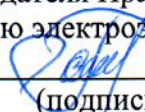



Утверждаю:
Заместитель Председателя Правления
по закупу и распределению электроэнергии
Глибина И.Г.
(Ф.И.О.)  (подпись)

Техническая спецификация закупаемых товаров (работ, услуг)

Номер закупок (тендера):	69
Наименование закупок (тендера) (наименование закупок товаров, работ, услуг в соответствии с наименованием закупки товаров, работ, услуг, указанным в Перечне):	«Услуги по администрированию и техническому обслуживанию программно-аппаратного комплекса»
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 товаров (работ, услуг)
Дополнительное описание лота:	Согласно приложению № 1 к Технической спецификации закупаемых товаров (работ, услуг)
Количество (объем) закупаемых товаров, работ, услуг:	Согласно приложению № 1 к Технической спецификации закупаемых товаров (работ, 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 31.12.2024 г.
Описание и требуемые функциональные, технические, качественные и эксплуатационные характеристики закупаемых товаров:	-

Председатель тендерной Комиссии Глибина И.Г.
(Ф.И.О.)  (Подпись, дата)

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:

№	Резервируемые данные	Резервная копия	График проведения
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 дифференцированной 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 проведенных, 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.