

### Техническая спецификация закупаемых услуг

Номер закупок (тендера):	<b>91</b>
Наименование закупок (тендера) (наименование закупок товаров, работ, услуг в соответствии с наименованием закупки товаров, работ, услуг, указанным в Перечне):	<b>«Услуги по администрированию и техническому обслуживанию программно-аппаратного комплекса»</b>
Номер лота:	№ 1
Наименование лота:	Услуги по администрированию и техническому обслуживанию программно-аппаратного комплекса - Cubic Energy
Описание лота:	Согласно приложению № 1 к Технической спецификации закупаемых услуг
Дополнительное описание лота:	Согласно приложению № 1 к Технической спецификации закупаемых услуг
Количество (объем) закупаемых товаров, работ, услуг:	Согласно приложению № 1 к Технической спецификации закупаемых услуг
Единица измерения:	Услуга
Место поставки товаров, выполнение работ и предоставления услуг:	РК, ВКО, г. Усть-Каменогорск
Срок поставки товаров, выполнение работ и предоставления услуг:	с 01.01.2020 г. по 31.12.2020 г.
Описание и требуемые функциональные, технические, качественные и эксплуатационные характеристики закупаемых услуг:	Согласно приложению № 1 к Технической спецификации закупаемых услуг

**Приложение № 1**  
**к Технической спецификации**  
**закупаемых товаров (работ, услуг)**

**1 Техническая поддержка**

1.1. Услуги по технической поддержке серверного и телекоммуникационного оборудования, необходимого для работы информационной системы «CUBIC Energy», оказываются Услугодателем в режиме «24\7» (24 часа, 7 дней в неделю).

1.2. Установка, настройка и оптимизация системного и прикладного ПО:

1.2.1. С целью обеспечения бесперебойного функционирования информационной системы «CUBIC ENERGY» Услугодатель своевременно по необходимости осуществляет установку, настройку и оптимизацию системного и прикладного программного обеспечения на серверах Заказчика.

1.2.2. Услугодатель несет ответственность за своевременное и качественное обновление программного обеспечения.

1.2.3. Услугодатель вправе выносить Заказчику предложение по замене и приобретению лицензионного программного обеспечения связанных с выходом более новых версий, расширением функционала информационной системы и тд.

1.2.4. Услугодатель проводит плановый аудит программного обеспечения установленного на серверах информационной системы не реже 2-х раз в течение года.

1.2.5. В случае возникновения ошибок системного и прикладного программного обеспечения Услугодатель производит переустановку и настройку ПО в согласованные с Заказчиком сроки.

1.3. Резервное копирование и восстановление базы данных:

1.3.1. С целью организации бесперебойной работы информационной системы, а так же восстановление системы в случае аварийной ситуации, Услугодатель проводит процедуры резервного копирования, архивирования и восстановления данных.

1.3.2. Резервное копирование данных производится в следующем порядке:

<b>№</b>	<b>Резервируемые данные</b>	<b>Резервная копия</b>	<b>График проведения</b>
1	База данных информационной системы «CUBIC Energy»	*.bak (файл резервной копии базы данных SQLServer)	Ежедневно (с понедельника по воскресенье)
2	База данных информационной системы «CUBIC Energy»	*.bak (файл дифференцированно й резервной копии базы данных SQLServer)	Ежедневно (с понедельника по воскресенье каждые 15 минут в течении дня с 08.00 до 20.00 часов)

### 1.3.3. Сроки хранения резервных копий данных:

№	Резервируемые данные	Резервная копия	Срок хранения
1	База данных «CUBIC Energy»	*.bak Ежедневная полная (с понедельника по воскресенье)	3 месяца
2	База данных «CUBIC Energy»	*.bak Ежемесячная полная	1 год
3	База данных «CUBIC Energy»	*.bak Ежегодная полная	5 лет
4	База данных «CUBIC Energy»	*.bak Ежедневная дифференцированная (с понедельника по воскресенье)	1 день

1.3.4. Архивные копии информационной базы данных хранятся на электронном носителе:

а) на файловых серверах Заказчика;

б) на файловых серверах Услугодателя с удаленным расположением от офиса Заказчика;

в) для хранения месячных резервных копий Услугодатель арендует в согласованном с Заказчиком банке банковскую ячейку с предоставлением доступа Заказчику.

Ежемесячно Услугодатель помещает в банковскую ячейку резервные копии месячных данных, при этом данные за прошлый месяц изымаются из ячейки.

1.3.5. Услугодатель несет ответственность за своевременное резервное копирование и хранение информационной базы данных Заказчика.

1.3.6. В случае аварийной ситуации, связанной с полной или частичной потерей данных, Услугодатель проводит процедуру аварийного восстановления базы данных из имеющихся резервных копий.

1.3.7. Восстановление данных проводится на основании заявки Заказчика согласованной Председателем Правления в присутствии и\или удаленном контроле технических специалистов Управления телекоммуникации Заказчика.

1.3.8. После проведения процедуры восстановления данных Заказчик и Услугодатель проверяют данные и составляют акт аварийного восстановления данных с указанием причины утери информации, ответственных за восстановление и результатом восстановления.

## 2 Сопровождение

2.1. Услуги по сопровождению информационной системы «CUBIC Energy» в части консультации пользователей и развития информационной системы оказываются Услугодателем в рабочие дни с понедельника по пятницу с 8.00 до 17.00 часов.

2.2. Поддержка пользователей в части консультаций по работе с программным обеспечением производится Услугодателем одним из способов:

- Телефон;
- E-mail;

2.3. С целью организации консультаций Услугодатель определяет единый телефонный номер и электронный почтовый адрес поддержки.

2.4. Предпочтительным способом подачи обращения является подача обращения посредством электронной почты.

2.5. Все обращения Заказчика регистрируются Услугодателем.

2.6. При обращении в техническую поддержку Заказчик понимает, что некоторые проблемы и задачи не могут быть решены в кратчайшие сроки.

2.7. Время первой реакции на обращение зависит от уровня проблемы, описанной в обращении:

- Проблемы, вызванные наличием критических ошибок в системе, не зависимо от причин возникновения, влияющие на основную деятельность Заказчика (прием начисления, распечатка счетов и тд.): Срок реакции – 30 минут. Время решения – в кратчайшие сроки, но не более 1-го календарного дня.

- Проблемы, вызванные наличием некритических ошибок в системе, повлекшие за собой частичное или полное нарушение работы действующей информационной системы, не влияющие на основную деятельность Заказчика: Срок реакции - 1 рабочий час. Время решения – не более 5-ти рабочих дней.

- Прочие проблемы пользователей: Срок реакции - 2 рабочих часа. Время решения – по согласованию с Заказчиком.

2.8. Все изменения и дополнения в информационной системе «CUBIC Energy» осуществляются на основании Технического задания Заказчика (далее – «ТЗ»).

2.9. ТЗ оформляется в соответствии с Приложением №4 Договора и должно содержать четкое описание цели и алгоритма необходимых изменений и дополнений.

2.10. Получив ТЗ, Услугодатель рассматривает техническую возможность его исполнения в кратчайшие сроки, но не позднее 2-х рабочих дней с момента получения, в случае наличия технической возможности исполнения ТЗ, Заказчик и Услугодатель через Уполномоченных лиц согласовывают срок его исполнения.

2.11. Услугодатель вправе отказать в исполнении ТЗ ввиду технической невозможности исполнения, при потенциальной угрозе целостности информационной системы, при нарушении норм в области информационной безопасности. При этом Услугодатель может предложить Заказчику изменить ТЗ и\или предложить свой вариант реализации поставленной задачи.

2.12. При реализации ТЗ Услугодатель тестирует результат исполнения на тестовых данных. При получении положительных результатов тестирования, Услугодатель включает изменения в рабочую конфигурацию.

2.13. Если у Заказчика, в ходе реализации ТЗ, возникли изменения\дополнения не предусмотренные в ТЗ, то для их реализации оформляется новое ТЗ.

2.14. Заказчик обязан оперативно уведомить Услугодателя в письменном виде обо всех претензиях, связанных с выполненным ТЗ одним из способов:

Адрес: \_\_\_\_\_

e-mail: \_\_\_\_\_

телефон: \_\_\_\_\_

факс: \_\_\_\_\_

2.15. Услугодатель после получения уведомления должен исправить выявленные недостатки без каких-либо расходов со стороны Заказчика в сроки, установленные Заказчиком.

### **3 Оказание помощи при закрытии отчетного периода**

- Процедура закрытия периода запускается после официального заявления сторон ЭПО и ЭСО Заказчиков об окончании сверки данных отчетного периода.

- Непосредственный запуск процедуры осуществляется ответственным сотрудником со стороны Услугодателя.

- При запуске процедуры закрытия система должна работать в монопольном режиме.

- До запуска процедуры закрытия системы со стороны Услугодателя производится ряд подготовительных мероприятий:

а) уведомление посредством электронной почты Уполномоченного лица Заказчика о готовящемся закрытии периода в день запуска процедуры закрытия;

б) проверка данных специальными запросами на выявление возможных не проведённых, непереданных или неверно переданных начислений и т.д. Выявленные документы правятся Заказчиком;

в) проверка и перенос оставшейся истории объектов системы за отчетный период в архив;

г) рассылка уведомления о регламентных работах по почте;

д) создание резервной копии средствами MSSQL;

е) создание архивной копии средствами 1С;

ж) сжатие лога базы данных;

з) отключение регламентных настроек сервера на время закрытия;

и) установка монопольного режима.

- После окончания работы процедуры закрытия со стороны Услугодателя производится ряд мероприятий:

а) создание архивной копии средствами 1С;

б) сжатие лога базы данных;

в) снятие монопольного режима;

г) включение регламентных настроек сервера;

д) рассылка уведомления о регламентных работах по почте;

е) уведомление посредством электронной почты Уполномоченного лица Заказчика после процедуры закрытия в день, следующий за днем закрытия.