

**Техническая спецификация
к тендеру
Услуги по администрированию и техническому
обслуживанию программного обеспечения
(Техническое сопровождение информационных систем)**

Определения, сокращения, аббревиатуры

Аббревиатура	Расшифровка
Adobe FineReader	Программный продукт для оптического распознавания символов
AutoCAD	Программный продукт для автоматизированного проектирования и черчения
GIS MG	Корпоративная геоинформационная система магистральных газопроводов
Microsoft Lync	Программный продукт для мгновенного обмена сообщениями
MS	Microsoft
ИС ЗУП	ИС расчета заработной платы
Treasury	ИС Казначейство
Веб-сайт	Корпоративный веб-сайт Заказчика (доменное имя www.intergas.kz)
ДИТиТК	Департамент информационных технологий и телекоммуникаций
Доступность ИС	Состояние ИС, при котором субъекты, имеющие права доступа, могут их реализовать, при этом возникающие инциденты разрешаются в оговоренные сроки.
Заказчик	АО «Интергаз Центральная Азия»
Запрос на доступ	Запрос на изменение прав доступа к ИС и/или программному продукту.
ИАС	Информационно-аналитическая система диагностики и мониторинга технического состояния объектов линейной части магистральных газопроводов
Информационная система	Система, предназначенная для хранения, поиска и выдачи информации в электронном виде по запросам пользователей.
Инцидент	Любое событие, не являющееся частью стандартных операций по предоставлению Услуги, которое привело или может привести к нарушению или снижению качества этой Услуги.
ИС	Информационная система
ИТЦ	Инженерно-технический центр - Филиал АО «Интергаз Центральная Азия»
Параграф	Программный продукт «Параграф» (информационная-справочная система)
ПО	Программное обеспечение
Пользователи	Работники Заказчика, использующие в своей работе ресурсы ИС и/или программного продукта.
Портал	Корпоративный портал
ПП	Потенциальный поставщик - физическое лицо, осуществляющее предпринимательскую деятельность, юридическое лицо, временное объединение юридических лиц (консорциум), выступающее в качестве контрагента Заказчика в заключенном с ним договоре по данной закупке согласно настоящей технической спецификации
Права доступа	К ним относятся: право на чтение, изменение, копирование, уничтожение информации, а также права на изменение, использование, уничтожение ресурсов.
ППР	Планово-профилактические работы

Аббревиатура	Расшифровка
Систем	ИС и/или программный продукт общего пользования
СЭД	ИС электронного документооборота
Тестер	ИС оценка знаний персонала
Услуга	Техническое сопровождение информационных систем в ЦА Заказчика
ЦА	Центральный аппарат
ЭХД	ИС «Электронное хранилище данных»

1 Предмет услуг

Техническое сопровождение Систем в ЦА Заказчика.

2 Обоснование услуг

Потребность в техническом сопровождении Систем в ЦА Заказчика вызвана необходимостью обеспечивать их круглосуточную доступность и работоспособность, а также необходимостью внесения в них функциональных изменений, вызванных потребностями Заказчика и/или требованиями вышестоящих организаций и/или государственных органов.

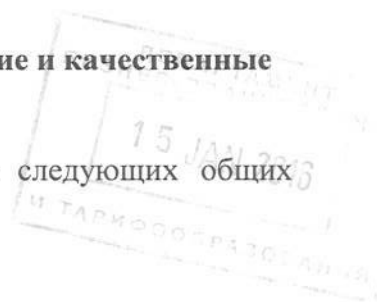
3 Объем услуг

Таблица №1 Перечень услуг

№	Наименование услуг	Полное описание и требуемые технические и качественные характеристики услуг	Ед. изм.	Кол-во (Объем)	Целевые показатели по доле местного содержания, %, от 0-100
	Техническое сопровождение информационных систем	1. Техническое сопровождение СЭД 2. Техническое сопровождение Портала 3. Техническое сопровождение ЭХД 4. Техническое сопровождение ИАС 5. Техническое сопровождение GIS МГ 6. Техническое сопровождение 1С ЗУП 7. Техническое сопровождение Веб-сайта 8. Техническое сопровождение Тестера, AutoCAD, Adobe FineReader, Treasury, Параграф, Lync	услуга	1	100 %

Продолжение раздела «Полное описание и требуемые технические и качественные характеристики услуг»

В рамках оказания Услуги ПП должен обеспечить выполнение следующих общих мероприятий, касающихся Систем:



- a. Обеспечение доступности;
- b. Регистрация пользователей, смена паролей;
- c. Локализация инцидентов и проблем: локализация инцидента и проблем, связанных с возникновением ошибок или сбоев в обслуживаемой системе, описание причины их возникновения и последовательности шагов, которые требуется выполнить для решения инцидента;
- d. Оказание консультаций специалистами (по телефону, устно, иными способами) конечных пользователей в часы предоставления сервиса;
- e. Решение проблем, восстановление работоспособности;
- f. Направление проблем, неразрешимых собственными силами, разработчикам и производителям Систем;
- g. Контроль фактического решения эскалированных проблем, решаемых представителями разработчика и производителя Систем;
- h. Тестирование исправленных версий Систем и перед установкой в рабочую среду, с обязательным предоставлением протокола тестирования по согласованной с Заказчиком форме;
- i. Передача Заказчику исходных программных кодов по всем внесенным изменениям в Системы;
- j. Формирование еженедельных, ежемесячных отчетов из системы Service Desk;
- k. Предоставление регулярной отчетности Заказчику для контроля качества Услуги по согласованной с Заказчиком форме.

3.1 Перечень задач администраторов ИС:

№	Задачи	ИС
1	Управление учетными записями (создание, изменение, удаление)	Все
2	Управление распределением прав доступа ИС	Все
3	Поддержание работоспособности серверов (установка, восстановление, настройка, мониторинг)	Все
4	Восстановление программной части серверов в случае их неработоспособности	Все
5	Ведение журнала событий, журнала заявок, журнала инцидентов	Все
6	Установка и настройка клиентских мест	Все
7	Проведение архивации и резервного копирования данных	Все
8	Обучение и консультации сотрудников Заказчика по использованию ИС	Все
9	Анализ ошибок ПО, замечаний и предложений пользователей в процессе функционирования системы	Все
10	Проведение профилактических и регламентных мероприятий по функционированию ИС согласно программе администрирования	Все
11	Формирование отчетности по ИС	Все
12	Ведение справочников	Все
13	Контроль выхода новых версий базового ПО, СУБД, тестирование возможностей и выдача предложения по улучшению работы ИС	Все
14	Мониторинг действий пользователей ИС	GIS МГ
15	Настройка почтовой среды сервера Lotus Domino	СЭД
16	Выезд в филиалы Заказчика для проведения ППР, устранения неполадок, обучения персонала и тестирования ИС	СЭД, ИАС, GIS МГ
17	Поддержка интеграционных процессов с другими ИС	СЭД, ИАС, GIS МГ, Портал

18	Формирование отчётности согласно имеющейся функциональности GIS МГ	GIS МГ
19	Приём, изучение и хранение исходных кодов GIS МГ	GIS МГ
20	Оптимизация работы аппаратно-программного комплекса GIS МГ	GIS МГ
21	Поддержка интеграционных процессов в GIS МГ: - ИР (интеграционное решение) GIS-СЭД: верификация данных (согласование); - ИР GIS-ЭХД: привязка данных ПСД, материалов инженерных изысканий и т.п. к ПД; - ИР GIS-SAP TOPO: связка данных SAP TOPO к GIS МГ; - ИР GIS-ИАС: корректность и достоверность отображения данных ИАС в GIS, позиционирование в GIS посредством ИАС	GIS МГ
22	Оптимизация хранения данных	GIS МГ, ИАС, ЭХД
23	Настройка и мониторинг репликаций данных ИАС между ЦА и ИТЦ	ИАС
24	Консультирование по вопросам доступа к данным системы и оперирования ими, импорта в систему диагностических данных, работы с функционалом отдельных модулей системы	ИАС
25	Формирование дополнительных Технологических инструкций для описания сложных процессов в инструментальных возможностях ИАС	ИАС
26	Разработка руководства администратора системы по работе с интеграционным механизмом, руководства пользователя системы по работе с интеграционным механизмом	ИАС
27	Инсталлирование и проверка работоспособности интеграционных процедур на промышленных серверах интегрируемых систем и их тестирование	ИАС

3.2 Перечень задач разработчиков, картографа ИС:

№	Задачи	ИС
1	Настройка маршрутов согласования автоматизированных бизнес-процессов	СЭД
2	Модификация функции СЭД (Lotus Script, @-формулы)	СЭД
3	Поддержка интеграционных процессов с другими ИС	СЭД, ИАС, GIS МГ, Портал, ЭХД
4	Обновление картографических данных на серверах GIS МГ, изменяемых в процессе работы картографа	GIS МГ
5	Формирование шаблонов пространственных запросов к данным	GIS МГ
6	Планирование, мониторинг и поддержка полноты и актуальности цифровых пространственных данных (ЦПД)	GIS МГ
7	Сбор, организация хранения ФПГД (фонд пространственных и графических данных) Заказчика, выявление и разрешение несоответствий (согласно Положению о работе с ПГД Заказчика)	GIS МГ
8	Сбор, учет, анализ и исполнение заявок пользователей на предоставление данных из GIS МГ	GIS МГ
9	Актуализация данных GIS МГ: - выверка, сверка на полноту, достоверность и актуальность ПД (полученных по результатам договорных работ или работ выполненных своими силами) при приёме (согласно Положению о работе с ПГД Общества)	GIS МГ
10	Формирование шаблонов пространственных запросов к данным	GIS МГ
11	Выполнение регулярных работ в 1С ЗУП: настройка необходимых параметров, закрытие расчетного периода и т.д.	1С ЗУП
12	Корректировка и модификация существующих отчетов и создание новых	1С ЗУП, СЭД, ИАС
13	Корректировка и разработка алгоритмов начислений и удержаний	1С ЗУП
14	Настройка приложений на базе 1С ЗУП, работающих с базой данных 1С	1С ЗУП

15	Изменение контента Веб-сайта Заказчика (www.intergas.kz)	Веб-сайт
16	Изменение структуры Веб-сайта	Веб-сайт
17	Предоставление услуги хостинга Веб-сайта Заказчика (доменное имя www.intergas.kz)	Веб-сайт
18	Доработка отчетных форм модуля “Запорная Арматура(ЗА)” на основе генераторов отчетов Stimulsoft	ИАС
19	Доработка модуля “База данных по утечкам газа на объектах МГ”	ИАС
20	Доработка отчетных форм по модулю “База данных по утечкам газа на объектах МГ”	ИАС
21	Доработка модуля “База данных по отказам объектов МГ”	ИАС
22	Доработка отчетных форм по модулю “База данных по отказам объектов МГ”	ИАС
23	Доработка отчетной формы “Дефектной ведомости” по стандартам службы РИИЗ (филиала ИТЦ)	ИАС
24	Внесение изменений (корректировка и незначительная модификация) во все существующие модули ИАС, в том числе, мобильного (off-line) модуля по пожеланиям пользователей	ИАС
25	Составление проекта технического задания на развитие ИАС на основе собранных данных и предоставление его Заказчику для согласования	ИАС
26	Программная реализация замечаний и предложений в существующих программных модулях ИАС	ИАС
27	Исследование влияния изложенных в техническом задании задач на текущую реализацию системы	ИАС
28	Программная реализация функционала (разработка, корректировка и незначительная модификация задач) изложенного в техническом задании	ИАС
29	Внедрение нового функционала в существующую реализацию системы, тестовые сервера, на промышленные сервера ИАС в ИТЦ и их тестирование	ИАС
30	Поддержка интеграционных процессов в ИАС (проектирование интеграционных сервисов и их рабочее прототипирование (эскизное проектирование))	ИАС
31	Изменение технической документации	ИАС

3.3 Характеристики платформы ИС и серверов

№	ИС	Платформа	СУБД	Серверное приложение	ОС сервера и кол-во	Кол-во клиентов
1	СЭД	IBM Lotus	Lotus Notes Storage	Lotus Domino	Windows Server 2008 (10)	400
2	Портал	MS Sharepoint 2013	MS SQL	MS Sharepoint	Windows Server 2008 (4)	Все пользователи и Active Directory Заказчика
3	ЭХД	Oracle Collaboration, MS Sharepoint 2013	Oracle 10g, MS SQL	Oracle, MS Sharepoint	Linux RedHat, Windows Server 2008 (4)	500
4	GIS МГ	Java	Oracle 10	Apache, IPLEX	Windows Server 2003 (2)	80
5	1С ЗУП	1С	MS SQL	1С	Windows Server 2003 (2)	39
6	ИАС	ASP.Net, Silverlight	Oracle 10	Oracle	Windows Server 2008 (2)	150
7	AutoCAD	AutoCAD	-	AutoCAD	Windows Server 2008 (1)	7
8	Параграф	Параграф	-	Параграф	Windows Server 2008 (1)	39

9	FineReader	FineReader	-	FineReader	Windows Server 2008 (1)	75
10	Веб-сайт	PHP	mySQL	Apache	Windows Server 2003 (1)	-
11	MS Lync	MS Lync	-	Lync	Windows Server 2008 (1)	Все пользователи и Active Directory Заказчика
12	Тестер	ASP.Net	MS SQL 2005	MS IIS	Windows Server 2008 (1)	Все пользователи и Active Directory Заказчика
13	Treasury	IBM Lotus	Lotus Notes Storage	Lotus Domino	Windows Server 2008 (1)	400

3.4 Количество специалистов технической поддержки ИС

№	Специалист	Кол-во (не менее)
1	Администратор Lotus Domino	1
2	Администратор MS SQL	1
3	Администратор Oracle	1
4	Администратор MS Sharepoint, MS Lync, баз данных и ИС	1
5	Разработчик Oracle	1
6	Разработчик 1С ЗУП	1
7	Картограф ArcGIS	1

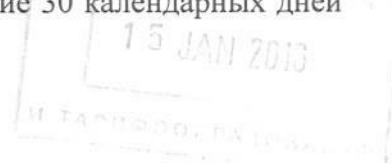
Требования на стадии подачи тендерной заявки:

В составе тендерной заявки ПП должен предоставить:

- технологические карты процесса технического сопровождения ИС и программных продуктов;
- план мероприятий по оказанию Услуги;
- перечень собственных ресурсов (человеческие – количество и квалификации инженеров и специалистов, числящихся в штатном составе ПП; программно-аппаратные средства – компьютерное и электроизмерительное оборудование, а также системное, прикладное и специальное программное обеспечение; нормативно-технические – стандарты, правила, регламенты и т.п.), которые будут использованы для оказания Услуги, согласно требованиям Заказчика;
- Письмо о наличии представительства или технических специалистов в г.Астана для оперативного реагирования и решения вопросов в рамках оказания услуг

Требования общие на стадии исполнения договора:

- Предоставить согласованный с Заказчиком «План оказания Услуги» в течение 20 календарных дней после даты заключения договора.
- Оказывать Услугу на территории Заказчика в режиме: 5 рабочих дней в неделю, 8 часов в сутки, в течение всего срока действия договора.
- Подготовить/обновить, согласовать и утвердить у Заказчика Перечень функций, выполняемых специалистами в рамках Услуги с приложением функциональных блок-схем (в формате Visio) и текстовых описаний к ним, в течение 30 календарных дней после даты заключения договора.



- d. Иметь в наличии все необходимые для оказания услуги программные, аппаратные и программно-аппаратные средства.
- e. Предоставлять Заказчику акты оказанных услуг (по форме Заказчика) с приложением отчета по оказанным услугам.

Требования общие к отчетным и техническим документам:

- a. Все документы должны быть выпущены на русском языке с обязательным указанием на титульных листах названия и порядкового номера документа; номера и даты договора, в рамках которого создан документ; даты создания документа; наименование ПП и Заказчика; Ф.И.О. и должностей исполнителей ПП и сотрудников Заказчика, согласовывающих и утверждающих документ.
- b. Все виды документации должны предоставляться:
 - В бумажном виде в переплете, пронумерованными листами, в 2-х (двух) экземплярах.
 - В электронном виде в формате Adobe Acrobat Reader (PDF) на дисках CD/DVD в 2-х экземплярах.

Все векторные графические схемы, чертежи и рисунки для отчетных документов должны быть выполнены в формате Microsoft Visio (VSD) и/или AutoCad (DWG).

Требования по стандартизации, унификации, лицензиям и разрешительным документам:

- a. Услугу оказывать в соответствии с действующими стандартами РК. В случае отсутствия казахстанских стандартов на те или иные работы, допускается использование иных стандартов, в порядке установленным законодательством РК, в том числе:
 - СТ РК 34.014-2002. Информационная технология. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Автоматизированные системы. Термины и определения.
 - СТ РК 34-005.2002. Информационная технология. Основные термины и определения.
 - СТ РК 34.019-2005. Процессы жизненного цикла программных средств.
 - СТ РК 34.015-2002 Информационная технология. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Техническое задание на создание автоматизированной системы.
 - СТ РК ИСО-МЭК 6592-2002. Информационная технология. Руководство по документированию компьютерных прикладных систем.
 - СТ РК 1089-2002. Планирование проведения испытаний программного обеспечения.
 - СТ РК 1073-2007. Средства криптографической защиты информации. Общие технические требования.
 - СТ РК ГОСТ Р ИСО/МЭК 14764-2006. Информационная технология. Сопровождение программных средств.
 - СТ РК ГОСТ Р ИСО/МЭК 15026-2006 Информационная технология. Уровни целостности систем и программных средств.
- b. В составе тендерной заявки, в соответствии с приложением № 1 к настоящей технической спецификации, ПП должен предоставить сведения о наличии у него в штатном составе квалифицированных специалистов, имеющих опыт, соответствующей предмету закупок, подтвержденный наличием соответствующих нотариально засвидетельствованных копий дипломов, сертификатов, свидетельств и других документов (далее - Документы), подтверждающих профессиональную квалификацию специалистов и их опыт (ПП для подтверждения опыта в области, соответствующей предмету закупок, своих сотрудников должен предоставить следующие документы: оригиналы и/или нотариально засвидетельствованные копии

трудовых книжек, справок работодателя, трудовых договоров, либо иные документы, предусмотренные законодательством РК) в течение 3 лет, а именно, свидетельствующих знания и/или навыки работы по направлениям:

- ✓ специалист СЭД: MS SharePoint 2010-2013;
- ✓ специалист ЭХД: Oracle (Oracle Collaboration Suite, Oracle BPEL Console);
- ✓ администратор БД: Linux систем, VMWare ESXi 5.0, MS Lync 2010;
- ✓ специалист GIS МГ: ArcGIS (ESRI) и AutoCAD (Autodesk).

В целях подтверждения наличия у ПП трудовых отношений с квалифицированными специалистами, в составе тендерной заявки, ПП должен предоставить согласие владельцев Документов на их участие при оказании Услуги с указанием их действующих контактных данных (Заказчик на стадии рассмотрения тендерных заявок вправе проверить достоверность Документов).

4 Место оказания услуг

ПП обязан оказать и сдать услуги Заказчику по адресу: 010000, г.Астана, ул.36, дом 11, Центральный аппарат, Департамент информационных технологий и связи (этаж 10).

5 Сроки оказания услуг

Начало – 01.03.2016 г.; завершение – 31.12.2016 г.

6 Общие требования

ПП обязан предоставить гарантию на Услугу сроком 12 месяцев со дня подписания акта оказанных услуг.

Директор Департамента информационных технологий и связи

 **Курбанов Р.А.**

