с 10:00 до 17:00, за исключением случаев, согласованных между Заказчиком и Исполнителем.

3.11.3. Все регламентные работы, требующие остановки сервисов должны быть согласованы Заказчиком и Исполнителем не позднее, чем за 24 часа до начала работ.

3.12. Требования к составу команды технической поддержки

3.12.1. Состав технической поддержки определяется Поставщиком для качественной реализации перечня работ технической поддержки (пункт 3.14) в соответствии с необходимым уровнем оперативности обработки запросов (пункт 3.7). Состав команды поставщика должен соответствовать компетенциям, изложенные в Приложении №2 к настоящей технической спецификации.

3.13. Правила подачи заявок

3.13.1. Заявка или инцидент подаются на общий телефон дозвона службы технической поддержки, либо на почтовый адрес support@sk.kz. Специалист 1-й линии поддержки оформляет заявку на пользователя, у которого возникли проблемы. В случае если заявка передана в службы технической поддержки лицом, передающим заявку, она оформляется так же на пользователя.

3.13.2. В процессе работы над заявкой информацию о степени исполнения специалисты Исполнителя предоставляют как пользователю, так и лицу, передавшему заявку.

3.13.3. В случае если одна заявка подразумевает работу с разными пользователями и предоставляется Заказчиком комплексно, специалист 1-й линии поддержки оформляют заявку в виде различных запросов на обслуживание, запросов на доступ, изменение, или инцидентов.

3.14. Контактные лица и эскалация

Эскалация проблем с превышением регламентного срока удовлетворения запроса должна обеспечиваться автоматизированной системой поддержки пользователей посредством электронной почты.

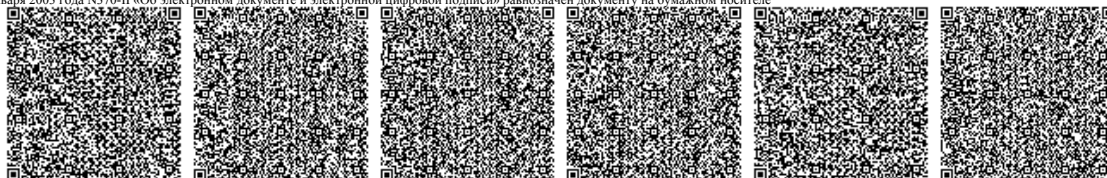
Таблица №2. Эскалация проблем изложена в Приложении №5 к настоящей технической спецификации.

3.15. Проведение плановых профилактических и диагностических работ

Для снижения рисков потери данных работы производятся только после полного резервного копирования всех данных, хранимых на оборудовании и при условии предоставления Заказчиком ресурсов соответствующей надёжности и объёмов, достаточных для проведения указанного резервного копирования.

3.16. Аудит услуг Исполнителя

3.16.1. Заказчик имеет право осуществлять аудит услуг исполнителя периодически, не чаще одного раза в 6 месяцев, перед началом финансового года, или в связи с неудовлетворительными результатами оценки качества предоставляемых услуг. В процессе пересмотра соглашений об уровне обслуживания (SLA) будут использоваться «Отчёты об уровне качества предоставляемых





услуг».

3.16.2. Процедура пересмотра должна проводиться при непосредственном участии следующих лиц:

- Представитель конечных пользователей услуги;
- Менеджер услуги;
- Менеджер по уровням услуг;
- Представители внешнего поставщика;
- Представители службы технической поддержки.

Результатом будет являться обновлённые соглашения об уровне обслуживания.

3.17. Описание требований к работам по технической поддержке ИС изложен в Таблице №3 в Приложении №5 к настоящей технической спецификации.

3.18. Расчёт уровня выполнения Договора (SLA)

3.18.1. Для проведения взаиморасчётов и общей оценки качества выполнения SLA Исполнителем производится расчёт показателя «Уровень выполнения SLA» согласно Приложению №1 к настоящей Технической спецификации.

3.18.2. Доступность предоставляемого ИТ-сервиса

3.18.2.1. Исполнитель предоставляет Заказчику услуги с коэффициентом доступности 0,999. Недоступность оказываемых Услуг Исполнителем может быть вызвана или связана с:

- Аварийной ситуацией.
- Плановыми регламентными работами.
- Срочными работами.
- Прочими инцидентами.

3.18.2.2. Плановые регламентные и срочные работы, проводимые в стандартное время регламентных работ (обслуживания), не требуют уведомлений Заказчика со стороны Исполнителя.

3.18.2.3. Информация о плановых технических работах, проводимых вне стандартного времени регламентных работ (обслуживания), предоставляется за 48 часов до начала работ.

3.18.2.4. Информация о срочных работах, проводимых вне стандартного времени регламентных работ (обслуживания), предоставляется за 12 часов до начала работ. Информация о срочных работах, связанных с ликвидацией аварийной ситуации и проводимых вне стандартного времени регламентных работ (обслуживания), предоставляется не позднее 12 часов после завершения данных работ.

3.18.3. Доступность предоставляемого ИТ-сервиса определяется по формуле:

$$\text{Доступность} = (\text{Тпр} - \text{Тавр}) / \text{Т} \times 100,$$

(или отношение времени доступности ИС к оцениваемому периоду ее работы.)

где:

Тпр - согласованное время предоставления сервиса (плановые регламентные работы или срочные работы);

Тавр - фактическое время, когда сервис была недоступен в течение согласованного времени её предоставления;

Т - оцениваемый период.

Периоды времени, в которые производятся согласованные с Заказчиком работы, не являются случаями недоступности услуги.

Также выход из строя аппаратной части не является случаем недоступности услуги.

3.18.3.1. Факты недоступности серверной ИС актируются после выполнения работ по восстановлению работоспособности ИС.

3.18.3.2. Время начала недоступности серверной ИС вычисляется исходя из следующих документов:

- логи серверов/отчетов в системе мониторинга, в которых отразились события недоступности по сети или сервисам;
- несколько единичных заявок в БД системы регистрации обращений пользователей с единой проблемой, подтвержденной далее в логах или открытием массовой заявки;

Время завершения недоступности вычисляется исходя из:

- логов восстанавливаемого сервера/отчетов в системе мониторинга (сервиса);
- факта доступности сервиса с рабочих станций

3.18.3.3. Снижение платы (штрафные санкции) рассчитываются по формуле:

Снижение платы (штрафные санкции) =

(декларируемая доступность сервиса – фактическая доступность сервиса) * 100%

Штрафные санкции рассчитываются исходя из стоимости сервиса в квартал.

3.18.4. Формулы расчёта объёмов оказанных услуг и методика расчёта стоимости оказанных услуг.

3.18.4.1. При оценке объёма выполненных услуг, объем по каждому сервису складывается из долей, каждая из которых имеет следующий вес и формулу:

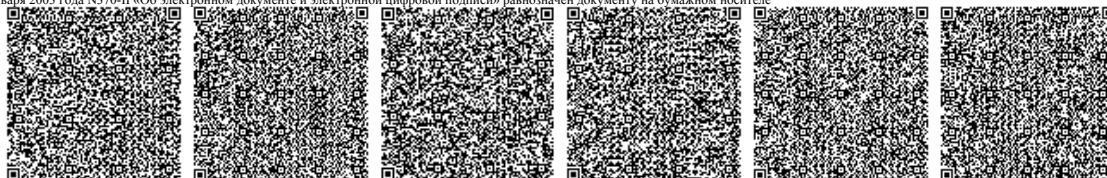
Таблица №4. Формулы расчёта объёмов оказанных услуг изложены в Приложении №5 к настоящей технической спецификации.

3.18.4.2. Внутри каждого из указанных направлений деятельности обозначены основные критерии для оценки объёма выполненных работ, в соответствии с Приложением №1 к настоящей Технической спецификации. Общая сумма критериев для каждого направления равна 100%. Сумма договора соответствует сумме всех сервисов с учётом SLA.

3.18.5. Исполнения регламентов Заказчика Исполнителем

3.18.5.1. В случае нарушения регламентов Исполнителя вычитается процентная доля в размере 10% от стоимости сервиса в месяц, по которому идёт неисполнение. Перечень регламентов приведён в Приложении № 3 к настоящей Технической спецификации.

3.18.5.2. Исполнитель несет ответственность за исполнение документов Заказчика исключительно в рамках своей компетенции.





- 3.18.5.3. Регламенты Заказчика, официально утвержденных в компании Заказчика на момент подписания данного Договора, передаются Исполнителю в виде официального письма.
- 3.18.5.4. В случае изменения регламентов Заказчик уведомляет Исполнителя в виде официального письма.
- 3.18.5.5. В случае если, по каким-либо причинам, Исполнитель не может оказывать услуги в соответствии с измененными регламентами Заказчика, условия и стоимость предоставляемых услуг подлежат пересмотру, путем подписания дополнительного соглашения к данному Договору.

3.19. Своевременная эскалация проблем на следующий уровень поддержки
В случае несвоевременной эскалации проблемы, указанных в таблице №5 вычитается вес этой заявки от стоимости сервиса, по которому идет неисполнение. (А2, Приложение №1 к настоящей Технической спецификации)

Таблица №5. Категории несвоевременной эскалации проблем изложены в Приложении №5 к настоящей Технической спецификации.

4. Исполнитель заполняет и предоставляет Приложение №6 к данной технической спецификации в течении 3-х рабочих дней после подписания протокола итогов.

Приложение

Приложения 1-6 к Технической спецификации.doc

Подписал

Дата подписания

Оспанов Максат

11.01.2021

