



№ и дата технического задания	45 21.05.2025
-------------------------------	------------------

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ ТЕХНИЧЕСКОГО ЗАДАНИЯ

Краткое содержание:	Закупка услуги по сопровождению программного комплекса «Электронная Торговая Площадка» (измененный).
Подразделение:	Служба информационной безопасности и информационных технологий

Пользователь	Должность	Дата решения	Решение
Галиев Данияр Сыржанович	Начальник службы информационной безопасности и информационных технологий	20.05.2025	Одобрю
Сактаганов Оразали Баймуратович	Начальник отдела закупок и контрактов	20.05.2025	Одобрю
Дидманидзе Заза Роландович	Начальник отдела информационных технологий	20.05.2025	Одобрю
Кенжеахметов Серик Есимович	Управляющий директор по производству и операционной деятельности	21.05.2025	Одобрю
Болквадзе Гиორги Рамазович	Менеджер по информационной безопасности службы информационной безопасности и информационных технологий	20.05.2025	Одобрю
Калиев Бекзат Уалибекович	Управляющий директор по закупкам и снабжению	21.05.2025	Одобрю
Серикулы Султан	Комплаенс-офицер	21.05.2025	Одобрю
Ташибаев Фархат Нурмухаметович	Генеральный директор	21.05.2025	Утверждаю



ვამტკიცებ / Утверждаю:

გენერალური დირექტორი / Генеральный директор
შპს „ბათუმის ნავთობტერმინალი“ / ООО «Батумский
нефтяной терминал»

ფარხატ ტაშიბაევ / Фархат Ташибаев

ტექნიკური დავალება

„ელექტრონული სავაჭრო პლატფორმა“-ს პროგრამული კომპლექსის თანხლების
მომსახურების შესყიდვაზე

Техническое задание

на закупку услуги по сопровождению программного комплекса «Электронная Торговая
Площадка»

დამკვეთი: შ.პ.ს. „ბათუმის ნავთობტერმინალი“

Заказчик: ООО «Батумский нефтяной терминал»

სამუშაოთა დახასიათება: ესპ-ს პროგრამული კომპლექსის თანხლება

Характеристика работ: Сопровождение программного комплекса ЭТП

მიწოდების მისამართი: საქართველო, ქ. ბათუმი, წმინდა სევერიან აჭარელის ქ. #4 გ

Адрес поставки: Грузия, г. Батуми, ул. Святого Северяна Аджарели №4 г

Батуми 2025

ბათუმი 2025

1. ზოგადი დებულებები

ტექნიკური დავალება ერთიანი ავტომატიზირებული სისტემის "ელექტრონული სავაჭრო პლატფორმა" (შემდგომში ესპ) თანხლებაზე წარმოადგენს ავტომატიზირებული სისტემის თანხლების მოთხოვნებისა და თანხლების წესის დამდგენ ძირითად დოკუმენტს.

2. პროექტის მიზანი

ესპ-ის ეფექტური და უსაფრთხო მუშაობის უზრუნველყოფა, ფუნქციონალის დროული ადაპტაცია დამკვეთის ცვლებად მოთხოვნებთან და მომხმარებლების უზრუნველყოფა სისტემასთან მუშაობისთვის საჭირო ცოდნით.

3. პროექტის ამოცანები

3.1. ესპ-ის შრომისუნარიანობის მხარდაჭერა:

- სისტემის ფუნქციონირების მონიტორინგი და ნებისმიერი ტექნიკური ხარვეზის ოპერატიული აღმოფხვრა.
- პროფილაქტიკური ღონისძიებების ჩატარება შესაძლო გაუმართაობების თავიდან ასაცილებლად.
- მონაცემთა ბაზის მუშაობის ოპტიმიზაცია და მომსახურება.
- პატჩებისა და განახლებების დაყენება.

3.2. არსებული ფუნქციონალის კორექტირება:

შემსრულებელი ახორციელებს კორექტირებას და მხარდაჭერას ესპ-ის მიმდინარე პლატფორმის ფარგლებში, სისტემის არქიტექტურის შეცვლის ან ახალი ქვესისტემების დანერგვის გარეშე.

მოცულობა მოიცავს:

- ცვლილებების შეტანას დამკვეთის ოფიციალური მოთხოვნებით, სისტემის არსებული მოდულების ფარგლებში, რომელიც არ უკავშირდება არქიტექტურის გადამუშავებას.
- მიმდინარე მოდულებში გამოვლენილი შეცდომებისა და შეფერხებების გამოსწორებას.
- გაუმჯობესების განხორციელებას, შიდა რეგლამენტებში ან ნორმატიულ მოთხოვნებში ცვლილებების შეტანის გამო, რომლებიც არ საჭიროებს დამატებით გამოკვლევას.

ცვლილებები, რომლებიც არ საჭიროებს დამატებით გამოკვლევას, მოიცავს:

- ტექსტის, სახელწოდებებისა და აღწერილობების შესწორებებს მომხმარებლის ინტერფეისში;
- ველების დამატებას/ამოღებას არსებულ ფორმებსა და ცხრილებში;
- დოკუმენტის და შეტყობინებების შაბლონების კორექტირებას;
- წვდომის უფლებების რეგულირებას არსებული როლების შიგნით;
- რედაქტირებებს ანგარიშებში, ჩამოტვირთვებში და ფილტრაციის ლოგსტიკაში არქიტექტურის შეცვლის გარეშე;



- ვიზუალურ კორექტირებებს (მარკირება, ფერები, დიზაინის ელემენტები) მიმდინარე ინტერფეისის ფარგლებში.

შენიშვნა:

მოთხოვნებმა, რომლებიც სცდება ზემოხსენებულის ფარგლებს, შეიძლება მოითხოვონ წინასწარი ტექნიკური გამოკვლევა, ვადების შეთანხმება და ღირებულების გაანგარიშება, ცალკეული დავალების ფარგლებში.

3.3. სისტემის ოპტიმიზაცია:

- a. სისტემის წარმადობის ამაღლება კოდისა და პროცესების ოპტიმიზაციის ხარჯზე.
- b. სისტემის სწრაფმოქმედების და მუშაობის სტაბილურობის გაუმჯობესება.
- c. სისტემის ადაპტირება მონაცემთა ცვალებად მოცულობებსა და დატვირთვებთან.
- d. სისტემის მიგრაცია ახალ მოწყობილობაზე.

3.4. მონაცემთა უსაფრთხოების უზრუნველყოფა:

- a. არასანქცირებული წვდომისგან დაცვის ღონისძიებების განხორციელება.
- b. სისტემური კომპონენტების რეგულარულად განახლება მოწყვლადობების აღმოსაფხვრელად.
- c. მონაცემთა სარეზერვო კოპირება და აღდგენა.
- d. მონაცემთა კონფიდენციალურობისა და მთლიანობის შენარჩუნება.

3.5. პერსონალის სწავლება:

- a. სისტემის მომხმარებლებისთვის სასწავლო ღონისძიებების ჩატარება.
- b. სისტემასთან მუშაობის მასალების შემუშავება.
- c. დამკვეთის თანამშრომლების კონსულტირება წამოჭრილ საკითხზე.

4. მოთხოვნები შემსრულებლის მიმართ

4.1. გამოცდილება და კომპეტენციები:

- a. პროგრამული უზრუნველყოფის შემუშავებისა და თანხლების სფეროში არანაკლებ 3-წლიანი წარმატებული სამუშაო გამოცდილება.
- b. პროგრამული უზრუნველყოფის შემუშავების თანამედროვე ტექნოლოგიების, მონაცემთა ბაზების, წვდომის მართვის სისტემების ცოდნა (ხელშეკრულებების და ტექნიკური დავალებების ასლებით დადასტურებული რეალიზებული პროექტები ბოლო სამი წლის განმავლობაში).

4.2. პროექტის რეფერენციები:

- a. მონაცემთა ბაზების გამოყენებით ვებსაიტების შემუშავების სფეროში მინიმუმ 3 პროექტის წარმატებით განხორციელების შესახებ პორტფოლიოს წარმოდგენა დამადასტურებელი დოკუმენტებით.
- b. ბოლო ორი წლის განმავლობაში დადასტურებული გამოცდილების ქონა პროგრამული უზრუნველყოფის მხარდაჭერის სფეროში.

4.3. უსაფრთხოება და კონფიდენციალურობა:

- a. მონაცემთა კონფიდენციალურობის გარანტირება.



ბ. ინფორმაციული უსაფრთხოების სტანდარტების დაცვა.

4.4. სამუშაოს ვადები და გრაფიკი:

- სამუშაოების შესრულების დადგენილი ვადების დაცვა.
- მუშაობის გრაფიკის მოქნილობა გადაუდებელი ამოცანების გადაჭრისას.

4.5. ტექნიკური მხარდაჭერა და მომსახურება:

- გადაუდებელ მოთხოვნებზე რეაგირება 24/7-ზე.
- პრობლემების ოპერატიული აღმოფხვრა.

4.6. პერსონალის სწავლება:

შემსრულებელი ვალდებულია უზრუნველყოს დამკვეთის მომხმარებლებისათვის სწავლების ჩატარება სისტემასთან მუშაობის შესახებ, შემდეგი მოცულობით:

- პერიოდულობა: მარანაკლებ 6 თვეში ერთხელ, ასევე დამკვეთის მოთხოვნით სისტემის ფუნქციონალში მნიშვნელოვანი ცვლილებების შემთხვევაში;
- სწავლებლების რაოდენობა: მინიმუმ 2 ონლაინ სესია თანხლების ვადის განმავლობაში; საჭიროების შემთხვევაში, ინდივიდუალური კონსულტაციები;
- ფორმატი: ონლაინ ვებინარები საპრეზენტაციო მასალების მიწოდებით;
- სამიზნე აუდიტორია: ადმინისტრატორები, შესყიდვების სპეციალისტები, კომისიის წევრები, ტექნიკური მომხმარებლები.

ესპ-ის მომსახურების მიზნით კომპანიას უნდა ჰქონდეს MSQ SQL Server-ის ბაზაზე სისტემების ტექნიკური მხარდაჭერისა და შემუშავების დადასტურებული გამოცდილება, ასევე ჰყავდეს მონაცემთა ბაზების მართვის სისტემის მომსახურების არანაკლებ ერთი სერტიფიცირებული სპეციალისტი (Microsoft MCSA SQL Database Administrator-ის სერტიფიკატი), რომელიც მუშაობს კომპანიის შტატში.

5. პასუხისმგებლობა ინფორმაციასთან არასანქცირებული წვდომის გამო

შემსრულებელი ვალდებულია უზრუნველყოს ესპ-ს ფუნქციონირების ფარგლებში დასამუშავებელი ინფორმაციის დაცვა არასანქცირებული წვდომის, დაკარგვის, დამახინჯებისა და უსაფრთხოების სხვა დარღვევებისგან.

შემსრულებლის ბრალით ინფორმაციაზე არასანქცირებული წვდომის ან მონაცემთა კონფიდენციალურობის დარღვევის ფაქტის გამოვლენის შემთხვევაში, ამ უკანასკნელს ეკისრება პასუხისმგებლობა მოქმედი კანონმდებლობის შესაბამისად და ასევე იღებს ვალდებულებას:

- ინციდენტის გამოვლენიდან 24 საათის განმავლობაში დამკვეთს მიაწოდოს ოფიციალური ანგარიში, მიზეზების, შედეგების და მიღებული ზომების აღწერით;
- აღმოფხვრას მოწყვლადობა (ან ინციდენტის შედეგები) შეტყობინების მომენტიდან არაუმეტეს 48 საათის განმავლობაში;
- აუნაზღაუროს დამკვეთს დოკუმენტურად დადასტურებული შესაძლო ზარალი.

6. მოთხოვნები თანხლების მიმართ

6.1. გაუმართაობების გამოვლენა და აღმოფხვრა:

- d. ტექნიკური პრობლემების ოპერატიული გამოვლენა და აღმოფხვრა.

6.2. უსაფრთხოება:

- a. SSL სერტიფიკატების განახლება.
- b. სისტემაში განხორციელებული ყველა ცვლილება უნდა შეესაბამებოდეს უსაფრთხო შემუშავების პრინციპებსა და შიდა დოკუმენტის "უსაფრთხო შემუშავების პოლიტიკა შპს ბათუმის ნავთობტერმინალში" მოთხოვნებს.
დოკუმენტი წარმოადგენს შიდა სტანდარტს და შეიძლება მიეწოდოს შემსრულებელს წერილობითი მოთხოვნის საფუძველზე, კონფიდენციალურობის შესახებ ხელშეკრულების (NDA) ხელმოწერის პირობით;
- c. უნდა ჩატარდეს მოწყვლადობების რეგულარული შემოწმება, როგორიცაა შეღწევადობის ტესტები ან უსაფრთხოების კონფიგურაციის აუდიტი.

6.3. სისტემის მონიტორინგი:

- a. შემსრულებელმა უნდა უზრუნველყოს სისტემის სადღეღამისო მონიტორინგი თანამედროვე ინსტრუმენტების გამოყენებით (მაგალითად, Zabbix, Splunk ან ანალოგების).

6.4. დიზაინის შენარჩუნება:

- a. ყველა ცვლილება უნდა უზრუნველყოფდეს ესპ-ის არსებული დიზაინის შენარჩუნებას. აუცილებელია თავიდან ავიცილოთ მნიშვნელოვანი ვიზუალური ცვლილებები, რომელებმაც შეიძლება გავლენა მოახდინონ ცნობადობასა და ჩვეულ სამომხმარებლო გამოცდილებაზე.

6.5. თავსებადობა:

- a. არსებულ მოწყობილობებთან და პროგრამულ უზრუნველყოფასთან კორექტული მუშაობის უზრუნველყოფა.

6.6. მინიმალური გავლენა ფუნქციონალურობაზე:

- a. ცვლილებების შეტანამ არ უნდა დაარღვიოს სისტემის ძირითადი ფუნქციონალი.

6.7. კოდირების სტანდარტების დაცვა:

- a. ყველა ცვლილება დოკუმენტირდება და შეესაბამება თანამედროვე სტანდარტებს.

6.8. სარეზერვო კოპირება:

- a. მონაცემთა ბაზის სარეზერვო კოპირების უზრუნველყოფა ყოველ 15 წუთში.
- b. ჰოსტინგის სარეზერვო კოპირების უზრუნველყოფა დღე-ღამეში ერთხელ.



6.9. ტესტირება:

- a. ნებისმიერი ცვლილების დანერგვამდე, შემსრულებელი ვალდებულია ჩაატაროს ტესტირება ცალკეულ საცდელ გარემოზე, რომელიც სამუშაო გარემოს იდენტურია;
- b. ტესტირების შედეგები უნდა შეთანხმდეს დამკვეთთან და დადასტურდეს წერილობით (ელექტრონული ან მატერიალური ფორმით) ხელშეკრულებით უფლებამოსილი დამკვეთის წარმომადგენლების მიერ.

სამრწველო გარემოში ცვლილებების შეტანა დასაშვებია მხოლოდ ასეთი შეთანხმების მიღების შემდეგ.

6.10. ცვლილებების დოკუმენტაცია:

- a. შემსრულებლის მიერ განხორციელებული ყველა ცვლილება უნდა იყოს დოკუმენტირებული დანერგვის მიზეზების მითითებით, მათი ფუნქციონირების პრინციპისა და იმ მოდულების მოკლე აღწერით, რომლებსაც ისინი შეეხო. მითითებული დოკუმენტაცია მიეწოდება დამკვეთს ტექნიკური ბარათის, ანგარიშის ან სხვა შეთანხმებული ფორმატის სახით.
- b. წარმოდგენილი განაცხადები და ცვლილებები, მათი სტატუსების, ვადების, თანხლები აქტების და ტექნიკური აღწერილობების ჩათვლით, ინახება დამკვეთის შიდა დოკუმენტრუნვის სისტემაში.
- c. სისტემის თანხლებასთან და ცვლილებებთან დაკავშირებული დოკუმენტების ორიგინალები ექვემდებარება შენახვას დამკვეთის საინფორმაციო ტექნოლოგიებზე პასუხისმგებელ სტრუქტურულ ქვედანაყოფში.

7. ვადები და ანგარიშგება

7.1. პროექტის ვადები:

- a. მოცემული თანხლების პროექტი გათვლილია 2025 წლის 1 ივლისიდან 31 დეკემბრამდე.

7.2. პერიოდული ანგარიშები:

- a. შემსრულებელმა უნდა წარმოადგინოს რეგულარული ანგარიშები შესრულებული სამუშაოს შესახებ (ყოველთვიურად) შესრულებული ამოცანების, გამოვლენილი პრობლემების აღწერით და გაუმჯობესების წინადადებებით.

7.3. სამოქმედო გეგმა შეფერხების შემთხვევაში:

- a. შემსრულებელმა უნდა წარმოადგინოს სამოქმედო გეგმა კრიტიკული შეფერხებების შემთხვევაში, რომელიც მოიცავს პასუხისმგებლობას მესამე პირებთან (მაგალითად, პროვაიდერებთან) კომუნიკაციაზე.
- b. წელიწადში ერთხელ, შემსრულებელმა უნდა განახორციელოს ესპ-ის სარეზერვო ასლებიდან აღდგენის პროცედურა დამკვეთთან შესაბამისი აქტის ხელმოწერით.

7.4. სამუშაო გრაფიკი:

- a. სამუშაო გრაფიკი გულისხმობს ამოცანების შესრულებას სამუშაო საათებში:
ორშაბათი-პარასკევი: 9:00-დან 18:00 საათამდე (ბათუმის დროით).
- b. კრიტიკულად მნიშვნელოვანი მოვლენების ან პრობლემების წარმოშობის შემთხვევაში, შემსრულებელი ვალდებულია მოახდინოს ინციდენტზე ოპერატიული რეაგირება არაუმეტეს 3 საათის განმავლობაში და უზრუნველყოს საიტის სადღეღამისო შრომისუნარიანობა, კვირაში 7 დღე.

7.5. სამუშაოების შესრულება:

- a. სამუშაოები ხორციელდება დამკვეთთან წინასწარი შეთანხმებით, მათი პრიორიტეტულობის გათვალისწინებით.
- b. შეცდომის აღმოფხვრა უნდა განხორციელდეს 2-დან 24 საათის განმავლობაში, ამოცანის სირთულისა და პრიორიტეტულობის მიხედვით.
- c. რეგულარული განახლებები და გაუმჯობესებები ტარდება შეთანხმებული ვადების დაცვით.

8. საჯარიმო სანქციები

შეცდომებისა და შეფერხებების აღმოფხვრის ვადების დარღვევისთვის შემსრულებელს ეკისრება პასუხისმგებლობა საჯარიმო სანქციების სახით:

- a. კრიტიკული შეცდომის არადროულად აღმოფხვრისთვის (რამაც გამოიწვია განაცხადების წარდგენის ან შესყიდვების გამოქვეყნების შეუძლებლობა) - ჯარიმა ხელშეკრულების ყოველთვიური თანხის 1% -ის ოდენობით ყოველი დაგვიანებული დღისთვის, მაგრამ არა უმეტეს 20%-ისა;
- b. განმეორებითი შეფერხებებისათვის იმავე მიზეზით (თვეში 2-ზე მეტი ოდენობით) - გაფრთხილება, ხოლო განმეორების შემთხვევაში - ხელშეკრულების ცალმხრივად შეწყვეტა;
- c. სწავლების ჩატარების მოვალეობის შესრულებაზე უარის თქმის ან დამკვეთის ოფიციალური მოთხოვნების იგნორირებისათვის — ჯარიმა ხელშეკრულების ყოველთვიური თანხის 5% - ის ოდენობით.

9. გრძელვადიანი თანხლება

9.1. პროექტის დასკვნითი გადაცემა:

- a. ხელშეკრულების ვადის დასრულებისას, შემსრულებელი ვალდებულია გადასცეს ყველა მონაცემი, საწყისი კოდი, დოკუმენტაცია და წვდომები აქტუალურ მდგომარეობაში.

9.2. სისტემის განახლება დასკვნით ეტაპზე:

- a. შემსრულებელი ვალდებულია უზრუნველყოს გარდამავალი ეტაპი, თუ დამკვეთი გადაწყვეტს შემსრულებლის შეცვლას ხელშეკრულების დასრულების შემდეგ.





ვამტკიცებ / Утверждаю:

გენერალური დირექტორი / Генеральный директор
შპს „ბათუმის ნავთობტერმინალი“ / ООО «Батумский
нефтяной терминал»

ფარხატ ტაშიბაევ / Фархат Ташибаев

ტექნიკური დავალება

ელექტრონული დაშვების სისტემის შეძენა, მონტაჟი და
განახლება

Техническое задание

на закупку услуги по сопровождению программного комплекса «Электронная Торговая
Площадка»

შემკვეთი: შ.პ.ს. „ბათუმის ნავთობტერმინალი“

Заказчик: ООО «Батумский нефтяной терминал»

სამუშაოთა დახასიათება: მოწყობილობების მოწოდება და მონტაჟი

Характеристика работ: Сопровождение программного комплекса ЭТП

მიწოდების მისამართი: საქართველო, ქ. ბათუმი, წმინდა სევერიან აჭარელის ქ. #4 გ

Адрес поставки: Грузия, г. Батуми, ул. Святого Северяна Аджарели №4 г

Батуми 2025

ბათუმი 2025

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Техническое задание на сопровождение единой автоматизированной системы «Электронная Торговая Площадка» (далее – ЭТП), представляет собой основной документ, устанавливающий требования и порядок сопровождения автоматизированной системы.

2. ЦЕЛЬ ПРОЕКТА

Обеспечение эффективной и безопасной работы ЭТП, своевременная адаптация функционала под изменяющиеся требования заказчика и обеспечение пользователей необходимыми знаниями для работы с системой.

3. ЗАДАЧИ ПРОЕКТА

3.1. Поддержка работоспособности ЭТП:

- a. Мониторинг функционирования системы и оперативное устранение любых технических сбоев.
- b. Проведение профилактических мероприятий для предотвращения возможных неисправностей.
- c. Оптимизация работы и обслуживание базы данных.
- d. Установка патчей и обновлений.

3.2. Корректировка существующего функционала

Исполнитель осуществляет корректировку и поддержку в рамках текущей платформы ЭТП, без изменения архитектуры системы или внедрения новых подсистем.

В объем входит:

- a. Внесение изменений в рамках существующих модулей системы по официальным запросам Заказчика, не связанных с переработкой архитектуры.
- b. Исправление выявленных ошибок и сбоев в работе текущих модулей.
- c. Реализация доработок в связи с изменением внутренних регламентов или нормативных требований, не требующих дополнительного обследования.

Изменения, не требующие дополнительного обследования, включают:

- правки текста, наименований и описаний в пользовательском интерфейсе;
- добавление/удаление полей в существующих формах и таблицах;
- корректировка шаблонов документов и уведомлений;
- настройка прав доступа внутри существующих ролей;
- правки в отчетах, выгрузках и логике фильтрации без изменения архитектуры; визуальные корректировки (разметка, цвета, элементы дизайна) в пределах текущего интерфейса.

Примечание:

Запросы, выходящие за рамки перечисленного, могут потребовать предварительного технического обследования, согласования сроков и расчёта стоимости в рамках отдельного задания.

3.3. Оптимизация системы:

- a. Повышение производительности системы за счет оптимизации кода и процессов.
- b. Улучшение быстродействия и стабильности работы системы.
- c. Адаптация системы к изменяющимся объемам данных и нагрузкам.
- d. Миграция системы на новое оборудование.

3.4. Обеспечение безопасности данных:

- a. Реализация мер по защите от несанкционированного доступа.
- b. Регулярное обновление системных компонентов для устранения уязвимостей.
- c. Резервное копирование и восстановление данных.
- d. Поддержание конфиденциальности и целостности данных.

3.5. Обучение персонала:

- a. Проведение обучающих мероприятий для пользователей системы.
- b. Разработка материалов по работе с системой.
- c. Консультирование сотрудников заказчика по возникающим вопросам.

4. ТРЕБОВАНИЯ К ИСПОЛНИТЕЛЮ

4.1. Опыт и компетенции:

- a. Успешный опыт работы в сфере разработки и сопровождения программного обеспечения не менее 3-х лет.
- b. Знание современных технологий разработки ПО, баз данных, систем управления доступом (реализованные проекты за последние три года, подтвержденными копиями договоров и технических заданий).

4.2. Проектные референции:

- a. Предоставление портфолио с подтверждающими документами об успешном внедрении не менее 3-х проектов в сфере разработки веб-сайтов с использованием баз данных.
- b. Наличие подтвержденного опыта за последние два года в сфере ИТ сопровождения.

4.3. Безопасность и конфиденциальность:

- a. Гарантирование конфиденциальности данных.
- b. Соблюдение стандартов информационной безопасности.

4.4. Сроки и график работы:

- a. Соблюдение установленных сроков выполнения работ.

- b. Гибкость в графике работы при решении срочных задач.

4.5. Техническая поддержка и обслуживание:

- a. Реагирование на срочные запросы 24/7.
b. Оперативное устранение проблем.

4.6. Обучение персонала:

Исполнитель обязан провести обучение пользователей Заказчика по работе с системой в следующем объеме:

- a. Периодичность: не реже одного раза в 6 месяцев, а также по запросу Заказчика при значительных изменениях в функционале системы;
b. Количество обучений: минимум 2 онлайн-сессии в течение срока сопровождения; при необходимости — индивидуальные консультации;
c. Формат: онлайн-вебинары с предоставлением презентационных материалов;
d. Целевая аудитория: администраторы, специалисты по закупкам, члены комиссии, технические пользователи.

Для обслуживания ЭТП компания должна иметь подтвержденный опыт в технической поддержке и разработке систем на базе MSQ SQL Server, а также наличие не менее одного сертифицированного специалиста обслуживания СУБД (сертификат Microsoft MCSA SQL Database Administrator), работающего в штате компании.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НЕСАНКЦИОНИРОВАННЫЙ ДОСТУП К ИНФОРМАЦИИ

Исполнитель обязан обеспечить защиту информации, обрабатываемой в рамках функционирования ЭТП, от несанкционированного доступа, утраты, искажения и других нарушений безопасности.

В случае выявления факта несанкционированного доступа к информации или нарушения конфиденциальности данных по вине Исполнителя, последний несет ответственность в соответствии с действующим законодательством, а также обязуется:

- в течение 24 часов с момента обнаружения инцидента предоставить Заказчику официальный отчет с описанием причин, последствий и принятых мер;
- устранить уязвимость (или последствия инцидента) в срок не более 48 часов с момента уведомления;
- возместить Заказчику возможный ущерб, подтвержденный документально.

6. ТРЕБОВАНИЯ К СОПРОВОЖДЕНИЮ

6.1. Выявление и устранение неисправностей:

- a. Оперативное выявление и устранение технических проблем.

6.2. Безопасность:



- a. Обновление SSL сертификатов.
- b. Все изменения, вносимые в систему, должны соответствовать принципам безопасной разработки и требованиям внутреннего документа «Политика безопасной разработки в ООО «Батумский нефтяной терминал».
Документ является внутренним стандартом и может быть предоставлен Исполнителю по письменному запросу при условии подписания соглашения о конфиденциальности (NDA).
- c. Необходимо проводить регулярные проверки на уязвимости, таких как тесты на проникновение или аудит конфигурации безопасности.

6.3. Мониторинг системы:

- a. Исполнитель должен обеспечить круглосуточный мониторинг системы с использованием современных инструментов (например, Zabbix, Splunk или аналогов).

6.4. Сохранение дизайна:

- a. Все внесенные изменения должны стремиться к сохранению текущего дизайна ЭТП. Необходимо избегать существенных визуальных изменений, которые могут повлиять на узнаваемость и привычный пользовательский опыт.

6.5. Совместимость:

- a. Обеспечение корректной работы с существующим оборудованием и ПО.

6.6. Минимальное воздействие на функциональность:

- a. Внесение изменений не должно нарушать основной функционал системы.

6.7. Соблюдение стандартов кодирования:

- a. Все изменения документируются и соответствуют современным стандартам.

6.8. Резервное копирование:

- a. Обеспечить резервное копирование базы данных каждые 15 минут.
- b. Обеспечить резервное копирование хост-машины раз в сутки.

6.9. Тестирование:

- a. Перед внедрением любых изменений Исполнитель обязан провести тестирование на отдельной тестовой среде, идентичной рабочей
- b. Результаты тестирования должны быть согласованы с Заказчиком и подтверждены в письменной форме (электронной или бумажной) представителями Заказчика, уполномоченными в рамках договора.

Внедрение изменений в промышленную среду допускается только после получения такого согласования.

6.10. Документация изменений:

- a. Все внесённые Исполнителем изменения должны быть документированы с указанием причин внесения, краткого описания принципа их функционирования



и затронутых модулей. Указанная документация предоставляется Заказчику в виде технической записки, отчета или иного согласованного формата.

- b. b. Внесённые заявки и изменения, включая их статусы, сроки исполнения, сопровождающие акты и технические описания, хранятся во внутренней системе документооборота Заказчика.
- c. Оригиналы документов, связанных с сопровождением и изменениями системы, подлежат хранению в структурном подразделении Заказчика, ответственном за информационные технологии.

7. СРОКИ И ОТЧЕТНОСТЬ

7.1. Сроки проекта:

- a. Данный проект сопровождения рассчитан с 1 июля по 31 декабря 2025 года.

7.2. Периодические отчеты:

- a. Исполнитель должен предоставлять регулярные отчеты о проделанной работе (ежемесячно) с описанием выполненных задач, выявленных проблем и предложениями по улучшению.

7.3. План действий на случай сбоя:

- a. Исполнитель должен предоставить план действий на случай критических сбоев, включая ответственность за коммуникацию с третьими сторонами (например, провайдерами).
- b. Один раз в год Исполнитель должен проводить процедуру восстановления ЭТП из резервных копий с подписанием соответствующего акта с Заказчиком.

7.4. График работы:

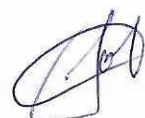
- a. График работы предполагает выполнение задач в рабочие часы:
Понедельник - Пятница: с 9:00 до 18:00 (по времени Батуми).
- b. В случае возникновения критически важных событий или проблем, исполнитель обязан оперативно реагировать на инцидент не более 3-х часов и обеспечивать работоспособность сайта круглосуточно, 7 дней в неделю.

7.5. Выполнение работ:

- a. Работы выполняются по предварительному согласованию с заказчиком, с учетом их приоритетности.
- b. Устранение ошибок должно реализовано от 2 до 24 часов в зависимости от сложности и приоритетности задачи.
- c. Регулярные обновления и доработки проводятся с соблюдением согласованных сроков.

8. ШТРАФНЫЕ САНКЦИИ

За нарушение сроков устранения ошибок и сбоев, Исполнитель несет ответственность в виде штрафных санкций:



- a. За несвоевременное устранение критической ошибки (повлекшей невозможность подачи заявок или публикации закупок) — штраф в размере 1% от месячной суммы договора за каждый день просрочки, но не более 20%;
- b. За повторяющиеся сбои по одной и той же причине (более 2-х раз в месяц) — предупреждение, а при повторе — расторжение договора в одностороннем порядке;
- c. За отказ от выполнения обязанностей по обучению или игнорирование официальных запросов Заказчика — штраф в размере 5% от месячной суммы договора.

9. ДОЛГОСРОЧНОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ

9.1. Заключительная передача проекта:

- a. К окончанию срока контракта Исполнитель обязан передать все данные, исходные коды, документацию и доступы в актуальном состоянии.

9.2. Обновление системы на завершающем этапе:

- a. Исполнитель обязан обеспечить переходный этап, если Заказчик решит сменить Исполнителя после завершения контракта.

