



ТЕХНИЧЕСКАЯ СПЕЦИФИКАЦИЯ

по закупке 349155, Услуги ИТ по техническому сопровождению систем и настройке процессов миграции (ЦА) 1148
способом Открытый тендер на понижение

Лот № 2 (7536 У, 1183473) Услуги по сопровождению и технической поддержке информационной системы

Заказчик Акционерное общество "Казакхтелеком"
Организатор "Дирекция "Телеком Комплект" - филиал Акционерного общества "Казакхтелеком"

1. Краткое описание ТРУ

Наименование	Значение
Номер строки	7536 У
Наименование и краткая характеристика	Услуги по сопровождению и технической поддержке информационной системы, Услуги по сопровождению и технической поддержке информационной системы
Дополнительная характеристика	-
Количество	1.000
Единица измерения	-
Место поставки	КАЗАХСТАН, г.Алматы, г.Алматы, пр.Назарбаева, 240 Б
Условия поставки	-
Срок поставки	С даты подписания договора по 12.2019
Условия оплаты	Предоплата - 0%, Промежуточный платеж - 100%, Окончательный платеж - 0%

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

Технические требования по техническому сопровождению Оболочки Локальной Адаптации (ОЛА) централизованной биллинговой системы «Амдокс»

Глоссарий:

ОЛА – Оболочка Локальной Адаптации
ЦБС «Амдокс» - Централизованная биллинговая система Амдокс
ЕРС – Enterprise Product Catalog (Продуктовый Каталог Предприятия)
RLC – Rating Logic Catalog (Каталог Логике Начислений)
DB – Data Base (База Данных)
БД – База Данных
ПО – Программное Обеспечение
УО – Уровень Обслуживания
ИТ – Информационные Технологии
РДТ – Региональная Дирекция Телекоммуникаций
ДКБ – Дирекция Корпоративного бизнеса
ГП ДИС – Государственное Предприятие Дирекция Информационных Систем

1. УСЛУГИ ПО СОПРОВОЖДЕНИЮ ОЛА «АМДОКС»

1.1 Услуги по сопровождению ОЛА «Амдокс» должны предоставляться Поставщиком с момента заключения Договора по 31.12.2019 года.

в обычные часы работы - с 09:00 до 18:00 (Алматинского времени) в течение рабочей недели (рабочей неделей считаются рабочие дни с понедельника по пятницу, исключение составляют праздничные дни, согласно законодательству Республики Казахстан).

Потенциальный поставщик должен иметь следующие сертификаты (подтвержденный корпорацией Amdocs или ее официальными представителями):

- Сертификат по Amdocs TurboCharging ;
- Сертификат по Amdocs Invoicing.





1.2 Услуги по сопровождению ОЛА должны включать в себя следующую деятельность:

- Исследование состояний ошибок:
 - o исследование ошибок и установление их причин;
 - o исследование областей ОЛА «Амдокс», на которые повлияли ошибки;
 - o исследование возможных ошибок данных.
- При необходимости - контакты с центрами разработки компании «Амдокс» для обеспечения точности мер по определению ошибок.
- Уведомление ответственных представителей АО «Казакхтелеком» о плане мероприятий по сопровождению ОЛА.
- Подготовка решения, которое может включать в себя любой из перечисленных ниже пунктов либо их сочетание:
 - o разработка приемов, позволяющих избежать возникновения ошибки;
 - o внедрение программной вставки, разработанной центрами разработки «Амдокс»;
 - o разработка и внедрение мер по устранению ошибок в ОЛА «Амдокс»;
 - o разработка программной вставки в базу данных для данных, которые были повреждены сбоем;
 - o исправление в базе данных ошибок, а также проверка на корректность данных;
- Уведомление ответственных представителей АО «Казакхтелеком» о решении;
- Отслеживание деятельности по внедрению решения, а также отслеживание появления новых ошибок в системе и устранения влияния старых ошибок, возникших в системе;
- Получение программных обновлений и проверка их на предмет совместимости и эффективности;
- Передача программных обновлений для пользовательского тестирования или эксплуатации;
- Оказание АО «Казакхтелеком» содействия:
 - при тестировании метода исправления ошибок во время эксплуатации системы;
 - при введении в эксплуатацию протестированного метода исправления ошибок
 - при тестировании функционала, с установленными на нем запросами на изменение (ChangeRequest).
- Установка функциональных исправлений программного кода или БД, производимых со стороны Амдокс, должна автоматически регистрироваться и отображаться в электронном журнале изменений программного обеспечения.

Услуги по сопровождению ОЛА должны предоставляться АО «Казакхтелеком» в соответствии с Уровнем Обслуживания (далее «УО»), предусмотренным в пункте 2 настоящих требований.

1.3 Порядок исправления ошибок:

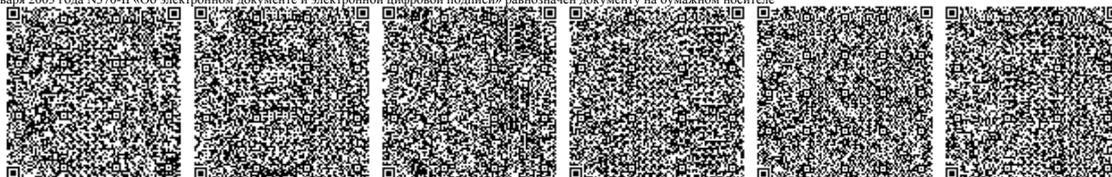
Технические специалисты АО «Казакхтелеком» при возникновении проблемы в системе ОЛА проводят работы для установления источника возникновения проблемы: Платформа, один из модулей системы, операционная ошибка и прочее. Если Технические специалисты АО «Казакхтелеком» установят, что возникновение проблемы вызвано ошибкой в системе ОЛА «Амдокс», они будут применять меры по исправлению ошибок в рамках технической поддержки уровня 1 и 2. Если технические специалисты 1 и 2 уровня поддержки не смогут исправить ошибку в системе ОЛА, они проведут эскалацию по данной ошибке Поставщику и предоставят всю информацию о проделанной работе и описание ошибки для восстановления системы.

Поддержка уровня 1 производится на объекте АО «Казакхтелеком» группой ИТ-специалистов по поддержке.

o Задачи поддержки уровня 1 включают в себя основную техническую поддержку внедренного решения в ходе работ и начальное определение ошибок неисправных/подозрительных компонентов решения и инфраструктур, таких как компоненты HW, Computer NW, Oracle DB, Billing Suite и др.

Поддержка 2 уровня производится на объекте АО «Казакхтелеком», и ответственность за нее лежит на АО «Казакхтелеком».

o Группа поддержки 2 уровня будет заниматься на объекте исследованием и выявлением проблем, включая обстоятельства возникших проблем, их возможные источники и последствия. А также будет принимать меры по решению проблем: разработка приемов, позволяющих избежать в дальнейшем возникновение, устранять неблагоприятные последствия, вносить изменения в конфигураторы, предварительно согласовав с 3-им уровнем поддержки, и (или) передавать проблемы, которые не могут быть полностью решены на 2 уровне, на следующий уровень.





Поставщик должен принимать все необходимые меры для установления причины ошибки и предоставления АО «Казакхтелеком» решения. Поставщик будет реагировать на уведомление об ошибках в соответствии с условиями пункта 2 настоящих требований.

1.4 Услуги по сопровождению ОЛА не должны предоставляться, если:

(а) ОЛА «Амдокс» или любая ее часть:

(i) так или иначе, подверглась изменению, корректировке или исправлению тем или иным лицом, не являющимся компанией «Амдокс»;

(ii) была так или иначе перемещена, установлена или сконфигурирована тем или иным лицом, не являющимся компанией «Амдокс».

(b) В результате использования ОЛА «Амдокс» вместе с аппаратным и (или) программным обеспечением другого поставщика возникли дефекты или допущено несоответствие, если обеспечение другого поставщика не было поставлено Поставщиком или не было отдельно и заблаговременно утверждено в письменной форме Поставщиком и если распоряжения Поставщика в отношении такого обеспечения не соблюдались неукоснительно;

(c) Допущено несоблюдение применимого порядка использования или применимых требований и (или) распоряжений компанией «Амдокс» в связи с этим;

(d) Допущена неправильная эксплуатация, управление, использование или повреждение ОЛА «Амдокс»;

(e) Данные в ту или иную базу данных, доступную ОЛА «Амдокс», введены не через ОЛА «Амдокс».

2. УРОВЕНЬ ОБСЛУЖИВАНИЯ (УО)

2.1 Уровень Обслуживания (УО) для услуг Поставщика по сопровождению ОЛА, определяемый ниже, относится только к предусмотренным выше услугам Поставщика по сопровождению ОЛА. (см. в приложении)

2.2 (а) Условия соответствия с УО:

(i) Ошибки сообщаются только контактными лицами АО «Казакхтелеком», заранее согласованными с Поставщиком (Контактные Лица АО «Казакхтелеком»), при этом Контактные Лица АО «Казакхтелеком», сообщающие об Ошибке полностью обучены всем техническим аспектам ПО «Амдокс» и ОЛА «Амдокс»;

(iii) Персонал поддержки Поставщика имеет своевременный доступ к Контактным лицам АО «Казакхтелеком».

(b) В случае если разрешение проблемы требует, чтобы АО «Казакхтелеком» предоставил дополнительную информацию Поставщику, но информация не предоставляется, время ответа может быть расширено и измерение прошедшего времени может быть приостановлено до момента предоставления необходимой информации.

(c) Разрешение ошибок определяется как предоставление исправления кода ОЛА «Амдокс» и/или основной конфигурации, ответа или обхода проблемы.

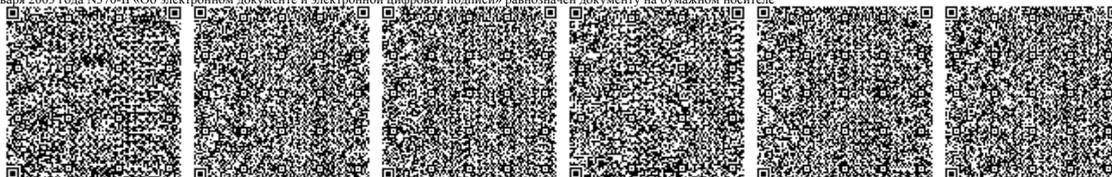
(d) Время ответа / Разрешения исключает все периоды времени, когда Поставщик ждет результатов, таких как, информация от АО «Казакхтелеком» для исследования проблемы, подтверждения, что проблема была разрешена, или по причинам, не зависящим только от Поставщика и вне зоны его контроля.

2.3 Общие условия

(а) УО представляет собой цели Поставщика по предоставлению Услуг по сопровождению ОЛА. Фактическое предоставление услуг должно оцениваться как выраженная в процентах степень достижения указанных целей (а не по принципу «выполнено» - «не выполнено») (см. более подробную информацию в пункте 2.4).

(b) Разрешение проблемы представляет собой разработку решения, ответа, устранение или обход ошибки, и может иметь форму рекомендации по обучению, рекомендацию воспользоваться консультационными услугами и (или) рекомендацию направить запрос об изменениях.

(c) В сроки подтверждения/разрешения проблемы не включаются периоды ожидания Поставщиком информации от АО «Казакхтелеком» с целью устранения ошибки. Подтверждения того, что проблема решена или что интернет-соединение не





устанавливается или производится на существенно низкой скорости по причинам, за которые Поставщик не несет исключительную ответственность и которые не находятся под его исключительным контролем.

(d) Если ошибка, о которой поступило уведомление от АО «Казхателеком», уже исправлена компанией «Амдокс» в предыдущей версии ПО «Амдокс» или в программном обновлении к нему, которые АО «Казхателеком» решил не устанавливать, то, для целей УО, такая ошибка считается исправленной.

2.4 Соблюдение УО определяется и оценивается в соответствии с приведенной ниже таблицей (где истекший год является любым целым годом (365 дней) от произвольной даты, т.е. «скользящее окно»): (см. в приложении)

3. УПРАВЛЕНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ УСЛУГ И КОНТРОЛЬ НАД НИМ

3.1 Координатор со стороны Поставщика

Для управления процессом предоставления Услуг по сопровождению ОЛА и контроля над ним Поставщик должен назначить своего координатора (далее, Координатор со стороны Поставщика). Координатор по поддержке со стороны Поставщика будет ежедневно работать в тесном сотрудничестве с координатором по поддержке со стороны АО «Казхателеком» (представителями группы специалистов АО «Казхателеком» по постоянной поддержке).

Координатор по поддержке должен являться для АО «Казхателеком» основным контактным лицом по всем возникающим вопросам в связи с Услугами по сопровождению ОЛА и достижению УО.

Координатор по поддержке должен вести перечень всех имеющих отношение к делу вопросов (ошибки, заявки на обслуживание), включая точное время поступления заявок, о которых уведомляется Поставщик, подтверждений со стороны Поставщика и решений. Перечень будет ежедневно обновляться и должен быть доступен координатору со стороны АО «Казхателеком» для ознакомления.

3.2 Координатор со стороны АО «Казхателеком»

АО «Казхателеком» назначает технический персонал, обученный использованию внедренной системы и уполномоченный на уведомление Поставщика об ошибках (далее Координатор АО «Казхателеком»).

Координатор со стороны АО «Казхателеком» будет сообщать Поставщику обо всех ошибках посредством электронной почты или лично. К сообщению об ошибках в адрес Поставщика обязательно будет прилагаться заполняемая в электронном виде соответствующая Форма уведомления о проблеме (указанная ниже) к настоящим требованиям.

3.3 Параметры оценки

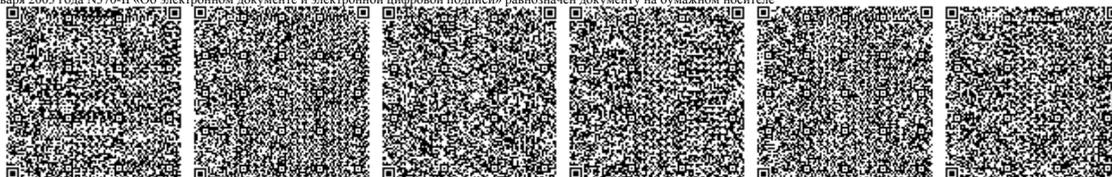
Ниже приведен перечень параметров оценки, которые должны фиксироваться для оценки объема работы, выполненной на объекте специалистами Поставщика.

- (i) Количество операционных ошибок, ошибок в данных и других ошибок, исправлением которых занимался Поставщик, – ежемесячно.
- (ii) Количество дефектов, исправлением которых занимался Поставщик, в зависимости от серьезности, – ежемесячно.
- (iii) Минимальное, максимальное и среднее время исправления ошибки – ежемесячно.

3.4. Порядок обновления системы:

Плановые обновления ПО:

- (i) На момент появления обновлений системы Amdocs Billing, координатор со стороны Поставщика должен передать координатору со стороны АО «Казхателеком» список обновлений системы с указанием примерного времени, требуемого для их установки, времени простоя системы, а также предварительный график работ по установке обновлений для его утверждения АО «Казхателеком».
- (ii) В свою очередь АО «Казхателеком» будет согласовывать даты и время установки обновлений и координатор со стороны АО «Казхателеком» а подтверждать дату и время установки обновлений своим сообщением на e-mail координатору со стороны Поставщика не позднее, чем за 36 часов до планируемого времени начала работ по установке обновлений.
- (iii) По получению подтверждения по дате и времени установки обновлений от координатора со стороны АО «Казхателеком» Поставщик должен выполнить работы по установке обновлений на системе АО «Казхателеком» в соответствии с утвержденным АО «Казхателеком» графиком работ.





Внеплановые («экстренные») обновления ПО:

(i) В случае появления внеплановых («экстренных») обновлений, требующих немедленной установки, координатор со стороны Поставщика должен передать координатору со стороны АО «Казакхтелеком» список экстренных обновлений системы с указанием примерного времени, требуемого для их установки, времени простоя системы. А также предоставить предварительный график работ для его утверждения АО «Казакхтелеком» с указанием даты, не позднее которой необходимо произвести установку обновлений.

(ii) Координатор со стороны АО «Казакхтелеком» подтверждает запрошенную дату установки обновлений, Поставщик выполняет необходимые работы по установке экстренных обновлений в соответствии с утвержденным АО «Казакхтелеком» графиком работ.

Не позднее трех месяцев с момента уведомления Исполнитель должен приступить к обработке заявок Заказчика, зарегистрированных во внутренней системе обработки заявок АО "Казакхтелеком", связанных с техническим сопровождением Оболочки Локальной Адаптации (ОЛА) централизованной биллинговой системы «Амдокс».

Приложение

Приложение к ТУ сопровождения ОЛА Amdocs.docx

Приложение к ТУ сопровождения ОЛА Amdocs.docx

Подписал

Дата подписания

Нурлубаев Мурат

04.11.2019

