

ТЕХНИЧЕСКАЯ СПЕЦИФИКАЦИЯ

Услуги по технической поддержке лицензий SAP.

Полное наименование услуг: «Услуги по технической поддержке лицензий SAP», далее – «Услуги».

Наименование Заказчика: АО НАК «Казатомпром»

Место оказания услуг: АО «НАК «Казатомпром», Республика Казахстан, 010000, г. Астана, район Есиль, ул. Д. Кунаева 10.

1. Используемые термины и обозначения:

«**Конечный пользователь**», «**Заказчик**» – АО НАК «Казатомпром».

«**Исполнитель**» – _____

«**SAP Enterprise Support**» означает услуги SAP по сопровождению и поддержке программного обеспечения для Партнеров и Конечных пользователей, в соответствии с Условиями оказания услуг SAP Enterprise Support по сопровождению (поддержке) программного обеспечения SAP.

«**SDK**» – Software Development Kit (инструментарий разработки программного обеспечения)

«**Add-on**» – Пакет Расширения программного обеспечения SAP, содержащий дополнительные (измененные) настройки.

«**Продуктивная система**» – понимается инсталлированное ПО SAP, используемое для обеспечения оперативно-хозяйственной деятельности Лицензиата, хранения и обработки данных Лицензиата.

«**Сервисный сеанс**» - означает последовательность заданий и действий поддержки, проводимых удаленно для сбора информации по инциденту через собеседование или анализ Продуктивной системы, в результате которых предоставляется набор рекомендаций. Сервисная сессия может проводиться сотрудником SAP, самостоятельно сотрудником Лицензиата или в автоматическом режиме.

«**GUI**» – Graphical user interface, графический пользовательский интерфейс.

«**Сеть поддержки SAP/ SAP Support Network**» означает глобальную сеть обслуживания и поддержки компании SAP, предназначенную для комплексного управления Техническими проблемами и управления жизненным циклом и обновлениями программного обеспечения. Она состоит из Базы данных технической поддержки SAP, SAP Solution Manager версии 7.1 и SAP Service Marketplace. Каждый партнер, участвующий в этой Сети поддержки SAP, должен установить и использовать SAP Solution Manager версии 7.1.

«**SAP Service Marketplace**» – означает Web-хранилище информации SAP для Конечных пользователей и партнеров, встроенное в Сеть поддержки SAP.

«**SAP Solution Manager**» – приложение, доступное для Заказчика или Исполнителя в рамках договора об оказании услуг SAP по сопровождению программного обеспечения. Объем использования SAP Solution Manager версии 7.1 зависит от применимого вида оказания услуг по сопровождению (поддержке). Подробная информация указана на SAP Service Marketplace (<http://service.sap.com>)

«**Решения SAP**» – означает группу из одной или нескольких продуктивных систем Конечного пользователя, использующих Программное обеспечение SAP и предназначенных для обеспечения определенных функциональных задач оперативно-хозяйственной деятельности Конечного пользователя

«**Техническая нота/ SAP нота**» - специализированная форма публикация информации, относящейся к технической поддержке SAP, и использующая базу данных технической информации, которая предоставляется и обслуживается SAP. SAP Notes содержат инструкции, описывающие способы разрешения и предотвращения проблем, а также альтернативные пути их решения. В SAP Notes на портале SAP Service Marketplace документируются ошибки

программного обеспечения. В SAP Notes могут содержаться исправления программного кода, предназначенные для использования в SAP-системах клиента. В SAP Notes также описаны проблемы, связанные с исправлением ошибок, вопросы клиентов и рекомендуемые способы решения (например, исправление пользовательских настроек).

«Техническая проблема» означает выявленную техническую проблему и (или) сбой, для которых Исполнитель и Заказчик по согласованию определяют приоритет в соответствии со стандартами SAP и п.3, и которые ставят под угрозу переход системы в продуктивную эксплуатацию, или оказывают негативное влияние на основную продуктивную систему ПО SAP при выполнении бизнес-операций.

«Местное рабочее время» означает обычные рабочие часы (9.00-18.30) времени г.Астаны в рабочие дни с учетом соответствующих праздничных дней установленных в Республике Казахстан.

«Отчетный период» оказания Услуг и расчетов по настоящему Договору является период с даты подписания настоящего Договора по 31.12.2015г. включительно

2. Требования к объему и срокам оказания услуг.

Оказание услуг осуществляется в соответствии со спецификацией программного обеспечения, представленной в подпункте 2.1. текущего раздела, право на использование которого (лицензии) принадлежит Заказчику, и требованиями, определенными в Разделе 3 «Требования к составу, приоритетности и временным показателям оказания услуг».

2.1. Услуги оказываются применительно к следующему программному обеспечению SAP BusinessObjects (производитель программного обеспечения – SAP SE, Германия) (далее Программное обеспечение):

1. ПО SAP BusinessObjects Planning, version for SAP NetWeaver;
2. ПО SAP BusinessObjects Financial Information Management (FIM);
3. ПО SAP BusinessObjects Intercompany;
4. ПО SAP BusinessObjects Financial Consolidation;
5. ПО SAP BusinessObjects BI starter package;
6. SAP Application Business Analyst User (пользовательские лицензии) в количестве 277 профессиональных пользователей.

2.2. Программное обеспечение установлено в виртуальной среде:

№	Система	Ландшафт
1	SAP BO Financial Consolidation 10.0 (FC)	PRD – QAS – DEV
2	SAP BO Intercompany 10.0 (IC)	PRD – QAS – DEV
3	SAP BO BPC 10.0 for NW (BPC)	PRD – QAS – DEV
4	SAP BO Financial Information Management 10.0 (FIM)	PRD – QAS – DEV
5	SAP BO BI Platform (BOE)	PRD – QAS – DEV

2.3. Плановые сроки оказания Услуг: с даты подписания настоящего Договора по 31 декабря 2015 года включительно.

3. Требования к составу, приоритетности и временным показателям оказания услуг:

Техническая поддержка лицензий программного обеспечения SAP должна быть обеспечена в отношении программного обеспечения, представленного п.п. 2.1 раздела 2, в части решения технических проблем, связанных с эксплуатацией программного обеспечения. Под Технической проблемой, в рамках технического сопровождения (поддержки) программного обеспечения, понимается:

- полное или частичное неисполнение программным обеспечением заявленных в документации на программное обеспечение функций, включая отказы в работе программного обеспечения, вследствие ошибок в программном обеспечении или иных причин;

- несоответствие функциональных возможностей программного обеспечения возможностям, описанным в стандартной документации на программное обеспечение.

Техническая поддержка программного обеспечения должна осуществляться в режиме «горячая линия» («hot-line»), расширенная помощь («help-desk») в соответствии с уровнем приоритетности технических проблем специалистами Центра технической поддержки (далее - ЦТП) Исполнителя в контакте со службой технической поддержки разработчика ПО SAP.

Специалисты центра технической поддержки Исполнителя фиксируют запросы Заказчика, приходящие по телефону, e-mail, факсу, в электронной базе входящих запросов SAP Solution Manager, и организуют анализ и решение проблемы в режиме «горячей линии».

Техническая поддержка программного обеспечения включает в себя следующие положения:

- консультационная поддержка в режиме горячая линия по телефону, факсу и электронной почте в рабочие дни и часы;
- техническая поддержка должна обеспечивать выявление причин инцидентов и предоставление решения для возврата программного обеспечения в состояние штатного функционирования (нормальное рабочее состояние использования программного обеспечения). Результатом услуг технической поддержки является предоставление временного или постоянного решения проблемы, выявленных и заявленных Заказчиком;
- действия по предоставлению услуг выполняются при помощи различных средств телекоммуникаций (телефон, факс, электронная почта и т.д.);
- обеспечение информационной, консультационной, методической поддержки и предоставление материалов о новых версиях программного обеспечения, обновлениях в линиях продуктов, типовых решениях, обнаруженных проблемах и методах их устранения по мере выхода от Исполнителя;
- консультации по вопросам совместимости поддерживаемого программного обеспечения с операционной средой Заказчика и имеющимися у него другими программными средствами;
- ежеквартально обеспечить мониторинг функционирования программного обеспечения;
- консультации по проблемам установки программного обеспечения и обеспечение решения данного вида проблем на объектах информатизации Заказчика посредством удаленного доступа;
- анализ проявлений ошибочного функционирования программного обеспечения, выявление его причин, предоставление Заказчику информации по способам его устранения в сроки, указанные в Таблице 1;
- предоставление Заказчику в срок, указанный в Таблице 1, план действий по решению проблемы, альтернативных схем и режимов работы, позволяющих обойти ошибки в программном обеспечении, если нет возможности их устранить без потери данных и функций системы.

Уровни приоритетности технических проблем и временные показатели предоставляемых услуг технической поддержки программного обеспечения устанавливаются в соответствии с определениями, приведенными в Таблице 1.

Таблица 1 – Уровни приоритетности (критичности) технических проблем и временные показатели предоставляемых услуг по технической поддержке программного обеспечения.

Приоритет запроса	Описание приоритета	Продолжительность первичного ответа*	Максимальное время обработки (перед отправкой компании-производителю ПО)*
Приоритет 1 (Очень высокий)	Полная потеря работоспособности систем, прерывание процесса реализации экспертно-аналитических задач, решаемых сотрудниками Заказчика с помощью программных продуктов SAP, остановка центральных бизнес-процессов	1 час	4 часа

	в продуктивной системе, в случае если выполнение критичных для бизнеса работ становится невозможным.		
Приоритет 2 (Высокий)	Значительно затронуты и/или затруднены бизнес-процессы, т.е. нет возможности выполнения необходимых ключевых бизнес-операций в продуктивной системе, включая случай, когда какая-либо срочно необходимая функция оказывается временно недоступной или не выполняется должным образом.	4 рабочих часа	2 рабочих дня
Приоритет 3 (Средний)	Недоступен или некорректно выполняется не ключевой бизнес-процесс (периодическая недоступность или некорректная работа какой-либо функции)	8 рабочих часов	4 рабочих дня
Приоритет 4 (Низкий)	Не затронут бизнес процесс (периодическая недоступность или некорректная работа какой-либо функции, которая не является необходимой для повседневного бизнеса)	16 рабочих часов	8 рабочих дней

* подтверждение получения запроса и первоначальный квалифицированный ответ;

** представление решения или обходного пути, либо передача проблемы компании-производителю в случае, если причина проблемы указывает на ранее не известную неполадку в кодировке программного обеспечения.

3.1. Обработка сообщений.

3.1.1. При возникновении технических проблем Заказчик информирует об этом Исполнителя, а Исполнитель предоставляет Заказчику поддержку в виде информации об исправлении и предотвращении ошибок или предлагает альтернативный путь решения проблем.

Основным каналом поддержки является инфраструктура поддержки, предоставляемая SAP или аналогичная автоматизированная система для регистрации и координации Технических проблем.

Заказчик может направить сообщение об ошибке в любое время.

Все участники процесса поиска решения проблемы, описанной в сообщении об ошибке, могут в любое время получить доступ к информации о текущем состоянии обработки этого сообщения.

3.1.2. При сообщении о Технической проблеме Исполнитель обязан оказать техническую поддержку Заказчику, предоставив решение, информацию об устранении, предотвращении проблемы (неисправности в системе), о методах обхода ошибки или план действий по решению проблемы, в такой план включается:

- Регистрация всех технических проблем Заказчика в местное рабочее время в инфраструктуре поддержки, (предоставляемой SAP или аналогичной автоматизированной системе для регистрации и координации Технических проблем).
- Описание проблемы и при необходимости, получение отсутствующих данных и информации от Заказчика. Описание проблемы включает:
 - выразительный заголовок Технической проблемы;
 - техническая информация о контексте Технической проблемы (например, файлы журналов);
 - техническая информация о системе Технической проблемы (идентификатор системы, тип системы, имя системы, номер инсталляции, версия продукта и уровень пакета поддержки каждого затронутого продукта, SDK или Add-on, база данных и сервер базы данных, данные сервера приложений, операционная система, версия GUI или браузера, локализация и параметры настройки языка и так далее);
 - всестороннее описание проблемы, включая все действия, которые привели к выявлению/возникновению проблемы, полный синтаксис сообщения об ошибке;
 - окружающие факторы (последние обновления и др.).

- Присвоение записи Технической проблемы определенному «компоненту продукта» (очереди).
- Проверка, при необходимости согласование приоритета Технической проблемы по Таблице №1.
- Проверка параметров пользовательской настройки.
- Обеспечение подробного описания действий Заказчика в процессе решения проблемы (например, предпринятые шаги, примененные и проверенные SAP-ноты).
- Воспроизведение и изоляция Технической проблемы.
- Поиск ошибок на основе данных, предоставленных Заказчиком.
- Поиск сбоя, используя быстрые дампы, Core-дампы, Отладку, Трассировочные анализы.
- Анализ специфических технических данных Технической проблемы и документации обработки Технической проблемы.
- Описание информации о запланированных дальнейших шагах, с указанием планируемых дат осуществления мер, предпринимаемых со стороны Исполнителя и ответственных лиц по решению Технической проблемы.
- Добавление любых приложений, которые могли бы помочь при обработке Технических проблем без ущерба к имеющимся бизнес-процессам в системе по согласованию с Заказчиком.
- При необходимости разделение Технической проблемы поддержки, описывающей несколько проблем, на соответствующее число Технических проблем.
- Проверка работающего и при необходимости обеспечения удаленного соединения с SAP Solution Manager в базовой инфраструктуре Сети поддержки SAP.
- Обсуждение проблемы с Заказчиком.
- Поиск доступных Технических нот и присвоение их Технической проблеме.
- Поиск предыдущих Технических проблем заказчиков по похожим или аналогичным проблемам, или поиск в других источниках информации (например, форумы SAP, документация и т.д.).
- Предоставление решения о том, возникла ли Техническая проблема по причине дефекта или по другой причине.
 - Предоставление План действий по решению проблемы соответствующей конфигурации системы или обход проблемы, если причиной Технической проблемы не является дефект.
 - Перенаправление Технической проблемы в службу поддержки SAP, если ее причиной является неправильная работа или сбой Программного обеспечения, и нет ноты, позволяющей устранить Техническую проблему.
 - Последовательное документирование подхода к решению проблемы.
- Если Техническая проблема перенаправляется в службу поддержки SAP, Исполнитель должен найти Технические проблемы, которые не относятся к продукту, и направить их ответственному контактному лицу соответствующей стороны (например, если у Заказчика возникли проблемы с заказом Программного обеспечения для пользователей со специальными требованиями).
- Передача Заказчику информации о необходимых действиях по поддержке процесса решения проблемы, при необходимости решение необходимо сообщить Заказчику по телефону.
- Тестирование предложенного решения Исполнителем в системе SAP.
 - Предварительно сконфигурированные шаблоны тестирования и тест-кейсы поставляются через SAP Solution Manager версии Enterprise, либо другим способом и устанавливаются на тестовую среду по согласованию с Заказчиком. Кроме того, Исполнитель SAP Solution Manager версии Enterprise предоставляет Заказчику помощь при проведении тестирования посредством функциональностей, в настоящее время включающих:

Не решено

ID	Описание	Дата проводки	Приоритет	Пользов. Статус	Группа поддержки	Ответственный	Статус IRT	% IRT	Статус MPT	% MPT	Автор сообщения	Заказчик

Не решено и перенесено на следующий отчетный период.

ID	Описание	Дата проводки	Приоритет	Пользов. Статус	Группа поддержки	Ответственный	Статус IRT	% IRT	Статус MPT	% MPT	Автор сообщения	Заказчик

3.2. Услуги по оптимизации и инновации.

Исполнитель (в том числе с помощью и при поддержке SAP) также предоставляет услуги Заказчику в рамках сопровождения направленные на оптимизацию и инновации Системы:

3.2.1. Новые версии лицензированного программного обеспечения, а также инструменты, процедуры и услуги по обновлению.

3.2.2. Пакеты поддержки - Пакеты исправлений, позволяющие снизить затраты, необходимые для внедрения отдельных исправлений. В пакеты поддержки также могут входить исправления, позволяющие адаптировать существующие функции в соответствии с изменившимися юридическими и законодательными требованиями, к примеру, в области управления персоналом.

3.2.3. Для версий программного обеспечения SAP передаваемых на обслуживание - расширенные функциональности и/или нововведения через Пакеты Расширений или иными доступными средствами.

3.2.4. Использование новых технологий для обеспечения возможности поддержки операционных систем и баз данных сторонних производителей.

3.2.5. Управление изменениями доступного программного обеспечения (Software change management); в частности, широко поддерживаются измененные параметры настройки конфигурации, а также обновления Решений Enterprise Support, - например, контент и информационный материал, инструменты для копирования мандантов и сущностей, инструменты для сравнения и синхронизации пользовательской настройки.

3.2.6. Указания по конфигурации, а также информационные ресурсы для программного обеспечения через SAP Solution Manager версии 7.1 и более.

3.2.7. Рекомендации по передовым практическим методам работы по администрированию SAP-систем и эксплуатации решений SAP Enterprise Support.

3.2.8. Конфигурационный и эксплуатационный контент SAP, который поддерживается как неотъемлемая часть программного обеспечения.

3.2.9. Информационные ресурсы, инструментарий и описания процессов для управления жизненным циклом решения SAP, которые являются частью SAP Solution Manager, Решений SAP Enterprise Support и/или соответствующей документации по Программным Решениям SAP Enterprise Support.

3.2.10. Исходный код ABAP для приложений SAP и дополнительно выпускаемых и сопровождаемых функциональных модулей.

3.2.11. Консультация Заказчика по единым стандартам.

3.2.12. Консультация Заказчика по комплексной эксплуатации решений, в т.ч. мониторинг бизнес процессов, непрерывное улучшение, Управление пользовательским кодом, диагностика.

3.3. Услуги предоставляемые в ситуациях, критичных для бизнес-процессов.

Соглашение об уровне сервиса (SLA).

3.3.1. Решение проблем Заказчика - доступ к базе знаний SAP – SAP-нотам; обработка сообщений сотрудниками Исполнителя, а так же глобальная обработка сообщений, включая SLA.. Глобальная эскалация сообщений в режиме 24*7, по проблемам, относящимся к Программному обеспечению SAP, включая Соглашение об уровне сервиса для времени

первичной реакции и корректирующих мерах согласно Таблице 1 п.3.

3.3.2. Действие Соглашения об уровне сервиса (далее – «SLA») распространяется на все сообщения поддержки Заказчика, которые Исполнитель принимает в обработку с Приоритетом 1 или 2, как указано в Соглашении между SAP и Исполнителем.

SLA по времени предоставления корректирующих мер для сообщений поддержки:

- Сообщения поддержки с Приоритетом 1 («очень высокий»). Исполнитель реагирует на сообщения поддержки с Приоритетом 1 в течение 1 (одного) часа после получения Исполнителем таких сообщений (двадцать четыре часа в день, семь дней в неделю).
- Сообщения поддержки с Приоритетом 2 («высокий»). Исполнитель реагирует на сообщения поддержки с Приоритетом 2 в течение 4 (четырёх) часов после получения SAP таких сообщений по местному рабочему времени.

Исполнитель предоставляет решение, метод обхода ошибки или план действий по решению проблемы (далее - «Корректирующие меры») с момента получения Исполнителем таких сообщений. В случае, если в качестве Корректирующей меры Заказчику предоставляется план действий по решению проблемы, такой план обязательно включает:

- информацию о статусе процесса решения проблемы;
- информацию о запланированных дальнейших шагах, с указанием ответственных лиц, назначенных Исполнителем;
- информацию о необходимых действиях Заказчика по поддержке процесса решения проблемы;
- по мере возможности, планируемые даты осуществления мер, предпринимаемых со стороны Исполнителя;
- дату и время следующего обновления статуса со стороны Исполнителя.

3.3.3. SAP Support Advisory Center (Консультационный Центр по поддержке SAP) – глобальная контактная группа в рамках службы поддержки SAP. Для связи с SAP по проблемам, имеющим Приоритет 1, и по Критичным проблемам, относящимся к Программному обеспечению SAP, SAP предоставляет международное контактное подразделение в рамках структуры организации поддержки SAP для работы с критичными запросами («Консультационный центр по поддержке»). Консультационный Центр по поддержке выполняет следующие задачи:

- Удаленная поддержка по задачам высшего приоритета. Действует как дополнительный уровень эскалации;
- Планирование услуг по непрерывной проверке качества совместно со службой IT Заказчика, включая услуги по планированию и координации предоставления услуг;
- Удаленная сертификация Центра компетенции Заказчика – по запросу Заказчика;
- Предоставление рекомендаций и инструкций в случаях, когда проверка качества показала критический статус решения.
- Предоставление минимум одного отчета SAP Enterprise Support report в календарный год по запросу Заказчика.
- В качестве подготовительных действий для дальнейшего взаимодействия в рамках предоставления услуг по Постоянной проверке качества через SAP Solution Manager версии Enterprise, Специалисты со стороны Заказчика и Исполнителя (при этом Исполнитель может воспользоваться услугами Консультационного Центра по поддержке SAP) совместно выполняют один обязательный установочный сервис («Первоначальная оценка») для ПО SAP. Сервис «Первоначальная оценка» производится в соответствии со стандартами и документацией SAP.

Предоставление контактного лица ЦТП Исполнителя доступно Заказчику двадцать четыре часа в сутки, семь дней в неделю, для запросов, относящихся к поддержке в критичных для бизнеса ситуациях. Локальные и мобильные номера телефонов компетентных сотрудников Исполнителя.

3.3.4. Continuous Quality Checks – по крайней мере одна услуга по Непрерывной Проверке Качества («Continuous Quality Check» or «CQC») на каждое решение SAP в течение каждого

года действия договора на SAP Enterprise Support. CQC может состоять из одной или более сессий, проводимых в «ручном» или автоматическом режиме. SAP может провести дополнительные проверки CQC в случае, если получено критическое предупреждение от SAP EarlyWatch® Alert или в случае, если Заказчик и ЦТП Исполнителя принимают решение, что такая проверка необходима для решения первоочередных проблем. По окончании каждой проверки CQC Исполнитель совместно с SAP предоставляет Заказчику план действий и/или рекомендации. Все или часть Сервисных Сеансов CQC могут быть предоставлены SAP и (или) Исполнителем (сертифицированным партнером SAP), действующим в качестве субподрядчика SAP в соответствии со стандартами и методологией SAP. Заказчик соглашается предоставить необходимые ресурсы, включая, в частности, оборудование, данные, информацию, квалифицированный, готовый к сотрудничеству персонал, для содействия проведению CQC, описанных в настоящем документе.

3.3.5. Анализ первопричин сбоев для пользовательского кода, созданного с помощью SAP development workbench, Исполнитель предоставляет анализ первопричин сбоев в критичных для бизнеса ситуациях, в соответствии с процедурой Глобальной обработки сообщений и Соглашением об уровне сервиса (SLA), описанном в пункте 3.3. в отношении сообщений с приоритетом 1 и 2 “Очень высокий” и “Высокий” в соответствии с общими условиями оказания услуг по поддержке (сопровождению) программного обеспечения SAP Enterprise Support. Процедуры анализа основных причин инцидентов и эскалации в режиме 24x7

3.4. Услуги по предоставлению доступа к Глобальной сети поддержки.

3.4.1. Доступ к Порталу SAP Service Marketplace (экспертная база знаний SAP и SAP extranet-ресурс для передачи знаний, где SAP размещает информационные материалы и услуги).

3.4.2. Доступ к SAP Notes на портале SAP Service Marketplace, где документируются ошибки программного обеспечения, содержащие инструкции, описывающие способы разрешения и предотвращения проблем, а также альтернативные пути их решения. В SAP Notes могут содержаться исправления программного кода, предназначенные для использования в SAP-системах клиента. В SAP Notes также описаны проблемы, связанные с исправлением ошибок, вопросы клиентов и рекомендуемые способы решения (например, исправление пользовательских настроек).

3.4.3. SAP Note Assistant – инструмент для установки определенных исправлений и модификаций в компонентах SAP.

3.4.4. SAP Solution Manager Enterprise Edition. Должен использоваться в целях:

- Получения Услуг SAP Enterprise Support и технической поддержки Программного обеспечения Заказчика, включая поставку и установку программного обеспечения, а также техническое обслуживание Программного обеспечения SAP
- Работы службы поддержки Заказчика для обслуживания Программного обеспечения SAP и использования инструментов удаленной диагностики для Программного обеспечения Заказчика.
- Управления работой приложений для Программного обеспечения Заказчика, включая внедрение, тестирование, контроль над выполнением запросов на изменение, эксплуатацию и постоянное усовершенствование Программного обеспечения SAP.

3.4.5. Администрирования, мониторинга и отчетности по Программному обеспечению Заказчика.

3.4.6. Помощь в активации доступа к Академии SAP Enterprise Support и консультация Заказчика по работе в данной среде:

- получение информации по лучшим практикам в сопровождении;
- доступ к вебинарам;
- доступ к онлайн сессиям с экспертами;
- доступ к интерактивным семинарам;
- доступ к учебным роликам.

3.4.7. Доступ к SAP Jam и помощь в авторизации по согласованию с Заказчиком.

3.5. Другие элементы повышения качества обслуживания и развития Системы.

3.5.1. Компоненты и агенты мониторинга Системы для оптимизации доступных ресурсов.

Задачей таких компонентов и агентов является мониторинг доступных ресурсов и сбор информации по статусу SAP Системы (например, EarlyWatch Alert).

3.5.2. Предварительно сконфигурированные шаблоны тестирования и тест-кейсы как правило поставляются через SAP Solution Manager версии Enterprise. Кроме того, SAP Solution Manager версии Enterprise предоставляет Заказчику помощь при проведении тестирования посредством функциональности, в настоящее время включающих в себя:

- управление тестированием Программного обеспечения с использованием функциональности, предоставляемой как часть SAP Solution Manager версии Enterprise;
- система обеспечения качества для реализации поэтапного контроля;
- предоставляемый SAP инструментарий для автоматизированного тестирования;
- предоставляемый SAP инструментарий, облегчающий оптимизацию объема регрессивного теста. Данный инструментарий помогает идентифицировать бизнес-процессы, затрагиваемые запланированными изменениями программного обеспечения, и предлагает рекомендации по объему тестирования, а также по планированию тестирования (подробнее см. <http://service.sap.com/>).

3.5.3. Информация и дополнительные инструменты для обеспечения повышения эффективности, которые могут включать методологию внедрения, стандартные процедуры, руководство по внедрению (IMG) и пакеты настройки бизнес - конфигурации.

3.5.4. Доступ к указаниям через портал SAP Service Marketplace, который может включать доступ к процессам внедрения и эксплуатации и материалам, позволяющим обеспечить сокращение затрат и снижение рисков. Данный информационный ресурс в момент заключения Договора должен включать:

- комплексную эксплуатацию решений (End-to-End Solution Operations): документация предназначена для помощи Заказчику в оптимизации комплексной эксплуатации программного обеспечения SAP;
- методологию Run SAP, предназначенную для помощи Заказчику в управлении приложениями, эксплуатации бизнес-процессов и администрировании технологической платформы SAP NetWeaver®, и в настоящее время включающую:
 - стандарты SAP для эксплуатации решений;
 - Маршрутную карту Run SAP для внедрения комплексной эксплуатации решения;
 - инструментарий, включая решение по управлению приложениями SAP Solution Manager версии Enterprise;
 - участие в сообществе клиентов и партнеров SAP (через SAP Community Network, SAP Service Marketplace) с целью получения информации о передовом опыте бизнеса, предложениях услуг и т.д.

3.6. Требования к оказываемым услугам по сопровождению SAP Solution Manager.

3.6.1. Требования к оказываемым услугам по сопровождению SAP Solution Manager Service Desk.

- классификация сообщений поддержки;
- Service Level Agreement (SLA);
- уровни критичности - приоритезация;
- уровни и сценарии согласования сообщений поддержки;
- отчетность по мониторингу и контролю обработки сообщений поддержки;
- настройка ролей пользователей, в связи с производственной необходимостью;
- настройка правил, в связи с производственной необходимостью.

3.6.2. Требования к оказываемым услугам по настройке SAP Solution Manager EarlyWatch Alert (EWA).

- подключение спутниковых систем, по необходимости;
- при необходимости предоставление сценариев по исправлению ошибок;
- мониторинг производительности систем;
- мониторинг технических параметров состояния систем.

3.6.3. Требования к конфигурации SAP Solution Manager.

- подключение спутниковых систем, по необходимости;
- при необходимости предоставление сценариев по исправлению ошибок;
- мониторинг производительности систем;
- мониторинг технических параметров состояния систем.

3.6.4. Основные функции Системы SAP Solution Manager.

- обеспечение единой точки входа для обращений пользователей SAP систем: инициация, согласование, тестирование, мониторинг состояния, закрытие;
- фиксация всех обращений пользователей в SAP Solution Manager Service Desk;
- контроль сроков обработки обращений пользователей;
- обеспечение быстрого решения проблем;
- обеспечение высокого качества решения проблем за счет автоматической передачи технической информации по проблеме при создании сообщений поддержки;
- сохранение истории обращений и решения проблем;
- контроль за изменениями посредством Change Request Management;
- связь каждого изменения в SAP системах с обращениями пользователей, инцидентами или проблемами;
- наличие информации об основаниях проведения изменений, описании измененных технических объектов и бизнес-процессов, которых коснулись изменения, а так же информацию о самих изменениях;
- обеспечение актуальной документации проведенных изменений, в ходе выполнения тестирования изменений, невозможности внесения изменений без одобрения Менеджера изменений;
- обеспечение прозрачности всей цепочки от заявки на изменение до технического запроса для осуществления аудита изменений;
- обеспечение своевременной обработки сообщений об ошибках и сбоях программного обеспечения;
- обеспечение бесперебойной работы отдельных SAP систем, информирование о статусах систем, позволяющее предпринять действия, до того как возникнут тяжелые технические проблемы;
- упрощение доступа к инструкциям для пользователей;
- возможность контекстного поиска по часто встречающимся вопросам;
- активный мониторинг RFC и HTTP соединений между SAP системами;
- измерение доступности и времени отклика со стороны конечных пользователей;
- обзор статусов технических систем, инстанций, баз данных и хостов;
- центральный доступ ко всем Alert'ам из различных сценариев мониторинга.

4. Требования к качеству оказания услуг.

Исполнитель должен предоставить Заказчику и поддерживать Центр технической поддержки (далее - ЦТП) Исполнителя сертифицированного и/или авторизованного SAP, в течение двенадцати месяцев с Даты вступления в силу Договора. ЦТП определяется, как центральный пункт взаимодействия Исполнителя и Заказчика с организацией поддержки SAP. Постоянный ЦТП осуществляет поддержку эффективного внедрения, нововведений, эксплуатации и качества бизнес-процессов и систем Заказчика, связанных с программным обеспечением SAP.

4.1. Оказываемые Исполнителем Услуги должны быть выполнены в срок и качественно.

4.2. Поставляемые услуги должны соответствовать Техническим требованиям настоящей технической спецификации.

4.3. Цены и стоимость поставляемых услуг должны включать все сопутствующие расходы Исполнителя.

5. Требования к потенциальному Поставщику.

5.1. Потенциальный поставщик должен предоставить оригинал письма от компании производителя программного обеспечения либо от ее регионального представительства в РК, подтверждающего статус потенциального поставщика в качестве партнера компании производителя на территории РК, с правом оказания услуг по технической поддержке ПО SAP на указанной территории.

5.2. Потенциальный поставщик должен предоставить Документ, подтверждающий право потенциального поставщика на предоставление Услуг в полном объеме в соответствии с настоящей Технической спецификацией, статус сертифицированного и/или авторизованного Партнера, выданного потенциальному поставщику компанией SAP SE, либо ее региональным представительством на территории Республики Казахстан.

Подписи Сторон:

Заказчик:

Исполнитель:

М.П.

М.П.

**Председатель Тендерной комиссии
Управляющий директор
по информационным технологиям**



Исмагамбетов Т.О.

Согласовано:

Директор ДИТ Дмитриев С.С.

Главный менеджер Игенберлин А.Е.

