«УТВЕРЖДАЮ»

Генеральный директор

АО «Ташкентская тепловая электрическая станция»



Р.Т.Шамсиев

Техническое задание на оказание услуг технической поддержки лицензий SAP S/4HANA.

На 8 листах

г. Ташкент 2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. НАЗНАЧЕНИЕ ЗАКУПАЕМЫХ УСЛУГ 3
РАЗДЕЛ 2. ОСНОВАНИЕ ДЛЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА 3
РАЗДЕЛ 3. ПЕРЕЧЕНЬ РАБОТ, УСЛУГ И ИХ ОБЪЕМЫ 3
РАЗДЕЛ 4. МЕСТО ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ И ОКАЗАНИЯ УСЛУГ 3
РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ И ОКАЗАНИЯ УСЛУГ 4
РАЗДЕЛ 6. ТРЕБОВАНИЯ К УЧАСТНИКУ 7
РАЗДЕЛ 7. СРОКИ (ПЕРИОДЫ) ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ И ОКАЗАНИЯ УСЛУГ С УКАЗАНИЕМ ПЕРИОДА 7
РАЗДЕЛ 8. ТРЕБОВАНИЯ К БЕЗОПАСНОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ И ОКАЗАНИЯ УСЛУГ, И ИХ РЕЗУЛЬТАТОВ 7
РАЗДЕЛ 9. ПОРЯДОК СДАЧИ И ПРИЕМКИ РЕЗУЛЬТАТОВ РАБОТ И УСЛУГ 7
РАЗДЕЛ 10. ИНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К РАБОТАМ, УСЛУГАМ 8

РАЗДЕЛ 1. НАЗНАЧЕНИЕ ЗАКУПАЕМЫХ УСЛУГ

Услуги по оказанию технической поддержки лицензий SAP S/4HANA предназначены для обеспечения надлежащего функционирования ПО SAP S/4HANA, включая обновление программного обеспечения SAP, предоставление пакетов поддержки и устранение неисправностей программного обеспечения SAP.

РАЗДЕЛ 2. ОСНОВАНИЕ ДЛЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА

Постановление Президента Республики Узбекистан от 22.08.2022 г. №ПП-357 “О мерах по поднятию на новый уровень сферы информационно-коммуникационных технологий в 2022-2023 годах».

РАЗДЕЛ 3. ПЕРЕЧЕНЬ РАБОТ, УСЛУГ И ИХ ОБЪЕМЫ

3.1. Предоставление коммерческого предложения на оказание услуг по технической поддержке в отношении Поддерживаемого программного обеспечения на **12 месяцев**.

3.2. Обновления ПО SAP. Правообладатель совершенствует ПО SAP с целью повышения его качества и адаптации к изменяющимся условиям. Соответственно, Исполнитель своевременно получает информацию о новых разработках и расширении функциональных возможностей ПО SAP.

3.3. Предоставление пакетов поддержки. Заказчик получает от Исполнителя пакеты поддержки, в которые включены наборы исправлений ошибок ПО SAP. В пакеты поддержки также могут входить исправления, позволяющие адаптировать существующие функции в соответствии с изменившимися законодательными и нормативными требованиями.

3.4. Устранение неисправностей ПО SAP.

РАЗДЕЛ 4. МЕСТО ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ И ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Юридический адрес и местонахождение **Заказчика**: Республика Узбекистан, Ташкентская. обл., Кибрайский район, п.г.т. Салар, Фаровон МФИ, ул. ТашГРЭС, дом 227.

Оказание услуг осуществляется удаленно. При необходимости присутствие сотрудников Исполнителя в офисе Заказчика осуществляется по предварительному согласованию Сторон. На время присутствия сотрудников Исполнителя в офисе Заказчика Заказчик обязуется предоставить им рабочее место.

Исполнитель после заключения договора направляет Заказчику список сотрудников с указанием должностей и установочных данных для организации доступа в Систему.

Исполнитель обязан не позднее 3 рабочих дней уведомить о происшедших изменениях в составе сотрудников, допущенных в Систему АО «Ташкентская ТЭС».

РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ И ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Обязанности Партнера по поддержке

5.1 Партнер несет полную ответственность за предоставление услуг поддержки в качестве партнера по всем запросам, связанным с эксплуатацией базового программного обеспечения SAP, исключая вопросы конфигурации продуктивной системы SAP, дополнительных разработок, а также измененных Заказчиком или третьими лицами стандартных объектов и таблиц SAP.

5.2 Партнер и SAP должны заключить Соглашение на поддержку SAP в отношении каждого заказа на Программное обеспечение, размещенного от имени Конечного пользователя, которому Партнер планирует предоставлять техническую поддержку.

5.3 Уровень технической поддержки и Условия Соглашения на поддержку от SAP должны быть зеркалированы в конечного Заказчика.

5.4 SAP выступает в качестве поставщика услуг последующей поддержки Поддерживаемого программного обеспечения и после выполнения Партнером своих Обязанностей по поддержке будет принимать Внештатные ситуации поддержки от Партнера.

5.5 При поступлении сообщений о Внештатных ситуациях поддержки Партнер обеспечит Поддерживаемым конечным пользователям поддержку на соответствующем официальном языке в течение Местного рабочего времени. Это относится ко всем типам Поддерживаемого программного обеспечения группы SAP.

5.6 Партнер должен гарантировать, что Поддерживаемые конечные пользователи могут отправить сообщение о Внештатной ситуации поддержки круглосуточно и без выходных.

5.7 До передачи Внештатной ситуации поддержки в SAP Партнер должен выполнить все свои Обязанности по поддержке для устранения Внештатной ситуации поддержки с применением инструментов и ресурсов. Ниже приводится описание объема задач поддержки, за которые отвечает Партнер:

Связь с заказчиками

• Подтверждение получения сведений о Внештатной ситуации поддержки от Поддерживаемого конечного пользователя.

• Постоянное информирование Поддерживаемого конечного пользователя о ходе устранения Внештатной ситуации поддержки и уведомление Поддерживаемого конечного пользователя о передаче Инцидента другому лицу в организации-партнере или в Службу поддержки SAP.

• Передача решения Поддерживаемому конечному пользователю.

Администрирование Внештатных ситуаций поддержки

• Документирование хода анализа Внештатной ситуации поддержки.

• Осуществление перевода: все Внештатные ситуации поддержки, передаваемые в SAP Поддерживаемым конечным пользователем или Партнером, должны быть описаны на английском языке. Если Поддерживаемый конечный пользователь первоначально отправил Инцидент Партнеру на другом языке, Партнер должен написать по нему техническую сводку перед его отправкой в SAP.

• Присвоение Внештатной ситуации поддержки верному «компоненту SAP» (очереди) в системе поддержки SAP.

• Определение приоритета Внештатной ситуации поддержки.

• Описание влияния проблемы на бизнес.

• Разделение Внештатных ситуаций поддержки, в которых описано несколько проблем, на несколько отчетов с тем, чтобы каждый Инцидент касался только одной проблемы.

• Следование определенному процессу в случае получения запроса на расширение продукта или на изменение конфигурации.

• Проверка работоспособности удаленного соединения с Сетью поддержки SAP Support Network, в том числе с SAP Solution Manager, когда его использование является обязательным.

• Полноценное описание проблемы с включением следующих данных:

• полные сведения о технической среде системы, где произошел Инцидент (например, операционная система, база данных, уровень пакета поддержки);

• пошаговое описание потока операций, в результате которого произошел Инцидент;

• полный синтаксис сообщения о Внештатной ситуации поддержки;

• изменения, произошедшие в технической среде с последнего известного рабочего состояния;

• перечень SAP-нот или статей Базы знаний, которые использовались для решения проблемы; и

• любые документы, содержащие дополнительные сведения о проблеме, например файлы журнала или снимки экрана.

• Обобщение текущего статуса анализа и составление перечня действий, предпринятых для устранения Внештатной ситуации поддержки, до передачи Внештатной ситуации поддержки другому лицу в организации Партнера или в Службу поддержки SAP.

Техническое расследование

• Поиск информации об известных проблемах и их решениях или обходных путях в доступных репозиториях знаний SAP, например в SAP-нотах, статьях Базы знаний SAP, SAP Community Network.

• Проверка пользовательских параметров настройки.

• Удаленное соединение с системой Конечного пользователя в процессе устранения неполадок.

• Анализ проблемы с помощью предоставляемых SAP инструментов трассировки, мониторинга, отладки и удаленной поддержки.

• Воспроизведение и подтверждение проблемы.

• Локализация проблемы для выявления основной причины.

• Выявление связи Внештатной ситуации поддержки с дефектом продукта:

• предложение подходящей конфигурации системы или обходного пути, если Инцидент не был вызван дефектом в Поддерживаемом программном обеспечении; и

• передача Внештатной ситуации поддержки в Службу поддержки SAP, если Инцидент был вызван дефектом в Поддерживаемом программном обеспечении и если отсутствует SAP-нота или Пакет поддержки для устранения этого Внештатной ситуации поддержки.

Тестирование решения:

• тестирование, проверка и принятие решения до его предоставления Поддерживаемому конечному пользователю;

• работа с заказчиком по внедрению решения; и

• резервное копирование всех важных данных перед установкой решения (если возможно).

Измерение показателей производительности системы

Партнер обязуется по запросу SAP провести измерения в каких-либо или во всех системах Поддерживаемых конечных пользователей на предмет использования Программного обеспечения Поддерживаемыми конечными пользователями и предоставить журналы в SAP. SAP предоставляет Партнеру

все инструменты, необходимые для такого измерения. Кроме того, SAP или любое третье лицо, уполномоченное SAP, вправе напрямую выполнять измерения в системах Поддерживаемых конечных пользователей Партнера. Если требуется согласие третьего лица, Партнер должен обеспечить получение такого согласия.

РАЗДЕЛ 6. ТРЕБОВАНИЯ К УЧАСТНИКУ

- Участник должен являться действующим партнёром SAP SE, иметь действующий статус сертифицированного Центра экспертизы партнёра SAP (SAP Partner Center of Expertise, PCoE), и обладать полномочиями на предоставление услуг на территории Республики Узбекистан.
- Наличие обязательств по решению вопросов «языкового барьера» (в рамках данного Технического Задания) при работе с сотрудниками Заказчика на стороне Исполнителя является обязательным.
- Наличие постоянного офиса и зарегистрированного юридического лица на территории Республики Узбекистан является обязательным.

РАЗДЕЛ 7. СРОКИ (ПЕРИОДЫ) ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ И ОКАЗАНИЯ УСЛУГ С УКАЗАНИЕМ ПЕРИОДА

Срок оказания услуг: с «1» декабря 2026 года по «30» ноября 2027 года.

РАЗДЕЛ 8. ТРЕБОВАНИЯ К БЕЗОПАСНОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ И ОКАЗАНИЯ УСЛУГ, И ИХ РЕЗУЛЬТАТОВ

Все работы должны производиться в соответствии с внутренними нормативными документами политики информационной безопасности АО «Ташкентская ТЭС» и законодательством Республики Узбекистан, устанавливающим требования к безопасности выполнения работ и оказания услуг и их результатов.

РАЗДЕЛ 9. ПОРЯДОК СДАЧИ И ПРИЕМКИ РЕЗУЛЬТАТОВ РАБОТ И УСЛУГ

Приемка Услуг технической поддержки осуществляется ежеквартально, по завершении каждого отчетного периода, на основании акта сдачи-приемки оказанных услуг и счета-фактуры, оформляемых Исполнителем в установленном порядке. Отсутствие инцидентов в соответствующем отчетном квартале не является основанием для отказа в приемке Услуг. Перечень оказываемых услуг изложен в разделе 3 настоящего Технического задания.

РАЗДЕЛ 10. ИНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К РАБОТАМ, УСЛУГАМ

Вся передаваемая **Заказчиком** информация является конфиденциальной. **Исполнитель** обязуется использовать конфиденциальную информацию строго в целях исполнения данного технического задания и не продавать, не отчуждать, не передавать иным способом третьим лицам и не использовать каким-либо иным способом конфиденциальную информацию **Заказчика**, а также не допускать опубликования, разглашения или иного распространения такой информации. Стоимость выполнения отдельных этапов и шагов будет отдельно указана **Исполнителем** в коммерческом предложении и, в последующем зафиксирована в договоре.