**Техническая спецификация к закупу услуги по сопровождению и технической поддержке информационной системы**

(код по ЕНС ТРУ - 620230.000.000001)

|  |  |
| --- | --- |
| **№ п/п** | **Требования** |
| 1 | 2 |
| 1 | **Описание закупаемых товаров, работ и услуг** |
|  | Услуги сопровождения и технической поддержки информационной системы;Программное обеспечение - программный продукт «1С:Комплексная автоматизация» |
| 2 | **Требуемые функциональные, технические, качественные, эксплуатационные характеристики закупаемых товаров, работ и услуг.** |
|  | Определения и сокращения: Заказчик - Акционерное общество «Кедентранссервис»;Поставщик - юридическое лицо, выступающее в качестве контрагента Заказчика оказывающая услуги, согласно заключенному с ним договору;Услуга - Услуги сопровождения и технической поддержки информационной системы;Программное обеспечение (Система) - программный продукт «1С:Комплексная автоматизация»;Служба поддержки - служба Поставщика, оказывающая услуги поддержки пользователям Системы;ИС - информационная система;Другие (смежные) ИС - информационные системы, не входящие в состав Системы, но производящие с ней информационное взаимодействие;НСИ - нормативно-справочная информация;ОС - операционная система;ПО - программное обеспечение;СУБД - Система управления базами данных;ИТ – Информационные технологии.ИС – Информационная система.Запрос на обслуживание (запрос) – обращение пользователя, не связанное со сбоем программного обеспечения, аппаратного обеспечения, оргтехники, инфраструктуры. Например, запрос на организацию доступа, предоставление информации, консультации или документации, настройку программного обеспечения.Инцидент – событие, которое не является частью стандартной операции, предоставляемой ИТ услугой, и которое приводит или может привести к нарушению предоставления ИТ услуги или к недопустимому ухудшению качества услуги.Запрос на изменение – обращение пользователя в связи с потребностью Заказчика на изменение функциональности, изменение бизнес-логики процессов, доработку действующих модулей, расширений и отчетов. Время поддержки – интервал времени, в течение которого поставщиком обеспечивается сопровождение пользовательской ИТ услуги.Процент доступности – часть времени от общего времени предоставления ИТ услуги (в процентах), в течение которого гарантируется работоспособность ИТ услуги с учетом времени, затрачиваемого на устранение инцидентов с приоритетом «критический» и «очень важно» с автоматизированными системами и инфраструктурой ИТ услуги. Для общей оценки определяется за период 1 год.ЧС - Чрезвычайные ситуации, стихийные или иные бедствия, опасные природные явления, местные аварии, техногенные катастрофы, террористические акты, иные виды локальных катастроф, негативно влияющие на деятельность Корпорации.Время восстановления – промежуток времени от обнаружения инцидента, до полного восстановления функционирования ИТ услуги. В течение этого времени поставщик должен осуществить устранение причины инцидента или предложить и реализовать временное решение (для инцидентов, устранение которых требует доработки/адаптации программного обеспечения), устраняющее последствия и позволяющее восстановить работу бизнес-процессов, и далее проложить поиск / устранение корневой причины ситуации / адаптацию ППО. Для вычисления настоящего параметра под отказом в предоставлении ИТ услуги принимается событие, по которому зарегистрирован инцидент с приоритетом «Высокий». Время восстановления складывается из времени реакции и времени устранения инцидента. Максимальное время восстановления не рассчитывается для инцидентов, вызванных чрезвычайными ситуациями (ЧС), а также по которым требуется поставка/приобретение оборудования, каналов связи или привлечение к работам специалистов подрядных организаций по ремонту оборудования.Допустимое количество нарушений времени восстановления в год / максимальное время восстановления в этом случае – один из параметров доступности ИТ услуги. Например, значение "5/8" означает, что возможно 5 сбоев, при которых будет превышено согласованное время восстановления, при этом, время восстановления при любых обстоятельствах не превысит 8 часов.SLA – Service Level Agreement, Соглашение об уровне оказания услуг.* 1. Описание услуги

• Регулярное сопровождение и обновление 1С Комплексная автоматизация с учетом индивидуальных изменений конфигураций:• регулярное обновление релизов, программы с учетом всех изменений и доработок, выполненных ранее и с учетом индивидуальных изменений, профилактические ежемесячные услуги и сервисы;• текущее сопровождение информационной системы согласно изменениям Законодательства; • своевременное предоставление измененных форм первичной документации, в соответствии с требованиями МФ РК; • консультирование по всем вопросам, связанным с использованием информационной программы;• обновление статистической, финансовой и налоговой отчетности;• регулярное обеспечение работоспособности функционала ЭСФ методом прямой отправки на сервер контролирующего органа;• обеспечение корректной непрерывной работы серверного оборудования в части размещения информационных баз данных на возможностях и мощностях внутреннего аппаратного и программного обеспечения заказчика;• обеспечение бесперебойной резервной архивации данных, периодическое тестирование, индексация, сжатие информационных баз;• обеспечение поддержки непрерывной работы серверного оборудования в части регламентного обслуживания информационных баз данных;• проведение комплексного тестирования и исправления существующих ошибок информационных баз данных;• предоставление технических услуг (установка и переустановка программного продукта 1С: Комплексная автоматизация новым пользователям, рабочим местам; восстановление баз после сбоя); • обновление по мере выпуска конфигурации в рамках ИТС (обновлений налоговых, регламентированных отчетов и утвержденных первичных документов.); • настройка прав доступа 1С для работников по требованию Заказчика, в случае наличия необходимости; • консультирование по вопросам работы с информационной системой ИТС Казахстан;• настройка доступа к сайту its.1c.kz (методическая поддержка от фирмы 1С, актуальные новости для бухгалтера);• диагностика состояния информационной базы 1С (на ошибки, внутреннее и внешнее тестирование);• настройка и проверка работоспособности ежедневной архивации информационной базы 1С.• оформление подписки ИТС;• обеспечение выгрузки платежных поручений с Казначейство Клиент, обновление и настройка в случае изменения правил и требований импорта платежных поручений Комитетом Казначейства МФ РК; • услуги по изменению дополнительных видов внешних отчетов, справочников и т.п., по требованию Заказчика;• изменение начисления резерва по отпускам и учет неиспользованных дней отпуска в части формирования печатной формы, добавление показателей, способа отражения и прочей информаций по требованию Заказчика;• настройка/корректировка печатной формы табеля рабочего времени по требованию Заказчика;• прочие услуги по сопровождению/доработке/ корректировке по требованию Заказчика.* 1. Функциональные модули

В рамках технической поддержки осуществляется всех функциональных областей 1С:Комплексная автоматизация:* Бухгалтерия (Налоговый учет, Бухгалтерский учет, Управленческий учет, Учет основных средств и НМА и т.д.);
* Кадровый учет;
* Ремонт Основных средств;
* Бюджетирование;
* Казначейство (Заявки на финансирование и т.д.);
* Управление закупками;
* Учет ГСМ;
* Наряды;
* Учет спец одежды;
* Обеспечение интеграции с информационными системами АО «НК «КТЖ»;
* Обмен данными с программой «ИРС перевозки» (интеграция НСИ, актов выполненных работ и счетов-фактур, оплат, нарядов, себестоимости, договоров);
* Обмен данными с программой «CRM» (интеграция НСИ, актов выполненных работ и счетов-фактур, оплат, нарядов, договоров).
	1. Среды

В рамках технической поддержки включена техническая поддержка следующих сред 1С:Комплексная автоматизация:* Среда разработки
* Тестовая среда
* Продуктивная среда

Поставщик обязуется реагировать на запросы по обслуживанию для всех вышеуказанных сред* 1. Перечень услуг в рамках услуги сопровождения

Смотреть Таблицу №1 в Приложении.* 1. Уровень сервиса
		1. Порядок предоставления услуг

Для получения услуг по Договору Заказчик оформляет запрос на обслуживание (далее «Запрос») в системе электронного документооборота заказчика Lotus Notes (далее - СЭД) либо посредством телефонных звонков, поставщик проводит постоянный мониторинг запросов в СЭД Заказчика для своевременного реагирования; Запрос составляется на любое логически обособленное и ясно сформулированное требование Пользователя (специалиста Заказчика) на консультирование, предоставление услуг, поддержку и обслуживание, разрешение возникшей проблемы (ошибки) при работе с системой.* + 1. Время предоставления услуг

Время предоставления услуг по времени г. Астана по рабочим дням с 09:00 по 18:30, с перерывом на обед с 12:30 по 14:00 в периоды сдачи отчетности возможен перенос рабочего времени. Согласованно с заказчиком.* + 1. Доступность, оперативность сервиса в части инцидентов

Поставщик в рамках предоставления услуг по Договору обязуется прилагать все усилия для разрешения возникающих у Заказчика проблем, в пределах, установленных в данном разделе норм с учетом времени работы согласно Таблице 1. Для установки приоритетов запросов на обслуживание и инцидентов вносятся следующие градации:Высокий приоритет, - инцидент в Системе нарушающие работоспособность системы в целом. Бизнес-процессам может быть нанесен серьезный урон, и не могут быть выполнены необходимые задачи; Средний приоритет, - инцидент, нарушающий работоспособность некоторой части пользователей системы и не препятствующие работоспособности остальной части пользователей. Инцидент затрудняет или замедляет нормальное выполнение бизнес-процессов.Низкий приоритет, - инцидент в системе нарушающий работоспособность единичных пользователей, заявки на изменения в системе, а также инциденты, переведенные в разряд проблем и для которых существует обходное решение. Инцидент оказал незначительное воздействие на бизнес-процессы или вообще не оказал на них никакого влияния.Смотреть таблицу №2 в Приложении.*Примечание: Время реакции и время решения, указанные в Таблице, применяются только к типам обращений «Запрос на обслуживание» и «Инцидент», и не могут применяться к типу обращения «Запрос на изменения».*Порядок обработки Запросов определяется их приоритетностью. Поставщик рассматривает Запросы по мере их поступления. В случае если в момент поступления запроса поставщик оказывает услуги над другим запросом с таким же приоритетом, то новый Запрос ставится в очередь. Порядок и сроки работ по запросам поставщик обязан согласовать с Заказчиком. При определении времени разрешения Запросов из него исключаются время нахождения Запросов в очереди, время ожидания представления зависимой услуги Заказчиком или третьей стороной, а также время ожидания ответа от Заказчика.Нахождение обходного решения для поступившего Запроса считается разрешением проблемы. Устранение корневой причины возникшей проблемы в данном случае может выполняться с применением условий уровня сервиса в части изменений.В ходе выполнения запрос проходит через следующие статусы:Смотреть таблицу №3 в Приложении.* + 1. Доступность, оперативность сервиса в части консультаций и обслуживания

Поставщик в рамках предоставления услуг по Договору будет оказывать консультацию по электронной почте, посредством СЭД) заказчика, телефонным звонкам. Поставщик должен обеспечить необходимое количество квалифицированных специалистов на удаленной работе для своевременного исполнения запросов Заказчика в течении всего периода действия договора. По запросу заказчика специалисты поставщика должны прибыть в офис заказчика для решения запросов в срок от 2 до 48 часов в зависимости от приоритета запроса согласно Таблице №2.* + 1. Организация очереди запросов

 Поставщик должен самостоятельно выстраивать очередь входящих запросов (инцидент, запрос на изменение, запрос на обслуживание и т.д.) исходя из параметров запроса (степень влияния, крайний срок) и функционала системы (отчеты, счет-фактуры, точки учета и т.д.). Инцидент всегда имеет более высокий приоритет по отношению к другим типам запросов.Заказчик имеет право поменять очередность исполнения запросов, при этом сроки исполнения более поздних запросов будут смещены поставщиком на более поздний срок равный сроку исполнения ранней заявки. Для смены очередности заказчик обязан отправить письмо в адрес поставщика в свободной форме и позвонить в службу поддержки поставщика для подтверждения доставки письма.* + 1. Мониторинг

Заказчик осуществляет текущий мониторинг и контроль хода и качества выполнения работ по оказанию предусматриваемых настоящим SLA услуг. Для решения этой задачи поставщик обязуется предоставлять Заказчику следующую информацию о ходе выполнения работ:Смотреть таблицу №4 в Приложении.* + 1. Управление нештатными ситуациями

В случае если поставщик предвидит, что исполнение обязательств по SLA в полном объеме невозможно, поставщик должен немедленно уведомить ответственного представителя Заказчика и при необходимости разработать совместный план действий по разрешению нештатной ситуации.Поставщик должен вести реестр нештатных ситуаций, содержащий основные риски по всем типам услуг, и там, где возможно, механизмы их предотвращения. Поставщик будет периодически пересматривать реестр и принимать разумные меры для снижения последствий нештатных ситуаций.* 1. Дополнительные требования

Для своевременного обновления ПО и уведомления заказчика о новых обновлениях Поставщик должен предоставить заказчику подписку в 1С ИТС Казахстан уровня «ПРОФ» действительный до конца 2023 года не позднее 15 календарных дней после заключения договора.Информация о статусе поставщика как партнера фирмы 1С должна содержаться на официальном сайте 1С (1c.ru).* 1. **Требования к информационной безопасности**

 В целях обеспечения информационной безопасности Поставщик обязан соблюдать нормы и требования к информационной безопасности АО «НК «КТЖ» и АО «Кедентранссервис», а также иные нормативно-правовые акты РК в области информационной безопасности. Поставщик при выполнении работ по настоящему договору должен обеспечить сохранность информации, находящейся в информационных ресурсах, сохранность информации Заказчика и ее конфиденциальность. Поставщик берет на себя обязательства не разглашать и не использовать в собственных целях сведения из базы данных Системы, баз данных и информационных систем, взаимодействующих с Системой, или какой-либо из их частей, обеспечить сохранность, безопасность и конфиденциальность сведений в ходе проведения работ и после их окончания. Поставщик в рамках услуг обязан соответствовать следующим требованиям информационной безопасности:● Единым требованиям, утверждённым постановлением Правительства Республики Казахстан от 20 декабря 2016 года № 832;● Требованиям Закона Республики Казахстан "Об информатизации” от 03.07.19;● СТ РК 1695-2007 Информационная безопасность;● СТ РК 34.026-2006 Защита информации; ● ISO27001 система управления информационной безопасностью;* 1. **Требование к техническому обслуживанию в течение гарантийного срока:**

 Поставщик организует единую точку контакта, предоставляя Заказчику единую прямую веб-ссылку и единый электронный почтовый адрес, с доступностью 24/7 для подачи Заявок.Единая точка контакта должна быть организована в виде единого контакт центра с единым коротким номером, портала по приему заявок и чат-бота мессенджера.● В случае если Заявка передана в техническую поддержку Поставщика лицом, передающим заявку, она оформляется на пользователя, передавшего Заявку.● В случае если одна заявка подразумевает работу с разными пользователями или устройствами и предоставляется Заказчиком комплексно, Поставщик оформляет Заявку в виде нескольких различных Заявок.● При невозможности устранения инцидента путем выполнения восстановительных работ в установленные сроки Поставщик обязан разработать и реализовать альтернативную схему предоставления сервиса (временное решение) в установленные для решения инцидента сроки; |
| **3** | **Гарантийные сроки** |
|  | Гарантийные обязательства по оказанным услугам:– на весь период оказания услуги. |