



Қосымша келісім 1064490/2025/1-1
№1064490/2025/1 келісім-шартқа арналған

11.09.2025 жылғы

ТОО "Самрук-Казына Инвест", бұдан әрі Тапсырыс беруші деп аталатын, Сенімхат №3724373510 04.10.2024 бастап, негізінде қызмет ететін Операциялық қызмет департаментінің директоры Мукушева Асемгул Бекболовна атынан, бір жағынан, және "QazCloud (КазКлауд)" Жауапкершілігі шектеулі серіктестігі бұдан әрі Орындаушы деп аталатын, Сенімхат №4175301207 06.01.2025 бастап, негізінде қызмет ететін IT аутсорсингтің атқарушы директоры Кашкумбаева Нургуль Балтабековна атынан, екінші жағынан, бірге «Тараптар» деп аталатын, және жеке жоғарыда аталғандай «Тарап» деп аталатын, «Самұрық-Қазына» АҚ Директорлар кеңесімен бекітілген (2022 жылғы «03» наурыз №193) «Самұрық-Қазына» ұлттық әл-ауқат қоры» акционерлік қоғамының және акцияларының (қатысу үлестерінің) елу және одан көп пайызы меншік немесе сенімгерлік басқару құқығында «Самұрық-Қазына» АҚ-ға тікелей немесе жанама түрде тиесілі заңды тұлғалардың сатып алу қызметін басқару тәртібіне (бұдан әрі – Тәртіп) сәйкес және 65-бап 1-4 т.) Сатып алу жоспарында бастапқы жоспарланғаннан аспайтын шарттың сомасына және көлеміне соманы азайту немесе ұлғайту негізінде осы қосымша келісімді жасасты және төмендегідей келісімге келді.

1. Қосымша келісімнің мәні

1.1. 2.1-тармақта. 17.01.2025 ж. №1064490/2025/1 шарт (бұдан әрі-Шарт) 6604880.00 (алты миллион алты жүз төрт мың сегіз жүз сексен) деген сөздер мен сандар 7070892.00 (жеті миллион жетпіс мың сегіз жүз тоқсан екі) деген сөздермен ауыстырылсын.

1.2. Шартқа №1 қосымша (сатып алынатын тауарлардың, жұмыстар мен көрсетілетін қызметтердің тізбесі) осы қосымша келісімге №1 қосымшаға сәйкес өзгертілсін және жаңа редакцияда жазылсын.

1.3. Шартқа техникалық ерекшелік (№2 қосымша) мынадай мазмұндағы 9-тармақпен толықтырылсын:

"9. Сайтты сүйемелдеу (техникалық сүйемелдеу, әкімшілендіру)

- сайт орналасқан операциялық жүйені басқару;
- контенттік сүйемелдеу (мәтіндік акпаратты, суреттерді, баннерлерді және өзге де материалдарды жүктеу және жаңарту);
- Интернет желісінде сайттың қолжетімділігін бақылау және іркілістерге жедел ден қою".

1.4. Осы қосымша Келісім Тараптардың уәкілетті тұлғалары қол қойған күннен бастап күшіне енеді, өзінің қолданысын 2025 жылғы 1 қыркүйектен бастап туындаған Тараптардың қатынастарына таратады және 2025 жылғы 31 желтоқсанға дейін, ал өзара есеп айырысулар бөлігінде олар толық аяқталғанға дейін қолданылады.

1.5. Осы қосымша келісімде әсер етпеген Шарттың барлық басқа талаптары күшінде қалады және Тараптардың орындауына жатады.

1.6. Осы қосымша келісім екі данада, бірдей заңды күші бар орыс және қазақ тілдерінде, Тараптардың әрқайсысы үшін бір-бірден жасалды.

2. Тараптардың заңды мекенжайлары және банк деректемелері

ТОО "Самрук-Казына Инвест"
Астана қ., Сығанақ к., 17/10, 16 қабат
BSN 070740001223
BSK IRTYKZKA
ЖСК KZ3596503F0007369130
"ForteBank" АҚ
Тел.: +7 (717) 264-8805
Операциялық қызмет департаментінің директоры Мукушева
Асемгул Бекболовна

"QazCloud (КазКлауд)" Жауапкершілігі шектеулі серіктестігі
Астана қ., Мәңгілік ел даңғылы, 35 А
BSN 050840009784
BSK IRTYKZKA
ЖСК KZ8696503F0007763099
"ForteBank" АҚ
Тел.: +7 (717) 257-5327
IT аутсорсингтің атқарушы директоры Кашкумбаева
Нургуль Балтабековна

10.09.2025 16:00:23

11.09.2025 17:28:02





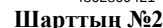
№1 қосымша

№1064490/2025/1-1 от 11.09.2025 жылғыкелісім-шарт үшін

Сатып алынатын тауарлардың, жұмыстар мен қызметтердің тізімі

ЖП тармағының №	Атауы және қысқа сипаттамасы	Қосымша сипаттамасы	Жалпы саны	Саны	Өлшем бірлігі	ҚР ҚҚС белгісі	Сомасы	Жеткізу орны	Жеткізу шарттары	Жеткізу мерзімі	Төлем шарттары
29-2 У	Бизнес-процестің аутсорсинг қызметтері	Іт қызметтері бойынша бизнес-процесс аутсорсингі қызметтері	1.000	1.000	-	Иә	7 070 892	КАЗАХСТАН, г.Астана, ул. Сығанақ, дом 17/10, 16 этаж	-	01.2025 бастап 12.2025 дейін (қоса алғанда)	Алдын ала төлем - 0%, Аралық төлем - 100%, Соңғы төлем - 0%





КОСЫМШАСЫ №1064490/2025/1-1 ОТ 11.09.2025 ЖЫЛҒЫ

ТЕХНИКАЛЫҚ СИПАТТАМА

1064490 сатып алу бойынша
Бір көзден тәсілімен

Лот № 1 (29-2 У, 3879734)

Тапсырыс беруші: ТОО "Самрук-Казына Инвест"

Орындаушы: "QazCloud (КазКлауд)" Жауапкершілігі шектеулі серіктестігі

1. ТЖК қысқаша сипаттамасы

Атауы	Мәні
Жол нөмірі	29-2 У
Атауы және қысқаша сипаттамасы	Бизнес-процестің аутсорсинг қызметтері
Қосымша сипаттама	Іт қызметтері бойынша бизнес-процесс аутсорсингі қызметтері
Саны	1.000
Өлшем бірлігі	-
Жеткізу орны	ҚАЗАҚСТАН, Астана қ., ул. Сығанақ, дом 17/10, 16 этаж
Жеткізу шарттары	-
Жеткізу мерзімі	01.2025 бастап 12.2025 дейін (қоса алғанда)
Төлем шарттары	Алдын ала төлем - 0%, Аралық төлем - 100%, Соңғы төлем - 0%

2. Сипаттамасы және талап етілетін функционалдық, техникалық, сапалық және пайдалану сипаттамалары

Техникалық сипаттама

1. АНЫҚТАМАЛАР МЕН ҚЫСҚАРТУЛАР

	Қысқартулар	Анықтамалар	
	ДК	Дербес компьютер	
	БҚ	Бағдарламалық қамтамасыз ету	

Осы құжат электрондық қалпындағы тексеріс арқылы расталған және Қазақстан Республикасында заңға сәйкес қағаздағы құжатпен тең деңгейдегі сенімділікті бейндейтін тапсырыс берілген.

Данный документ подтвержден в установленном порядке и имеет такую же юридическую силу, как документ на бумажном носителе.

«Электронный документ» равнозначен документу на бумажном носителе



4862809421

	ҚКЖ	Құрылымдық кабельдік жүйе	
	АТ	Ақпараттық технологиялар	
	MS	Microsoft	
	МЖТ	Тапсырыс берушінің материалдық жауапты тұлғасы	
	ОЖ	Операциялық жүйе	
	АЖ	Ақпараттық жүйе	
	КАЖ	Корпоративтік ақпараттық жүйелер	
	АТ-сервис	белгілі бір бизнес- процестерді іске асыруды қамтамасыз ететін шешімдер мен қызмет кешені	





	АЖ-Инфрақұрылым	бағдарламалық және аппараттық құралдар, қызметтер, процестер, технологиялар, сондай-ақ Тапсырыс беруші өз қызметін жүзеге асыру үшін пайдаланатын және Тапсырыс беруші басқаратын кез келген басқа материалдық және материалдық емес құндылықтар	
	АЖ-қызмет	Орындаушы, Тапсырыс берушінің бизнес – бөлімшелеріне ұсынатын және АТ-инфрақұрылымының қандай да бір объектісінің жұмыс істеуіне байланысты қызмет	
	Әкімші құқықтары	Бұл жүйені әзірлеушілер қарастырған шеңберде жүйені әкімшілік басқару құқығын беретін артықшылықтар	



	Пайдаланушылар	өз жұмысында ресурстарды пайдаланатын Тапсырыс берушінің қызметкерлері	
	Техникалық қолдау қызметі (Деск сервисі, Service-Desk)	Тапсырыс берушінің түпкі пайдаланушылар ы үшін КТ- сервистерді ұсынатын Орындаушының құрылымдық бөлімшесі	
	Эскалация	егер ағымдағы деңгейде шешілмесе, сұрау салуды немесе оқиғаны қолдаудың неғұрлым жоғары деңгейіне беру рәсімі	
	Сағат	егер басқаша көрсетілмесе, жұмыс уақыты	
	Жұмыс күні	ағымдағы жылы Қазақстан Республикасының аумағында 5 күндік жұмыс аптасы кезінде ресми түрде жұмысшы болып саналатын күнді білдіреді	



	Күн	егер басқаша көрсетілмесе, жұмыс күні	
	Оқиға	қызметтің стандартты жұмыс істеуінен тыс және осы қызметті ұсынудың тоқтатылуының немесе сапасының төмендеуінің нақты немесе ықтимал себебі болып табылатын кез келген оқиға	
	Мәселе	белгісіз себептермен байланысты бір немесе бірнеше оқиғалар	
	Өтінім	пайдаланушының қызмет көрсетуге өтінішінің нәтижесін ресімдейтін құжат. Бұл құжатта өтінімдердің келесі түрлері қарастырылады: оқиға, қызмет көрсету туралы сұраныс, қол жетімділік туралы сұраныс, мәселе	



	Қызмет көрсету туралы сұрау	бұл техникалық қолдау, ақпарат беру, кеңес беру және инфрақұрылымның бұзылуы емес	
	Өзгерту туралы сұрау	инфрақұрылымна н немесе қызмет көрсету рәсімінен элементті өзгертуге өтінім	
	Кіру туралы сұрау	ТМД-ға қол жеткізу құқықтарын өзгертуге сұрау салу	
	Жабдық	Тапсырыс беруші қызмет көрсетуге беретін аппараттық құралдардың тізбесі	
	Ақпараттық жүйе	пайдаланушылард ың сұранысы бойынша ақпаратты сақтауға, іздеуге және беруге арналған жүйе	



	АТ жабдығының өнімділігі	бұл техникалық құжаттаманың талаптарында белгіленген параметрлермен берілген функцияларды орындауға қабілетті жабдықтың күйі	
	Қол жетімділік	қол жеткізу құқығы бар субъектілер оларды іске асыра алатын АЖ жай-күйі, бұл ретте туындайтын инциденттер келісілген мерзімдерде шешіледі	
	Сенімділік	сенімділік қызмет көрсетудегі құжатталған сәтсіздіктер санында көрсетіледі	
	АЖ қолжетімділік коэффициенті	ол АЖ қол жетімділік уақытының оның жұмысының бағаланатын кезеңіне қатынасы ретінде есептеледі	



	Қол жеткізу құқықтары	оларға мыналар жатады: ақпаратты (ақпараттық ресурстарды) оқу, өзгерту, көшіру, жою құқығы	
	Ақпараттың тұтастығы (сонымен қатар деректердің тұтастығы)	ақпараттық жүйенің деректері оларға мынадай операцияларды орындау кезінде рұқсатсыз өзгертілмеген жағдай: беру, сақтау немесе ұсыну	
	Бас тарту	бұл өнімділіктің бұзылуы. Элементтің немесе жүйенің белгілі бір жұмыс жағдайында (бірінші істен шыққанға дейін) жұмыс қабілеттілігін үздіксіз сақтау қасиеті сенімділік деп аталады	



	Реакция уақыты	Бұл пайдаланушы техникалық қолдау қызметіне жүгінген сәттен бастап және SLA белгіленген мерзімдеріне сәйкес өтінімді шешудің басталу уақыты келгенге дейін созылатын уақыт кезеңі. Ықтимал өтінімдердің кең спектріне және оларды шешу әдістеріне байланысты реакция мерзімі өтінімді шешу мерзімі болып табылмайды	
	Жою уақыты	қызмет көрсетілетін жүйенің жұмысын қалпына келтіретін максималды уақыт	
	Бұзушылық	қызмет көрсетудің уақытша параметрлерінде көрсетілген реакция уақытының артуы және проблемаларды жою	



	Түбірлік қызмет	Тапсырыс берушінің пайдаланушылар ына ұсынылатын қызмет (мысалы, Интернет, электрондық пошта және т.б.). Мұндай сервистің жұмыс сапасын қамтамасыз ету үшін екінші деңгейдегі сервистер мен жабдықтар пайдаланылады	
	SLA, шарт, келісім	әрбір сервис бойынша ерекшелікті қамтитын инфрақұрылымна н техникалық қызмет көрсету қызметтерін ұсыну туралы келісім немесе шарт	
	Сервис-дескінің басшысы	бұл қолдау қызметін үйлестіретін Орындаушының өкілі	



	Қызметкер	Тапсырыс берушімен еңбек шартының талаптары бойынша еңбек қатынастарында тұрған жеке тұлға	
	Регламенттік жұмыстар	қолдау көрсетілетін жүйелерге қызмет көрсету бойынша жоспарланған жұмыстар	
	ТҚ	мақсатына қарай пайдалану кезінде объектінің жұмысқа қабілеттілігін немесе жарамдылығын қолдау жөніндегі операциялар кешені, Техникалық қызмет көрсету	



	SFP	желілік жабдық модулі, желілік құрылғының тақтасын (коммутатор, маршрутизатор немесе ұқсас құрылғы) оптикалық талшыққа немесе желілік кабель ретінде әрекет ететін экрандалмаған бұралған жұпқа қосу үшін қолданылады	
	APM	пайдаланушының Тапсырыс берушінің автоматтандырылған жұмыс орны	

2. Мақсаттары мен міндеттері

Осы құжат Тапсырыс беруші мен орындаушы арасындағы қатынастарды реттейді және Тапсырыс берушіге белгілі бір (келісілген) деңгейде қызметтер көрсету процесінде Орындаушының жұмыс тәртібін бекітуге арналған.

2.1. Қызмет көрсетудің мақсаты Тапсырыс берушінің АТ-инфрақұрылымының техникалық қолдауын және үздіксіз жұмысын қамтамасыз ету болып табылады.

2.2. Ұсынылатын қызметтерге сәйкес шарт жасалған сәттен бастап 15 жұмыс күні ішінде Тапсырыс беруші акт бойынша жүйелерді техникалық сүйемелдеуге және әкімшілендіруге арналған жабдықтардың тізімін береді, ал Орындаушы:

- лауазымдары көрсетілген Тапсырыс беруші қызметкерлерінің тізімі



- техникалық сипаттамалары, толықтығы, жай-күйі және сериялық нөмірлері көрсетілген Тапсырыс беруші қызметкерлерінің дербес компьютерлері

- архитектуралық шешімді, функционалдылықты және шешілетін міндеттерді көрсете отырып, бағдарламалық қамтамасыз ету және акпараттық жүйелер (№2 қосымша)

- техникалық сипаттамалары, толықтығы, жай-күйі және сериялық нөмірлері көрсетілген желілік жабдық

2.3. Лицензиялар, өндірушінің техникалық қолдауы, пайдаланушының жұмыс орнына арналған керек-жарақтар-веб-камера, құлаққаптар, компьютер динамиктері, желілік сүзгілер, желілік кабельдер, электр қуаты кабелі, желілік жабдық Модулінің SFP және қосалқы бөлшектер Тапсырыс берушінің күшімен қамтамасыз етіледі.

3. Пайдаланушыларды техникалық қамтамасыз етуге қойылатын талаптар (ID Support)

3.1. Техникалық қолдау желілері

3.1.1. 1-ші қолдау желісі-Тапсырыс беруші жүйелерінде қолда бар өкілеттіктер шеңберінде өтінімдерді тіркеуді, маршруттауды және орындауды қамтамасыз ететін техникалық қолдау операторларының функциясын орындайтын Орындаушының қызметкерлері;

3.1.2. 2-ші қолдау желісі-Тапсырыс берушінің жүйелерінде қолда бар өкілеттіктер шеңберінде өтінімдердің орындалуын қамтамасыз ететін техникалық қолдау инженерлері функциясын орындайтын Орындаушының қызметкерлері;

3.1.3. 3-ші қолдау желісі-Тапсырыс берушінің жүйелерінде қолда бар өкілеттіктер шеңберінде өтінімдердің орындалуын қамтамасыз ететін әкімшілер функцияларын орындайтын Орындаушының қызметкерлері.

3.1.4. 4-ші қолдау желісі-сарапшылар, өндірушілер және / немесе Тапсырыс берушінің аппараттық және бағдарламалық жасақтамасын жасаушылар.

3.2. Техникалық қолдау өкілеттіктері

3.2.1. Техникалық қолдау тобы басшысының өкілеттіктері:

- Клиенттің корпоративтік желісіндегі қашықтан қол жеткізу артықшылықтары;
- Шарт шеңберінде қызмет көрсетілетін жүйелерге қарау құқықтары, қажет болған жағдайда артықшылықтар Тапсырыс берушінің келісімі бойынша арттырылуы мүмкін;

3.2.2. 1-ші және 2-ші қолдау желісінің өкілеттіктері:

- Шарт шеңберінде Қызмет көрсетілетін Тапсырыс берушінің жұмыс станцияларында әкімшінің артықшылықтары;



- Шарт шеңберінде Қызмет көрсетілетін Тапсырыс берушінің бухгалтерлік есеп және қаржылық есептілік департаментінің қызметкерлерін қоспағанда, Тапсырыс берушінің жұмыс станцияларына қашықтан қол жеткізу артықшылықтары;
- Шарт шеңберінде қызмет көрсетілетін Тапсырыс берушінің перифериялық жабдықтарына әкімші құқықтарымен есептік деректер;
- Шарт шеңберінде қызмет көрсетілетін жүйелерде Тапсырыс берушінің пайдаланушыларын әкімшілендіру үшін қажетті құқықтар;
- Пайдаланушылардың жұмыс орындары мен жабдықтары орналасқан Тапсырыс берушінің үй-жайларына физикалық қол жетімділік;

3.2.3. 3-ші қолдау желісінің өкілеттіктері:

- Ағымдағы шарт шеңберінде Қызмет көрсетілетін Тапсырыс берушінің жұмыс станцияларында әкімшінің артықшылықтары;
- Ағымдағы шарт шеңберінде қызмет көрсетілетін Бухгалтерлік есеп және қаржылық есептілік департаментінің қызметкерлерін қоспағанда, Тапсырыс берушінің жұмыс станцияларына қашықтан қол жеткізу артықшылықтары;
- Әкімшінің ағымдағы шарт шеңберінде қызмет көрсетілетін жүйелерге құқықтары;
- Клиенттің корпоративтік желісіндегі қашықтан қол жеткізу артықшылықтары;
- Пайдаланушылардың жұмыс орындары мен жабдықтары орналасқан Тапсырыс берушінің үй-жайларына физикалық қол жетімділік;

3.2.4. 4-ші қолдау желісінің өкілеттіктері:

Тапсырыс берушінің жүйелеріне қолжетімділік көзделмеген, ұсынымдарды орындау үшін өндірушіден техникалық қолдау шарты шеңберінде Тапсырыс берушімен және орындаушымен келісім бойынша, қолдаудың 3-ші желісінің немесе Орындаушының техникалық қолдау басшысының бақылауымен қолжетімділік берілуі мүмкін.

Өкілеттіктер Тапсырыс берушімен және орындаушымен келісілгеннен кейін қайта қаралуы мүмкін.

3.3. Техникалық қолдау жұмыстарының сипаттамасы

3.3.1. Қызмет көрсету шеңберінде Орындаушы мынадай жұмыстарды орындауды қамтамасыз етеді:



- Қызмет көрсетілетін инфрақұрылымда қателер немесе ақаулардың туындауына байланысты оқиғалар мен проблемаларды оқшаулау, олардың пайда болу себебін және оқиғаны шешу үшін орындалуы қажет қадамдардың реттілігін сипаттау. Анықталған проблеманың күрделілігі мен әсер ету дәрежесіне қарамастан орындаушы көрсетілген әрекеттердің орындалуын қамтамасыз етуге міндетті;
- Сервисті ұсыну сағаттарында Тапсырыс берушінің пайдаланушыларына 1-ші және 3-ші қолдау желілері (телефон, ауызша, өзге де тәсілдермен) мамандарының консультациялар беруі;
- Проблемаларды шешу, жұмысқа қабілеттілікті қалпына келтіру;
- Ақаулықты диагностикалау және жою үшін корпоративтік желідегі Тапсырыс берушінің пайдаланушысына қашықтан қосылу;
- Перифериялық жабдықты қосу және конфигурациялау;
- Сұраныс бойынша Service-Desk жүйесінен есептерді қалыптастыру;
- 3-ші қолдау желісінің күштерімен, 4-ші қолдау желісінің өкілдеріне, яғни тапсырыс берушінің конфигурация бірлігін әзірлеушілер мен өндірушілерге шешілмейтін проблемалардың бағыты;
- 4-ші қолдау желісінің өкілдері шешетін шиеленіскен проблемалардың нақты шешімін бақылау;
- Тапсырыс берушінің күшімен шығыс материалдарын ұсына отырып, деректерді беру мен дауыстың жергілікті желісіне, кабельдік теледидарға, бейнебақылау желісіне (айына 1 нүктеден аспайтын) қосылу үшін жаңа нүктелерді ұйымдастыру;
- Орындалған жұмыстардың сапасын бақылау үшін Тапсырыс берушіге тұрақты есеп беру. Есеп нысандары көрсетілген №4 Кесте;

3.4. Қолдау деңгейлері арасындағы жауапкершілік

3.4.1. Мәселенің шешімін немесе пайдаланушының өтінішін 3-тен 4-ші қолдау желісіне беру, егер Тапсырыс берушінің конфигурация бірлігінің ақауы немесе оның басқа конфигурация бірлігімен өзара әрекеттесуі диагнозы қойылса және ақауды тек әзірлеуші компанияның күшімен түзетуге болады. Бұл жағдайда әзірлеуші компания бұл ақаулықтың бар-жоғын растауы керек, әйтпесе оны 4-ші жолға беру дұрыс емес деп саналады. 4-ші желі тарапынан ақауды Растауды алу мүмкін болмаған жағдайда, 3-ші жолдан ақаудың дәлелді дәлелдері болған кезде даулы жағдайды шешу Тапсырыс беруші өкілінің қатысуымен жүргізіледі.

3.4.2. Егер Орындаушының SLA көрсету жөніндегі міндеттерді орындауы үшінші тұлғалардың (бағдарламалық қамтамасыз етуді әзірлеуші компанияның және/немесе өндірушілердің) қосалқы сервистерін жеткізусіз мүмкін болмаған жағдайда, Орындаушы id Support жүйесі арқылы тапсырыс берушінің осы Шарт бойынша жауапты қызметкеріне тиісті өтінімді немесе инцидентті жіберу жолымен бұл туралы Тапсырыс берушіге жазбаша хабарлауға міндеттенеді. Мұндай жағдайда орындаушы осы сұрау салуда көрсетілген талаптарға сәйкес SLA-ны көрсетпегені үшін, ал егер бұл осы қызмет байланысты болатын үшінші тұлғалардың (бағдарламалық қамтамасыз етуді әзірлеуші және өндіруші компаниялардың) қызметтерді уақтылы ұсынбауынан немесе сәйкес келмейтін сапасынан туындаған болса, кейінгі Шартта жауапты болмайды.

3.5. Техникалық қолдау қызметтерінің жеделдігіне қойылатын талаптар

3.5.1. Орындаушы қызмет көрсету шеңберінде Тапсырыс берушіде туындайтын проблемалардың шешілуін қамтамасыз ету үшін барлық күш-жігерді жұмсауға міндеттенеді. Қойылған міндеттерді

Осы құжат «Электрондық құжат және электрондық цифрлық қолтаңба туралы» Қазақстан Республикасының 2003 жылғы 7 қаңтардағы N 370-ІІ Заңы 7 бабының 1 тармағына сәйкес қағаз тасығыштағы құжатпен бірдей

Данный документ согласно пункту 1 статьи 7 ЗРК от 7 января 2003 года N370-ІІ «Об электронном документе и электронной цифровой подписи» равнозначен документу на бумажном носителе



шешудің өзекті уақыты шешілетін тапсырманың күрделілігіне байланысты қысқа немесе ұзағырақ болуы мүмкін. Барлық уақыт нормативтері "жұмыс сағаттарында" көрсетілген.

3.5.2. Сұрау салуларды шешу мерзімі осы техникалық ерекшелікке № 2 қосымшада көрсетілген.

3.5.3. Өтінімді тіркеу кезінде қозғалатын сервис анықталады және қол жетімділік деңгейіне сәйкес сыни деңгей таңдалады.

3.6. Требования к организации технической поддержки

3.6.1. Орындаушы инфрақұрылымнан, сондай-ақ ілесіме БҚ жұмысында туындаған проблемаларды жедел шешу үшін Астана қаласында тұрақты болуын техникалық қолдау қызметін ұйымдастыруға тиіс. Сервистерді Тапсырыс берушіге сапалы және уақтылы ұсыну үшін Орындаушы жұмыстардың орындалуын қамтамасыз етуі тиіс:

- № 1 кестеде көрсетілген техникалық қолдау жұмыс кестесіне сәйкес Тапсырыс берушінің пайдаланушыларының өтініштерін тек Service Desk жүйесі арқылы қабылдау және тіркеу;
- Тапсырыс берушіні жоспарланатын жұмыстар туралы және осы техникалық ерекшеліктің 7-бөлімінде көрсетілген байланыстар бойынша орын алған іркілістер туралы хабардар ету;
- Жабдықтардың қызметтердің қолжетімділігі мен өнімділігін бақылау;
- №1 кестеге сәйкес 1-ші, 2-ші және 3-ші қолдау желісінің функционалдық міндеттері шеңберінде өтінімдерді орындау;

3.6.2. Орындаушы осы Шартты орындау үшін Орындаушының штатындағы қызметкерлерді ғана тартуға тиіс, бірақ күрделі техникалық міндеттер туындаған кезде Орындаушы орындауға тар бағыттағы мамандарды тартуға құқылы. Бұл қолдауға жоғары деңгейдегі қиындықтарды шешу үшін Орындаушы уақытша тартатын сарапшылар тобы кіруі мүмкін;

3.6.3. Төмендегі кестелер қызмет көрсету уақытының жұмыс уақытын реттейді. Реттелмеген уақытта жұмыстарды жүргізу қажет болған жағдайда Тапсырыс берушімен келісіледі.

Кесте №1

1-ші, 2-ші және 3-ші қолдау желісінің күштерімен қызмет көрсету уақыты.

Пн.

Вт

Ср

Чт.

Пт.

Сб.

Вс.



4862809421

Жұмыс уақыты (Астана қаласы бойынша жергілікті уақыт)	9:00-13:00	9:00-13:00	9:00-13:00	9:00-13:00	9:00-13:00	демалыс
	14:30-18:30	14:30-18:30	14:30-18:30	14:30-18:30	14:30-18:30	
Реакция уақыты*	30 минут					

*1-ші қолдау желісі үшін.

Қол жеткізу және өзгерту туралы сұрау салулар 3-ші қолдау желісінің күштерімен қызмет көрсету сағаттарында немесе Орындаушының келісімі бойынша өзге де жағдайларда өңделеді.

Өзге жағдайларда, орындаушымен келісілгеннен кейін сервистерді тоқтатуды талап ететін барлық регламенттік жұмыстар Тапсырыс берушімен және орындаушымен жұмыс басталғанға дейін 24 сағаттан кешіктірілмей келісілуге тиіс.

3.6.4. Орындаушы өз қызметкерлерін және Тапсырыс берушінің уәкілетті қызметкерлерін пайдаланушыларды қолдаудың автоматтандырылған жүйесіне қолжетімділікпен қамтамасыз етуге міндетті.

3.6.5. Пайдаланушыларды қолдау жүйесі барлық өтінімдерді тіркеу, орындалу мониторингі және инциденттер мен басқа да өтінімдерді жою үшін пайдаланылады және Орындаушының SLA орындалуын бағалауға арналған өтінім құралы болып табылады.

3.6.6. Орындаушы қызмет көрсетуге тартылған қызметкерлердің осы техникалық ерекшелікке № 7 қосымшаға сәйкес құпия ақпаратты жария етпеу туралы міндеттемелерге қол қоюы үшін жауапты болады. Қызмет көрсету кезінде артықшылықты қол жеткізу құқықтары бар қызметкерлер үшін Орындаушы осы техникалық ерекшелікке № 8 қосымшаға сәйкес пайдаланылатын жүйелердің ақпараттық қауіпсіздігін қамтамасыз ету бойынша әкімшілердің қол қойылған міндеттемелерін ұсынуға міндеттенеді.

3.7. Service Desk-ке өтініш беру ережелері

3.7.1. Барлық өтінімдер немесе оқиғалар Service Desk жүйесі арқылы беріледі, Орындаушының маманы техникалық қолдауды қажет ететін пайдаланушыға өтінімді жіктейді және жасайды. Егер өтінімді өтінімді беруші тұлға техникалық қолдауға берген жағдайда, ол пайдаланушыға да ресімделеді.



3.7.2. Өтініммен жұмыс істеу барысында Орындаушының мамандары орындау дәрежесі туралы ақпаратты пайдаланушыға да, өтінімді берген тұлғаға да ұсынады.

3.7.3. Егер бір өтінім әртүрлі пайдаланушылармен жұмыс істеуді білдірсе және Тапсырыс беруші кешенді түрде ұсынса, Орындаушы өтінімді қызмет көрсетуге, кол жеткізуге, өзгертуге немесе инциденттерге арналған түрлі сұрау салулар түрінде ресімдейді.

3.8. Байланыстағы адамдар және эскалация

3.8.1. Өтінімді эскалациялауды Орындаушы мынадай жағдайларда жүргізуі тиіс:

- Өтінімді ағымдағы қолдау желісінің күштері орындай алмайды;
- қосымша ресурстарды немесе өкілеттіктерді тарту қажет;
- Өтінім осы техникалық ерекшелікке № 2 қосымшаға сәйкес келісілген мерзімде орындалмайды.

3.8.2. Эскалация ағымдағы КО-ның №2 кестесіне сәйкес орындалатын өтінімнің басымдығына байланысты жауапты қызметкерлерді хабардар етумен сүйемелденуі тиіс.

Кесте №2. Өтінімді күшейту

Өтінімнің басымдығы

Байланыс тұлғалары

Сыни басымдық	Өтінімнің бастамашысы Тапсырыс Берушінің Менеджері / Кураторы Орындаушы тарапынан шарт бойынша Менеджер Орындаушыны Техникалық Қолдау Басшысы
Жоғары басымдық	Өтінімнің бастамашысы Тапсырыс Берушінің Менеджері / Кураторы Орындаушыны Техникалық Қолдау Басшысы
Төмен басымдық	Өтінімнің бастамашысы Орындаушыны Техникалық Қолдау Басшысы



3.9. Есептілік пен мониторингке қойылатын талаптар

3.9.1. Тапсырыс беруші қызмет көрсету барысы мен сапасына ағымдағы мониторинг пен бақылауды жүзеге асырады. Осы міндетті шешу үшін Орындаушы техникалық қолдау басшысы тұлғасында Тапсырыс берушіге жұмыстардың орындалу барысы туралы мынадай ақпаратты ұсынады:

Кесте №3. Хабарламалар тізімі

№	Есеп	Ұсыну тәртібі	Пішін
1	Өтінімді тіркеу туралы пайдаланушының хабарламасы	Өтінім тіркелгеннен кейін	Электрондық пошта арқылы. Хабарлама үлгісі Тапсырыс берушімен келісіледі.
2	Өтінім шешімі туралы пайдаланушының хабарламасы	Өтінім шешілгеннен кейін	Электрондық пошта арқылы. Хабарлама үлгісі Тапсырыс берушімен келісіледі.
3	Өтінімді келесі қолдау желісіне беру туралы хабарлама	Өтінімді беру кезінде келесі қолдау желісі шешіледі	Электрондық пошта арқылы. Хабарлама үлгісі Тапсырыс берушімен келісіледі.
4	Өтінімді шартта белгіленген мерзімде шешудің мүмкін естігі туралы хабарлама	Егер бұл жағдай туындаса	Шарт талаптарын орындамауды негіздейтін ресми хатпен

3.9.Есептілік пен мониторингке қойылатын талаптар

3.9.1. Тапсырыс беруші осы Шартта көзделген көрсету бойынша орындалған жұмыстардың көлемі мен сапасы туралы ақпарат жинауды жүзеге асырады. Осы міндетті шешу үшін Орындаушы техникалық қолдау басшысы тұлғасында Тапсырыс берушіге жұмыстардың орындалу барысы туралы мынадай ақпаратты ұсынуды қамтамасыз етеді.

Осы құжат «Электрондық құжат және электрондық цифрлық қолтаңба туралы» Қазақстан Республикасының 2003 жылғы 7 қаңтардағы N 370-ІІ Заңы 7 бабының 1 тармағына сәйкес қағаз тасығыштағы құжатпен бірдей

Данный документ согласно пункту 1 статьи 7 ЗРК от 7 января 2003 года N370-ІІ «Об электронном документе и электронной цифровой подписи» равнозначен документу на бумажном носителе



Кесте №4 Есептер тізімі

№	Есеп	Ұсыну тәртібі	Пішін
1.	Кезең ішіндегі жабық өтінімдер саны туралы есеп (№1 нысан)	Ай сайын (электрондық және қағаз форматы)	Осы техникалық ерекшелікке № 4 қосымша.
2.	Кезеңдегі SLA талаптарын орындаудан ауытқу туралы жиынтық есеп (№2 нысан)	Ай сайын (электрондық және қағаз форматы)	Осы техникалық ерекшелікке № 4 қосымша.
3.	Есепті кезеңде қолжетімділікке\ қызмет көрсетуге мерзімі өткен өтінімдердің тізбесі (№3 нысан)	Ай сайын (электрондық және қағаз форматы)	Осы техникалық ерекшелікке № 4 қосымша.

3.9.3. ОТ-сервистердің қолжетімділігі Тапсырыс берушінің мониторинг жүйесінің көмегімен бақыланады. Тапсырыс берушімен келісім бойынша ОТ-жүйелерін бақылаудың қосымша құралдары пайдаланылуы мүмкін.



3.10. Ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз етуге қойылатын талаптар

3.10.1. Орындаушы Тапсырыс берушінің қолданыстағы саясаты мен рәсімдерінің толық сақталуын қамтамасыз етуге міндеттенеді.

3.10.2. Тапсырыс беруші тарапынан қауіпсіздік жөніндегі саясаттарды, рәсімдерді немесе қағидаларды жаңарту кезінде Тапсырыс беруші бұл туралы Орындаушыға ресми түрде ескертеді.

3.10.3. Орындаушы Тапсырыс берушіге оларды Тапсырыс берушінің жауапты тұлғасында сақтау үшін әкімшілік парольдерді беруге міндетті.

3.11. Пайдаланушылар мен жүйелерді қолдауды реттеуге қойылатын талаптар

3.11.1. Орындаушы пайдаланушыларды, Тапсырыс беруші жүйелерін қолдау және процестерден басқару бойынша регламенттеуші құжаттарды пайдалануға міндеттенеді. Көрсетілген регламенттер операциялық қолдау қағидаларын (инциденттерді басқару, қызмет көрсетуге сұраныстарды өңдеу, проблемаларды басқару процестері) және қызметтерден жаңғырту қағидаларын (өзгерістерді басқару және конфигурацияларды басқару процестері) айқындайды.

3.11.2. Орындаушы өтінімдерді тек Орындаушының Service Desk жүйесі арқылы тіркеуге міндетті;

4. Серверлік жабдықты басқаруға қойылатын талаптар.

4.1. Қызметтерден техникалық қолдау, қызмет көрсету және басқару.

4.1.1. Қызмет көрсету объектілері

4.1.1.1. Қызмет көрсетілетін жабдықтардың тізбесі Орындаушының келісімі бойынша шарттың қолданылу кезеңінде өзгеруі мүмкін. Егер қосымша ресурстарды тарту талап етілсе, шарттың құны қосымша келісім жасасу жолымен түзетіледі.

4.1.1.2. Орындаушыға техникалық сүйемелдеуге, қолдауға және әкімшілендіруге берілетін ОТ-сервистерінің тізбесі осы техникалық ерекшелікке 2-қосымшада көрсетілген. Егер қосымша ресурстарды тарту талап етілсе, шарттың құны қосымша келісім жасасу жолымен түзетіледі.

4.1.1.3. Қызмет көрсетілетін қызметтердің тізбесі Орындаушының келісімі бойынша шарттың қолданылу кезеңінде өзгеруі мүмкін. Егер қосымша ресурстарды тарту талап етілсе, шарттың құны қосымша келісім жасасу жолымен түзетіледі.

4.1.1.4. Исполнитель обязан поддерживать актуальное состояние обслуживаемых информационных систем в части обновлений всех компонентов (операционная система, приложения и т.д.).



4.1.1.5. Орындаушы Тапсырыс берушінің бекітілген процестеріне сәйкес Тапсырыс берушінің ақпараттық жүйелерін жаңарту процесін ұйымдастырады немесе Тапсырыс берушінің талаптары мен келісімін ескере отырып, процесті дербес әзірлейді.

4.1.2. Қызметтер көлемі

4.1.2.1. Орындаушы техникалық сүйемелдеу, қолдау және әкімшілендіру бойынша қызметтер көрсету шеңберінде мынадай функцияларды орындауға міндеттенеді:

- Қолдау-АТ қызметтеріне қатысты оқиғаларды, сұрауларды және мәселелерді жедел шешу.
- Техникалық қызмет көрсету-күнделікті ат операцияларын тиімді орындау.
- Өзгерту-жаңарту, Қызмет көрсетілетін өнімдердің жаңа нұсқаларына көшу (мысалы: Active Directory жаңа нұсқасына көшу, жаңарту, жаңа нұсқаларға көшу және т.б.).
- Оңтайландыру-ат қызметтерінің өнімділігін, ақауларға төзімділігін және қолжетімділігін оңтайландыру.

4.1.2.2. Тапсырыс беруші қызметкерлердің, ақпараттық жүйелердің немесе жабдықтардың штат саны ұлғаю жағына қарай өзгерген кезде Орындаушыны қызметтер көлемінің ұлғаюы туралы хабардар етеді және шарттың құны қосымша келісім жасасу жолымен түзетіледі.

5. Шарттың орындалу деңгейін есептеу (SLA)

5.1. Өзара есептеулер жүргізу және SLA орындау сапасын жалпы бағалау үшін Орындаушы осы техникалық ерекшелікке № 2 қосымшаға сәйкес "SLA орындау деңгейі" көрсеткішін есептейді.

5.2. Көрсетілетін қызметтің қолжетімділігі

Орындаушы Тапсырыс берушіге қолжетімділік коэффициенті 1 болатын қызметтерді ұсынады. Орындаушы көрсететін қызметтердің қолжетімсіздігі мыналардан туындауы немесе байланысты болуы мүмкін:

- Төтенше жағдай.
- Жоспарлы регламенттік жұмыстар.
- Шұғыл жұмыстармен.
- Басқа оқиғалар.

Регламенттік жұмыстардың (қызмет көрсетудің) стандартты уақытында жүргізілетін жоспарлы регламенттік және шұғыл жұмыстар орындаушы тарапынан хабарламалар мен Тапсырыс берушіден келісуді талап етеді.

Регламенттік жұмыстардың (қызмет көрсетудің) стандартты уақытынан тыс жүргізілетін жоспарлы техникалық жұмыстар туралы ақпарат жұмыс басталғанға дейін 48 сағат бұрын беріледі.

Регламенттік жұмыстардың (қызмет көрсетудің) стандартты уақытынан тыс жүргізілетін шұғыл жұмыстар туралы ақпарат жұмыс басталғанға дейін 12 сағат бұрын беріледі.

Авариялық жағдайды жоюға байланысты және регламенттік жұмыстардың (қызмет көрсетудің) стандартты уақытынан тыс жүргізілетін шұғыл жұмыстар туралы ақпарат осы жұмыстар аяқталғаннан кейін 12 сағаттан кешіктірілмей беріледі.



5.3. Көрсетілетін қызметтің қолжетімділігі формула бойынша анықталады:

$$\text{Қол жетімділік} = (T_{\text{пр}} - T_{\text{авр}}) / T \times 100,$$

(немесе АЖ қол жетімділік уақытының оның жұмысының бағаланатын кезеңіне қатынасы.)

қайда :

***T_{пр}* - сервисті ұсынудың келісілген уақыты (жоспарлы регламенттік жұмыстар немесе шұғыл жұмыстар);**

***T_{авр}* - қызмет көрсетудің келісілмеген уақыты ішінде қол жетімді болмаған нақты уақыт;**

***T* - бағаланатын кезең.**

Тапсырыс берушімен келісілген жұмыстар жүргізілетін уақыт кезеңдері қызметтің қолжетімсіз жағдайлары болып табылмайды.

5.3.1. Серверлік АЖ-ның қолжетімсіздігі фактілері АЖ-ның жұмысқа қабілеттілігін қалпына келтіру жөніндегі жұмыстарды орындағаннан кейін белсендіріледі.

5.3.2. Серверлік АЖ қолжетімсіздігінің басталу уақыты мынадай құжаттар негізінде есептеледі:

- желі немесе сервистер бойынша қолжетімсіздік оқиғалары көрсетілген мониторинг жүйесіндегі серверлер/есептер журналдары;

-Service-Desk жүйесіндегі бірнеше бірыңғай өтінімдер, бұдан әрі журналдарда немесе жаппай өтінімнің ашылуымен расталған бірыңғай проблемасы бар;

Қол жетімсіздіктің аяқталу уақыты мыналар негізінде есептеледі:

- мониторинг (сервис)жүйесінен қалпына келтірілетін сервер/есептер журналдары;

- жұмыс станцияларынан сервистің қолжетімділігі фактісі.

5.3.3. Төлемді төмендету (айыппұлдар) формула бойынша есептеледі:

$$\text{Төлемді төмендету (айыппұлдар)} =$$

Осы құжат «Электрондық құжат және электрондық цифрлық қолтаңба туралы» Қазақстан Республикасының 2003 жылғы 7 қаңтардағы N 370-ІІ Заңы 7 бабының 1 тармағына сәйкес қағаз тасығыштағы құжатпен бірдей

Данный документ согласно пункту 1 статьи 7 ЗРК от 7 января 2003 года N370-ІІ «Об электронном документе и электронной цифровой подписи» равнозначен документу на бумажном носителе



(сервистің декларацияланатын қолжетімділігі – нақты қолжетімділік қызмет) * 100%

*

Айыппұл санкциялары осы техникалық ерекшелікке № 1 қосымшаға сәйкес қозғалатын жүйелерде есепті кезеңде көрсетілген қызметтердің құнын негізге ала отырып есептеледі.

5.4. Көрсетілген қызметтер көлемін есептеу формулалары және көрсетілген қызметтер құнын есептеу әдістемесі.

5.4.1. Орындалған қызметтер көлемін бағалау кезінде әрбір сервис бойынша көлем үлестерден құралады, олардың әрқайсысының келесі салмағы мен формуласы болады:

Кесте №5. Көрсетілген қызметтер көлемін есептеу формулалары

Айнымалы	Қызмет	Пайыз	Формула
П	Жұмыс станцияларын техникалық қолдау (АРМ)	50%	$\sum П (20\%) = П1(10\%) + П2(20\%) + П3(20\%)$
А	Ақпараттық жүйелерді әкімшілендіру және техникалық сүйемелдеу	50%	$\sum А (50\%) = А1(50\%)$
	Барлығы:	100%	

Ескерту:

- "П" санатындағы сервистерге осы техникалық ерекшелікке № 3 қосымшаға сәйкес жұмыс станцияларын техникалық қолдау сервисі жатады;
- "Т" санатындағы сервистерге осы техникалық ерекшелікке № 3 қосымшада көрсетілген сервистер жатады;



- "А" санатындағы сервистерге осы техникалық ерекшелікке № 3 қосымшада көрсетілгендер жатады.

5.4.2. Қызметтің көрсетілген бағыттарының әрқайсысының ішінде осы техникалық ерекшелікке № 3 қосымшаға сәйкес орындалған жұмыстардың көлемін бағалаудың негізгі критерийлері көрсетілген. Әр бағыт үшін критерийлердің жалпы сомасы 100% құрайды. Шарттың сомасы SLA-ны ескере отырып, барлық қызметтердің сомасына сәйкес келеді.

5.5. Жүйенің қолжетімсіздігі бойынша өтемақыларды, айыппұлдарды және өсімпұлдарды есептеу кезінде Орындаушы, Тапсырыс беруші көрсетілген санкциялардан тек 1 (бір) санкцияны қолдана алады: осы техникалық ерекшеліктің 5.3.3-тармағында немесе осы техникалық ерекшеліктің №2 қосымшасында көрсетілген өтемақы.

5.6. Орындаушы Тапсырыс берушінің регламенттерін орындайды.

5.6.1. Орындаушы Тапсырыс берушінің құжаттарын тек өз құзыреті шегінде орындауға жауапты болады.

5.6.2. Осы Шартқа қол қойылған кезде Тапсырыс берушінің компаниясында бекітілген Тапсырыс берушінің регламенттері орындаушыға беріледі.

5.6.3. Орындаушы Тапсырыс берушінің компаниясында ресми бекітілген және осы Шартқа қол қойылған кезде орындаушыға берілген құжаттардың орындалуына жауапты болады, регламенттер өзгерген жағдайда Тапсырыс беруші Орындаушыны ресми хат түрінде хабардар етеді.

5.6.4. Егер қандай да бір себептермен Орындаушы Тапсырыс берушінің өзгертілген регламенттеріне сәйкес қызмет көрсете алмаған жағдайда, көрсетілетін қызметтердің шарттары мен құны осы Шартқа қосымша келісімге қол қою арқылы қайта қаралуға жатады.

6. ОЖ қозғалысы (беру және алу)

6.1.1. Тапсырыс берушінің жабдықтарын сақтау Тапсырыс берушінің аумағында жүзеге асырылады.

6.1.2. Пайдаланушы жабдықтарын беру Тапсырыс беруші қызметкерінің жұмыс орнын ұйымдастыру үшін жүргізіледі. Service-Desk қызметкерлері Тапсырыс берушінің МОЛ келісімі бойынша берілген пайдаланушы жабдықтарын пайдаланады. Тапсырыс берушінің қызметкерлеріне пайдаланушы жабдығын беру (Тапсырыс берушінің қызметкеріне бекіту) кезінде пайдаланушы жабдығын беру / алу парағында (осы техникалық ерекшеліктің № 6 қосымшасына сәйкес нысан бойынша) Орындаушының Service-Desk ақпаратын көрсетеді: пайдаланушы жабдығының түгендеу нөмірі (штрихкод), Тапсырыс беруші қызметкерінің деректері (аты-жөні, құрылымдық бөлімшенің атауы), беру және алу күнін белгілеу Тапсырыс берушінің осы қызметкерінен қолдар алу.

6.1.3. Тапсырыс берушінің қызметкерлерінен пайдаланушы жабдықтарын кері қабылдау, пайдаланушы жабдықтары істен шыққан немесе Тапсырыс беруші қызметкерінің Тапсырыс берушімен еңбек шарты талаптарында еңбек қатынастары тоқтатылған жағдайда, МОЛ келісілген алып қоюға өтінім болған жағдайда ғана жүргізіледі.



6.1.4. Пайдаланушы жабдығы істен шыққан кезде Service-Desk қызметкерлері жөндеуге одан әрі жіберу үшін пайдаланушы жабдығының деректерін (түрі, моделі, түгендеу/сериялық нөмірлері және/немесе штрихкод) көрсете отырып, электрондық пошта (моль поштасын көрсету) арқылы осы МОЛ фактісі туралы хабарлайды. Бұл ретте Service-Desk қызметкерлері ақаулықты бастапқы анықтауды жүргізеді және МОЛ қорытындысын Тапсырыс берушімен келісілген шаблон бойынша электрондық пошта (МОЛ поштасын көрсету) арқылы жібереді, содан кейін осы пайдаланушы жабдығын алып қою және алу күнін көрсете отырып, пайдаланушы жабдығын беру / алып қою парағында (осы техникалық ерекшелікке № 6 қосымшаға сәйкес нысан бойынша) алып қоюды ресімдейді Тапсырыс берушінің тиісті қызметкерінің қолы қойылады және пайдаланушы жабдықтарын береді.

6.1.5. МОЛ пайдаланушы жабдығын беру Орындаушы мен Тапсырыс беруші тарапынан пайдаланушы жабдығын беру / алып қоюдың тиісті парактарына қол қоюмен сүйемелденеді.

6.1.6. Еңбек шартының талаптары бойынша Тапсырыс берушімен еңбек қатынастары тоқтатылған кезде моль Тапсырыс берушінің тиісті қызметкерінен пайдаланушы жабдығын алып қою туралы Service-Desk-ке өтінімді мынадай параметрлерді көрсете отырып жібереді: түрі, моделі, түгендеу (штрихкод) нөмірі. Бұл ретте Service-Desk қызметкерлері Тапсырыс берушінің тиісті қызметкерінен қолды алу және алу күнін белгілей отырып, пайдаланушы жабдығын беру / алу парағында осы пайдаланушы жабдығын алып қоюды ресімдейді және пайдаланушы жабдығын кабинетке/койма үй-жайына жібереді.

7. Негізгі ережелер

- Қызметтер қолжетімді болуы тиіс орындардың географиялық орналасуы:

- Тапсырыс берушінің орталық кеңсесі Астана қаласы, Сығанақ көшесі (Е 10) 17/10 үй ("Зеленый квартал"ғимараты);

- Орындаушы тарапынан байланыстар

- Қызмет сұраулары мен оқиғалар туралы хабарламалар келесі бағыттарға жіберілуі керек +7 (7172) 205 911, Белый Виталий жұмыс үстелінің жетекшісі, +7 (7172) 554 003; +7 701 299 70 25, v.belyu@qazcloud.kz

- Тапсырыс беруші тарапынан байланыстар

- МЖТ

- Жетекшілік ететін қызметкер

- Басқалары

- Орындаушы жылына кемінде екі рет техникалық қолдау процесін шолу мен жоспарлауға арналған Тапсырыс берушімен кездесулер өткізеді. Осы кездесулер барысында ағымдағы жұмыс бағаланады, жүйелердің конфигурациясы туралы техникалық ақпарат, техникалық құжаттама жаңартылады және қажет болған жағдайда назар аударуды қажет ететін процестер қайта қаралады.



8. Ақпараттық қауіпсіздік жөніндегі ішкі нормативтік-техникалық құжаттаманы сүйемелдеу.

Серіктестіктің ақпараттық қауіпсіздігі жөніндегі ішкі нормативтік-техникалық құжаттаманы сүйемелдеудің мақсаты - серіктестіктегі құпия, қаржылық және өзге де маңызды ақпаратты ақпараттық қауіпсіздіктің сыртқы және ішкі қатерлерінен қорғау үшін қағидаттарды, қағидалар мен стандарттарды белгілеу болып табылады. Құжаттама серіктестіктің Қазақстан Республикасының ақпараттық қауіпсіздік саласындағы қолданыстағы заңнамалық және нормативтік актілеріне сәйкестігін қамтамасыз етуге тиіс.

Құжаттар тізімі:

- 1. Ақпараттық қауіпсіздік саясаты;*
- 2. Ақпараттық активтерді басқару қағидалары;*
- 3. Құпия сөзді қорғау ережелері;*
- 4. Антивирустық қорғау ережелері;*
- 5. Интернет және электрондық поштаны пайдалану ережелері;*
- 6. Желіні қорғау ережелері;*
- 7. Ақпарат құралдарын пайдалану ережелері;*
- 8. Физикалық қорғау және АКТ-ға қол жеткізуді қамтамасыз ету ережелері;*
- 9. Қызметтің үздіксіздігін қамтамасыз ету қағидалары;*
- 10. Ақпараттың сақтық көшірмесін жасау және қалпына келтіру ережелері;*
- 11. Оқиғаларды бақылау және басқару Ережелері.*

9. Сайтты сүйемелдеу (техникалық сүйемелдеу, әкімшілендіру)

- сайт орналасқан операциялық жүйені басқару;
- контенттік сүйемелдеу (мәтіндік ақпаратты, суреттерді, баннерлерді және өзге де материалдарды жүктеу және жаңарту);
- Интернет желісінде сайттың қолжетімділігін бақылау және сәтсіздіктерге жедел ден қою.

Техникалық ерекшелікке №2 қосымша



SLA көрсетілетін қызметтер

№	Қызметтер сервисінің атауы	Жүйенің атауы	Сервистің сыни деңгейі 1-сыни 2-маңызды 3-аз маңызды	Жою уақыты, жұмыс уақыты *		
				Қызмет көрсету туралы сұрау	Кіру туралы сұрау	Оқиға
1		Домендік Инфрақұрылым	AD DS, DNS, Group policy и др.	1	4	4
2		Электрондық пошта жүйесі	Сервер MS Exchange	1	4	4
3		Антивирустық қорғаныс жүйесі	Касперский базасындағы корпоративтік шешім	2	6	6
4		Антиспам жүйесі	Касперский базасындағы корпоративтік шешім	2	6	6
5		Файл сервері	Windows Server негізінде	2	6	6

Осы құжат «Электрондық құжат және электрондық цифрлық қолтаңба туралы» Қазақстан Республикасының 2003 жылғы 7 қаңтардағы N 370-ІІ Заңы 7 бабының 1 тармағына сәйкес қағаз тасығыштағы құжатпен бірдей

Данный документ согласно пункту 1 статьи 7 ЗРК от 7 января 2003 года N370-ІІ «Об электронном документе и электронной цифровой подписи» равнозначен документу на бумажном носителе



4862809421

6	Жұмыс станциялар ына техникалық қолдау көрсету және Тапсырыс берушінің	Мониторинг жүйесі	Корпоративтік желі бойынша жүйелердің қолжетімділігін мониторингтеуді қамтамасыз ететін жүйе	3	8	8
7	ақпараттық жүйелерін әкімшілендіру жөніндегі қызметтер	Компьютерлер мен перифериялық жабдықтарға техникалық қызмет көрсету	Қызметкердің жұмыс орны	1	4	4
8		Корпоративтік желі	- NGFW, NAT, VPN, VLAN, ROUTE, FIREWALL RULES, WEB FILTERING, IPS - Сүйемелдеу брандмауэр - L2 қосқыштарын сүйемелдеу - Wi-Fi кіру нүктелері мен Wi-Fi контролл	1	4	4



ерін сүйеме
лдеу

Әкімшілендіруге сервистерді қосу кезінде шарттың құны қосымша келісім жасасу жолымен түзетіледі

* Өзгерту сұрауларының уақытша параметрлері Орындаушы мен Тапсырыс беруші арасында келісіледі.

Бұл шешім уақытының есептеулері келесі шарттар орындалған жағдайда жарамды:

- Жабдықты тасымалдауды талап ететін өтінімдерді қызмет көрсетуші персоналды ұсынатын үшінші тарап ұйымының күштері орындайды, SLA уақыт есебіне қызмет көрсетуші персоналды күту кірмейді.

- Көші-қон және орнату / монтаждау өтінімдері SLA - ға кірмейді және шарт құнына кірмейді

Инциденттерге 2-ден астам өтінім жүгінген жағдайда орындау уақыты Тапсырыс берушімен келісіледі не басымдыққа сәйкес орындалады.

Техникалық ерекшелікке №3 қосымша

Көрсетілген қызметтерді есептеу кестесі

Айнымалы	Көрсеткіштері бар қызметтер	Қызметті бағалауды есептеу	Бір айдағы жалпы сомадағы үлес %	
II	Пайдаланушы және перифериялық жабдыққа техникалық қызмет көрсету (пайдаланушыларды қолдау)		50%	
III	Мерзімінде орындалмаған оқиғалар шешімдерінің пайызы	"Мерзімі өткен өтінімдер саны /өтінімдердің жалпы саны" шегеріледі	10%	



4862809421

П2	"Мерзімі өткен өтінімдер саны /өтінімдердің жалпы саны" шегеріледі	"Мерзімі өткен өтінімдер саны /өтінімдердің жалпы саны" шегеріледі	20%	
П3	Мерзімінде орындалмаған қызмет көрсетуге өтінімдер шешімдерінің пайызы	"Мерзімі өткен өтінімдер саны /өтінімдердің жалпы саны" шегеріледі	20%	
А	Ақпараттық жүйелерді әкімшілендіру және техникалық сүйемелдеу		50%	
А1	Қолжетімділікті қамтамасыз ету	Техникалық ерекшеліктің 5.2-тармағына сәйкес (шартқа № 2 қосымша)	50%	

Техникалық ерекшелікке № 4 қосымша



Есеп беру нысандары

№1 нысан

Ашық және жабық өтінімдер саны туралы есеп.

№	Өтінім атауы	Өтініш түрі	Басталу күні	Жоспар бойынша аяқталу күні	Факті бойынша аяқталу күні	Орындау уақыты	Мәртебесі	Тағайындалды	Зардап шеккен пайдаланушы	Рұқсат санаты	Түсініктеме рұқсаты	SLA шарттарына сәйкестік (Иә / Жоқ)

№2 нысан

SLA талаптарын орындаудан ауытқу туралы есеп

№	Сервис атауы	Қол жетімділік мәлімделген	Қызметтің қол жетімділігі нақты	Қол жетімділіктің ауытқуы	Тапсырыс берушімен келісілген жоспарлы-профилактикалық жұмыстарды орындау кестесін сақтау.	Мерзімінде орындалмаған өтінімдер мен инциденттер шешімдерінің пайызы	Қате жіктелген өтінімдердің пайызы	Біроқиға бойынша қайталанған өтініштердің пайызы	Қолдаудың келесі деңгейіне проблемаларды уақтылы күшейту	Тапсырыс берушімен келісілген жоспарлы-профилактикалық жұмыстарды орындау кестесін сақтау.



№3 нысан

№	Өтінім атауы	Өтініш түрі	Басталу күні	Жоспар бойынша аяқталу күні	Факті бойынша аяқталу күні	Орындау уақыты	Мәртебесі	Тағайындалды	Зардап шеккен пайдаланушы	Рұқсат санаты	Түсініктеме рұқсаты	SLA шарттарына сәйкестік (Иә / Жоқ)

Техникалық ерекшелікке № 5 қосымша

Орындаушының жұмысына берілетін Тапсырыс берушінің регламенттерінің тізімі

№	Құжаттың атауы
1	
2	
3	
4	
5	

Осы құжат «Электрондық құжат және электрондық цифрлық қолтаңба туралы» Қазақстан Республикасының 2003 жылғы 7 қаңтардағы N 370-ІІ Заңы 7 бабының 1 тармағына сәйкес қағаз тасығыштағы құжатпен бірдей
Данный документ согласно пункту 1 статьи 7 ЗРК от 7 января 2003 года N370-ІІ «Об электронном документе и электронной цифровой подписи» равнозначен документу на бумажном носителе



6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	

1. Орындаушы Тапсырыс берушінің құжаттарын тек өз құзыреті шегінде орындауға жауапты болады.

2. Орындаушы Тапсырыс берушінің компаниясында ресми бекітілген және осы Шартқа қол қойылған кезде орындаушыға берілген құжаттардың орындалуына жауапты болады, регламенттер өзгерген жағдайда Тапсырыс беруші Орындаушыны алдын ала хабардар

Осы құжат «Электрондық құжат және электрондық цифрлық қолтаңба туралы» Қазақстан Республикасының 2003 жылғы 7 қаңтардағы N 370-ІІ Заңы 7 бабының 1 тармағына сәйкес қағаз тасығыштағы құжатпен бірдей

Данный документ согласно пункту 1 статьи 7 ЗРК от 7 января 2003 года N370-ІІ «Об электронном документе и электронной цифровой подписи» равнозначен документу на бумажном носителе



етеді. Егер қандай да бір себептермен Орындаушы Тапсырыс берушінің өзгертілген регламенттеріне сәйкес қызмет көрсете алмаған жағдайда, көрсетілетін қызметтердің шарттары мен құны осы Шартқа қосымша келісімге қол қою арқылы қайта қаралуға жатады.

Техникалық ерекшелікке № 6 қосымша

Негізгі құралдарды беру/алу парағы

Қызметкердің аты-жөні:

Құрылымдық бөлімше:

№ п/п	Негізгі құралдың атауы	Негізгі құрал нөмірі	Беру туралы белгі (қолы)	Берілген күні	Алып қою туралы белгі (қолы)	Алынған күні	Ескерту

Осы құжат «Электрондық құжат және электрондық цифрлық қолтаңба туралы» Қазақстан Республикасының 2003 жылғы 7 қаңтардағы N 370-ІІ Заңы 7 бабының 1 тармағына сәйкес қағаз тасығыштағы құжатпен бірдей

Данный документ согласно пункту 1 статьи 7 ЗРК от 7 января 2003 года N370-ІІ «Об электронном документе и электронной цифровой подписи» равнозначен документу на бумажном носителе



Техникалық ерекшелікке № 7 қосымша

Құпиялылық міндеттемесі

Міндеттеме

құпиялылық туралы

Мен, _____

(Т. А. Ә, жұмыс орны, атқаратын лауазымы)

Мен міндеттеймін:

- * Тапсырыс берушінің маған белгілі құпия ақпаратын қатаң сақтау;
- * маған сеніп тапсырылған немесе белгілі болатын құпия ақпаратты жарияламаңыз;
- * үшінші тұлғаларға бермеңіз және құпия ақпаратты жария етпеңіз;



- * ашушы тараппен іскерлік қатынастары бар ұйымдардың ақпаратын жария етпеу;
- * Тапсырыс берушінің ақпаратының сақталуын қамтамасыз ету бойынша бұйрықтардың, нұсқаулықтар мен ережелердің талаптарын орындау;
- * бәсекелестік әрекет ретінде Тапсырыс берушіге зиян келтіруі мүмкін басқа қызметпен айналысу үшін құпия ақпаратты пайдаланбаңыз;
- * бөгде адамдар менен құпия ақпарат алуға тырысқан жағдайда, бұл туралы Тапсырыс берушінің қауіпсіздігі жөніндегі қызметкерге дереу хабарлаңыз;
- * жұмыстан босатылған жағдайда Орындаушының жауапты тұлғаларына менің қарамағымда болған барлық құпия ақпаратты (қағаз және электрондық түрде) жеткізіп берсін;
- * жұмыстан босатылған жағдайда, өзі немесе басқа адамдар үшін құпия ақпаратты жарияламаңыз және пайдаланбаңыз.

Мен осы міндеттемені бұзған жағдайда Тапсырыс берушінің құпия ақпаратты жария етуіне немесе жеке мақсаттарымда пайдалануына байланысты келтірген залалдарын өтеуге міндетті екенімді хабарлаймын.

Қолы _____

«_____» _____ 20__ г.

Техникалық ерекшелікке № 8 қосымша

Өкімшілердің пайдаланылатын жүйелердің ақпараттық қауіпсіздігін қамтамасыз ету жөніндегі міндеттемесі

- Ақпаратты өңдеу, сақтау және беру құралдарының (жүйелерінің) өкімшілеріне өкімшілік құралдарды (жүйелерді) пайдалану барысында ақпараттық қауіпсіздік жөніндегі талаптардың орындалуына дербес жауапкершілік жүктеледі. Бұл қызметкерлер міндетті;
- аппараттық құралдар мен бағдарламалық қамтамасыз етуді өндірушілер белгілеген қауіпсіз пайдалануды қамтамасыз ету жөніндегі ұсынымдарды, сондай-ақ Тапсырыс берушінің ақпараттық қауіпсіздік (АҚ) жөніндегі ішкі саясаты мен рәсімдерінің талаптарын білу және орындау;



- пайдаланылатын құралдардың қауіпсіздігін қамтамасыз етудің ішкі жүйелерінің мүмкіндіктерін білу және пайдалану;
- ақпараттық ресурстарға қол жетімділікті тек жүктелген функционалдық міндеттерді орындау үшін пайдаланыңыз;
- жаңа жүйелерді, құралдарды, өнімдерді (бұдан әрі-құралдар) пайдалануға беру кезінде Тапсырыс берушінің АҚ бойынша жауапты қызметкерді қауіпсіздікті қамтамасыз етудің (қолжетімділікті саралау, сәйкестендіру және аутентификациялау, хаттамалау және аудит, шифрлау) ішкі жүйелерінің Тапсырыс беруші белгілеген талаптарды және ілеспе құжаттаманы қанағаттандыруға анықталған сәйкессіздіктері туралы хабардар етуді жүзеге асыру;
- Тапсырыс берушінің АҚ бойынша жауапты қызметкерді жүйелердің өзгерістерін жоспарлау кезінде қауіпсіздікті қамтамасыз етудің ішкі жүйелерінің анықталған сәйкессіздіктері туралы хабардар етуді жүзеге асыру. АҚ бойынша жауапты қызметкерді таңдауды және келісуді жүзеге асыру қажетті қорғау шаралары;
- АҚ бойынша талаптардан ауытқуы бар қаражатты пайдалану қажет болған жағдайда Ақ бойынша Тапсырыс берушінің жауапты қызметкерімен пайдалану тәртібі мен ықтимал мерзімдерін келісу;
- Service Desk ақпараттық жүйесі арқылы Ақ бойынша оқиғаны міндетті түрде тіркей отырып, әкімшілік құралдарды пайдалану барысында Ақ бойынша талаптардың бұзылуы туралы Тапсырыс берушінің АҚ бойынша жауапты қызметкеріне хабарлау;
- пайдалану құжаттамасына сәйкес пайдаланылатын құралдарға (жүйелерге) қол жеткізу бойынша әкімшілік өкілеттіктері бар адамдардың тізімдері мен технологиялық есептік жазбаларды бақылауды жүзеге асыру. Ақ бойынша Тапсырыс берушінің жауапты қызметкеріне анықталған өзгерістер туралы хабарлау;
- Тапсырыс берушінің АҚ бойынша жауапты қызметкеріне ақпараттық ресурстарға, оларды сақтау, өңдеу және беру құралдарына қол жеткізу жөніндегі қажетті ақпаратты және (немесе) құқықтарды осы қызметкерлер АҚ жай-күйін бақылауды немесе Ақ бойынша инциденттерді тергеп-тексеруді жүргізген кезде беруге міндетті.

Міндеттеме

Мен,

(Тегі, Аты, Әкесінің аты)

"пайдаланылатын жүйелердің ақпараттық қауіпсіздігін қамтамасыз ету жөніндегі әкімшілердің міндеттерімен" таныстым, міндеттерді орындамау немесе бұзу кейбір жағдайларда жұмыстан босатылғанға немесе қылмыстық жауапкершілікке дейін әкімшілік зардаптарға әкелуі мүмкін екенін түсінемін және оларды сақтауға міндеттенемін.

(ұйымның атауы)

(лауазымы, бөлімшесі)



Қолы _____

Күні _____





Қол қоюшылар:

Мукушева Асемгул Бекболовна, Директор Департамента операционной деятельности

Момбаев Самат Талгатович, Главный юрист

Калин Куаныш Ерболатович, Главный бухгалтер

Сепбосынова Альмира Сериковна, Главный экономист Департамента операционной деятельности

Кашкумбаева Нургуль Балтабековна, Исполнительный директор IT аутсорсинга

Суслов Владислав Олегович, Финансовый директор

Батпенев Улан Сабитович, Директор департамента эксплуатации корпоративных информационных систем

Юсупова Ильдана Раухатовна, Руководитель сектора юридического сопровождения

Нусупова Роза Серикжановна, Главный менеджер

Осы құжат «Электрондық құжат және электрондық цифрлық қолтаңба туралы» Қазақстан Республикасының 2003 жылғы 7 қаңтардағы N 370-ІІ Заңы 7 бабының 1 тармағына сәйкес қағаз тасығыштағы құжатпен бірдей

Данный документ согласно пункту 1 статьи 7 ЗРК от 7 января 2003 года N370-ІІ «Об электронном документе и электронной цифровой подписи» равнозначен документу на бумажном носителе



**Дополнительное соглашение 1064490/2025/1-1
к договору №1064490/2025/1**

11.09.2025 г.

Товарищество с ограниченной ответственностью "Самрук-Қазына Инвест", именуемое в дальнейшем Заказчик, в лице Директор Департамента операционной деятельности Мукушева Асемгул Бекболовна, действующего на основании Доверенность №3724373510 от 04.10.2024, с одной стороны, и Товарищество с ограниченной ответственностью "QazCloud (КазКлауд)" именуемое в дальнейшем Исполнитель, в лице Исполнительный директор IT аутсорсинга Кашкумбаева Нургуль Балтабековна, действующего на основании Доверенность №4175301207 от 06.01.2025, с другой стороны, совместно именуемые «Стороны», а по отдельности как указано выше «Сторона», в соответствии с Порядком осуществления закупок акционерным обществом «Фонд национального благосостояния «Самрук-Қазына» и юридическими лицами, пятьдесят и более процентов голосующих акций (долей участия) которых прямо или косвенно принадлежат АО «Самрук-Қазына» на праве собственности или доверительного управления, утвержденным решением Совета директоров АО «Самрук-Қазына» (№193 от «03» марта 2022 года) (далее – Порядок), и на основании Статья 65 п. 1-4) Уменьшение или увеличение суммы на сумму и объем договора, не превышающих первоначально

запланированных в плане закупок, заключили настоящее дополнительное соглашение и пришли к соглашению о нижеследующем.

1. Предмет Дополнительного соглашения

1.1. В пункте 2.1. Договора №1064490/2025/1 от 17.01.2025 г. (далее - Договор) слова и цифры 6604880.00 (шесть миллионов шестьсот четыре тысячи восемьсот восемьдесят) заменить на слова и цифра 7070892.00 (семь миллионов семьдесят тысяч восемьсот девяносто два).

1.2. Приложение №1 к Договору (Перечень приобретаемых товаров, работ и услуг) изменить и изложить в новой редакции согласно Приложению №1 к настоящему дополнительному соглашению.

1.3. Техническую спецификацию (Приложение №2) к Договору дополнить пунктом 9 следующего содержания:

"9. Сопровождение сайта (техническое сопровождение, администрирование)

- администрирование операционной системы, на которой размещен сайт;
- контентное сопровождение (загрузка и обновление текстовой информации, изображений, баннеров и иных материалов);
- контроль доступности сайта в сети Интернет и оперативное реагирование на сбои".

1.4. Настоящее дополнительное соглашение вступает в силу с даты подписания уполномоченными лицами Сторон, распространяет свое действие на отношении Сторон, возникшие с 1 сентября 2025 года и действует по 31 декабря 2025 года, а в части взаиморасчетов до их полного завершения.

1.5. Все остальные условия Договора, незатронутые настоящим дополнительным соглашением остаются в силе и подлежат исполнению Сторонами.

1.6. Настоящее дополнительное соглашение составлено в двух экземплярах, на русском и казахском языках, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

2. Юридические адреса и банковские реквизиты Сторон

Товарищество с ограниченной ответственностью "Самрук-Қазына Инвест"
г.Астана, ул. Сығанақ, 17/10, 16 этаж
БИН 070740001223
БИК IRTYKZKA
ИИК KZ3596503F0007369130
АО "ForteBank"
Тел.: +7 (717) 264-8805
Директор Департамента операционной деятельности
Мукушева Асемгул Бекболовна

10.09.2025 16:00:23

Товарищество с ограниченной ответственностью "QazCloud (КазКлауд)"
г.Астана, пр.Мангилик ел, 35 А
БИН 050840009784
БИК IRTYKZKA
ИИК KZ8696503F0007763099
АО "ForteBank"
Тел.: +7 (717) 257-5327
Исполнительный директор IT аутсорсинга Кашкумбаева
Нургуль Балтабековна

11.09.2025 17:28:02





4862809421

Приложение №1
к Договору №1064490/2025/1-1 от 11.09.2025 г.

Перечень приобретаемых товаров, работ и услуг

№ строки ПП	Наименование и краткая характеристика	Дополнительная характеристика	Общее к-во	К-во	Ед. изм	Признак НДС РК	Сумма	Место поставки	Условия поставки	Срок поставки	Условия оплаты
29-2 У	Услуги аутсорсинга бизнес-процесса	Услуги аутсорсинга бизнес-процесса по IT услугам	1.000	1.000	-	Да	7 070 892	КАЗАХСТАН, г.Астана, ул. Сығанақ, дом 17/10, 16 этаж	-	с 01.2025 по 12.2025 (включительно)	Предоплата - 0%, Промежуточный платеж - 100%, Окончательный платеж - 0%





ТЕХНИЧЕСКАЯ СПЕЦИФИКАЦИЯ

по закупке 1064490
способом Из одного источника

Лот № 1 (29-2 У, 3879734)

Заказчик: Товарищество с ограниченной ответственностью "Самрук-Қазына Инвест"
Исполнитель: Товарищество с ограниченной ответственностью "QazCloud (КазКлауд)"

1. Краткое описание ТРУ

Наименование	Значение
Номер строки	29-2 У
Наименование и краткая характеристика	Услуги аутсорсинга бизнес-процесса
Дополнительная характеристика	Услуги аутсорсинга бизнес-процесса по IT услугам
Количество	1.000
Единица измерения	-
Место поставки	КАЗАХСТАН, г.Астана, ул. Сығанақ, дом 17/10, 16 этаж
Условия поставки	-
Срок поставки	с 01.2025 по 12.2025 (включительно)
Условия оплаты	Предоплата - 0%, Промежуточный платеж - 100%, Окончательный платеж - 0%

2. Описание и требуемые функциональные, технические, качественные и эксплуатационные характеристики

Техническая спецификация

1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

	Сокращения	Определения	
	ПК	Персональный компьютер	





4862809421

	ПО	Программное обеспечение	
	СКС	Структурированная кабельная система	
	ИТ	Информационные технологии	
	MS	Microsoft	
	МОЛ	Материально-ответственное лицо Заказчикадне	
	ОС	Операционная система	
	ИС	Информационная система	
	КИС	Корпоративные информационные системы	
	ИТ-сервис	комплекс ИТ решений и деятельности, обеспечивающий реализацию определённых бизнес-процессов	



	ИТ-инфраструктура	программные и аппаратные средства, услуги, процессы, технологии, а также любые другие материальные и нематериальные ценности, используемые Заказчиком для осуществления своей деятельности и управляемые Заказчиком	
	ИТ-услуга	услуга, предоставляемая Исполнителем, бизнес – подразделениям Заказчика и связанная с функционированием того или иного объекта ИТ-инфраструктуры	
	Права администратора	Это привилегии, дающие право административного управления системой, в рамках предусмотренными разработчиками системы	



	Пользователи	работники Заказчика, использующие в своей работе ресурсы	
	Техническая служба поддержки (Сервис Деск, Service-Desk)	структурное подразделение Исполнителя, предоставляюще е ИТ-сервисы для конечных пользователей Заказчика	
	Эскалация	процедура передачи запроса или инцидента на более высокий уровень поддержки в случае, если его не удалось разрешить на текущем уровне	
	Час	рабочий час, если явно не указано иное	
	Рабочий день	означает день, официально считающийся в текущем году рабочим на территории Республики Казахстан при 5- дневной рабочей недели	



	День	рабочий день, если явно неуказанное иное	
	Инцидент	любое событие, выходящее за рамки стандартного функционирован ия ИТ-услуги и являющееся настоящей или возможной причиной приостановки или снижения качества предоставления этой услуги	
	Проблема	один или несколько связанных инцидентов с неизвестной причиной возникновения	



	Заявка	документ, формализующий результат обращения пользователя за предоставлением ИТ-услуги. В данном документе рассматриваются следующие типы заявок: инцидент, запрос на обслуживание, запрос на доступ, проблема	
	Запрос на обслуживание	это запрос на техническую поддержку, предоставление информации, консультации и не являющийся сбоем ИТ-инфраструктуры	
	Запрос на изменение	заявка на изменение элемента ИТ-инфраструктуры или процедуры обслуживания	
	Запрос на доступ	запрос на изменение прав доступа к КИС	



	Оборудование	Перечень аппаратных средств, передаваемых Заказчиком на обслуживание	
	Информационная система	система, предназначенная для хранения, поиска и выдачи информации по запросам пользователей	
	Работоспособность ИТ-оборудования	это состояние ИТ-оборудования, при котором оно способно выполнять заданные функции с параметрами, установленными требованиями технической документации	
	Доступность	состояние ИС, при котором субъекты, имеющие права доступа, могут их реализовать, при этом возникающие инциденты разрешаются в оговоренные сроки	



	Надежность	надежность выражается в количестве задокументирова нных сбоев в предоставлении ИТ-услуг	
	Коэффициент доступности ИС	вычисляется как отношение времени доступности ИС к оцениваемому периоду ее работы	
	Права доступа	к ним относятся: право на чтение, изменение, копирование, уничтожение информации (информационн ых ресурсов)	
	Целостность информации (такж е целостность данных)	состояние, при котором данные информационно й системы не были несанкцио нированно измен ены при выполнении над ними таких опер аций, как: переда ча, хранение или представление	



	Отказ	это нарушение работоспособности. Свойство элемента или системы непрерывно сохранять работоспособность при определённых условиях эксплуатации (до первого отказа) называется безотказностью	
	Время реакции	это временной период, который длится с момента обращения Пользователя в службу технической поддержки и до наступления времени начала решения Заявки согласно установленным срокам SLA. В силу широкого спектра возможных Заявок и методов их решения срок реакции не является сроком решения Заявки	



	Время устранения	максимальное время, через которое обслуживаемая система восстановит работоспособность	
	Нарушение	превышение времени реакции и устранения проблем, обозначенных во временных параметрах сервиса	
	Корневой сервис	сервис, предоставляемый ДИТ пользователям Заказчика (например, Интернет, электронная почта и т. д.). Для обеспечения качества работы такого сервиса используются сервисы второго уровня и оборудование	



	SLA, договор, соглашение	соглашение или договор о предоставлении услуг технического обслуживания ИТ инфраструктуры, включающее в себя спецификацию по каждому сервису	
	Руководитель Сервис-деска	это представитель Исполнителя, координирующей работу Службу Поддержки	
	Работник	физическое лицо, состоящее в трудовых отношениях с Заказчиком на условиях трудового договора	
	Регламентные работы	запланированные работы по обслуживанию поддерживаемых систем	



	ТО	техническое обслуживание, комплекс операций по поддержанию работоспособности или исправности объекта при использовании по назначению	
	SFP	модуль сетевого оборудования, используются для присоединения платы сетевого устройства (коммутатора, маршрутизатора или подобного устройства) к оптическому волокну или неэкранированной витой паре, выступающими в роли сетевого кабеля	
	APM	автоматизированное рабочее место пользователя Заказчика	

2. Цели и задачи

Осы құжат «Электрондық құжат және электрондық цифрлық қолтаңба туралы» Қазақстан Республикасының 2003 жылғы 7 қаңтардағы N 370-ІІ Заңы 7 бабының 1 тармағына сәйкес қағаз тасығыштағы құжатпен бірдей

Данный документ согласно пункту 1 статьи 7 ЗРК от 7 января 2003 года N370-ІІ «Об электронном документе и электронной цифровой подписи» равнозначен документу на бумажном носителе



Настоящий документ регламентирует отношения между Заказчиком и Исполнителем и предназначен для закрепления порядка работы Исполнителя в процессе предоставления Услуг Заказчику на определённом (согласованном) уровне.

2.1. Целью оказания Услуг является обеспечение технической поддержки и бесперебойной работы ИТ-инфраструктуры Заказчика.

2.2. Согласно предоставляемых услуг в течение 15 рабочих дней с момента заключения Договора Заказчик передает по акту список оборудования на технической сопровождение и администрирование систем, а Исполнитель принимает:

- список работников Заказчика с указанием должностей
- персональные компьютеры работников Заказчика с указанием технических характеристик, комплектности, состояния и серийных номеров
- программного обеспечения и информационных систем с указанием архитектурного решения, функциональности и решаемых задач (Приложение № 2)
- сетевое оборудование с указанием технических характеристик, комплектности, состояния и серийных номеров

2.3. Лицензии, техническая поддержка производителя, расходные материалы для рабочего места пользователя - веб камера, наушники, колонки для компьютера, сетевые фильтры, сетевые кабели, кабели электрического питания, SFP модуля сетевого оборудования и запасные части, предоставляются силами Заказчика.

3. Требования к техническому обеспечению пользователей (ID Support)

3.1. Линии технической поддержки

3.1.1. 1-я линия поддержки – сотрудники Исполнителя, выполняющие функцию операторов технической поддержки, которые обеспечивают регистрацию, маршрутизацию и выполнение заявок в рамках имеющихся полномочий в системах Заказчика;

3.1.2. 2-я линия поддержки – сотрудники Исполнителя, выполняющие функцию инженеров технической поддержки, которые обеспечивают выполнение заявок в рамках имеющихся полномочий в системах Заказчика;

3.1.3. 3-я линия поддержки – сотрудники Исполнителя, выполняющие функции администраторов, которые обеспечивают выполнение заявок в рамках имеющихся полномочий в системах Заказчика.

3.1.4. 4-я линия поддержки – эксперты, производители и/или разработчики оборудования и программного обеспечения Заказчика.



3.2. Полномочия технической поддержки

3.2.1. Полномочия руководителя группы технической поддержки:

- Привилегии удаленного доступа в корпоративной сети заказчика;
- Права для просмотра к системам обслуживаемых в рамках договора, в случае необходимости привилегии могут быть повышены по согласованию с Заказчиком;

3.2.2. Полномочия 1-й и 2-й линии поддержки:

- Привилегии администратора на рабочих станциях Заказчика, обслуживаемых в рамках договора;
- Привилегии удаленного доступа к рабочим станциям Заказчика, за исключением сотрудников департамента бухгалтерского учета и финансовой отчетности Заказчика, обслуживаемых в рамках договора;
- Учётные данные с правами администратора к периферийному оборудованию Заказчика, обслуживаемые в рамках договора;
- Права необходимые для администрирования пользователей Заказчика в системах, обслуживаемых в рамках договора;
- Физический доступ в помещения Заказчика, где находятся рабочие места пользователей и оборудование;

3.2.3. Полномочия 3-й линии поддержки:

- Привилегии администратора на рабочих станциях Заказчика, обслуживаемых в рамках текущего договора;
- Привилегии удаленного доступа к рабочим станциям Заказчика, за исключением сотрудников департамента бухгалтерского учета и финансовой отчетности, обслуживаемых в рамках текущего договора;
- Права администратора к системам обслуживаемых в рамках текущего договора;
- Привилегии удаленного доступа в корпоративной сети заказчика;
- Физический доступ в помещения Заказчика, где находятся рабочие места пользователей и оборудование;

3.2.4. Полномочия 4-й линии поддержки:



Доступ к системам Заказчика не предусмотрен, доступ может быть предоставлен по согласованию с Заказчиком и Исполнителем в рамках договора технической поддержки от производителя для выполнения рекомендаций, под наблюдением 3-й линии поддержки или Руководителя Техподдержки Исполнителя.

Полномочия могут быть пересмотрены после согласования с Заказчиком и Исполнителем.

3.3. Описание работ технической поддержки

3.3.1. В рамках оказания услуг Исполнителем обеспечивается выполнение следующих работ:

- Локализация инцидентов и проблем, связанных с возникновением ошибок или сбоев в обслуживаемой ИТ-инфраструктуре, описание причины их возникновения и последовательности шагов, которые требуется выполнить для решения инцидента. Независимо от сложности и степени влияния выявленной проблемы Исполнитель обязан обеспечить выполнение указанных действий;
- Оказание консультаций специалистами 1-й и 3-й линиями поддержки (по телефону, устно, иными способами) пользователей заказчика в часы предоставления сервиса;
- Решение проблем, восстановления работоспособности;
- Удаленное подключение к пользователю заказчика в корпоративной сети, для диагностики и устранения неисправности;
- Подключение и настройка периферийного оборудования;
- Формирование отчётов из системы Service-Desk по запросу;
- Направление проблем, неразрешимых силами 3-й линией поддержки, представителям 4-й линии поддержки, то есть разработчикам и производителям конфигурационной единицы Заказчика;
- Контроль фактического решения эскалированных проблем, решаемых представителями 4-й линии поддержки;
- Организация новых точек для подключения к локальной сети передачи данных и голоса, кабельного телевидения, сети видеонаблюдения (не более 1 точки в месяц), с предоставлением расходных материалов силами Заказчика;
- Предоставление регулярной отчётности Заказчику для контроля качества выполненных работ. Формы отчётов указаны в Таблица №4;

3.4. Ответственность между уровнями поддержки

3.4.1. Передача решения проблемы или обращения пользователя со 3-й на 4-ю линию поддержки производится в случае, если диагностирован дефект конфигурационной единицы Заказчика или его взаимодействия с другой конфигурационной единицей, и исправление дефекта возможно только силами компании разработчика. В таком случае компания разработчика должна подтвердить наличие данного дефекта, в противном случае его передача на 4-ю линию считается неправомерной. В случае невозможности получения подтверждения дефекта со стороны 4-й линии, при наличии обоснованных доказательств дефекта от 3-й линии, разрешение спорной ситуации происходит с участием представителя Заказчика.



3.4.2. В случае если выполнение Исполнителем обязанностей по оказанию SLA невозможно без поставки вспомогательных сервисов третьими лицами (компаниями разработчика и/или производителей программного обеспечения), Исполнитель обязуется письменно уведомить об этом Заказчика, путём направления посредством системы ID Support соответствующей заявки или инцидента на ответственного по данному договору сотрудника Заказчика. В таком случае Исполнитель не несёт ответственности за неоказание SLA в соответствии требованиям указанных в данном Запросе, а в последующем Договоре, если это было вызвано несвоевременным предоставлением или несоответствующим качеством предоставления услуг третьими лицами (компаниями разработчика и производителей программного обеспечения), от которых зависит данная услуга.

3.5. Требования к оперативности услуг технической поддержки

3.5.1. Исполнитель в рамках оказания услуг обязуется прикладывать все возможные усилия для обеспечения разрешения возникающих у Заказчика проблем. Актуальное время решения поставленных задач может быть короче или продолжительнее в зависимости от сложности решаемой задачи. Все временные нормативы указаны в “рабочих часах”.

3.5.2. Срок разрешения запросов указан в Приложении № 2 к настоящей Технической спецификации.

3.5.3. При регистрации заявки определяется затрагиваемый сервис и выбирается уровень критичности соответственно уровню доступности.

3.6. Требования к организации технической поддержки

3.6.1. Исполнитель должен организовать службу технической поддержки постоянного пребывания в городе Астана, для оперативного решения возникших проблем в работе ИТ-инфраструктуры, а также сопутствующего ПО. Для качественного и своевременного предоставления сервисов Заказчику Исполнитель должен обеспечить выполнение работ:

- прием и регистрацию обращений пользователей заказчика только через систему Service Desk согласно графику работы технической поддержки указанных в Таблице № 1;
- Оповещение Заказчика о планируемых работах и о произошедших сбоях по контактам, указанных в разделе 7 настоящей Технической спецификации;
- Мониторинг доступности и производительности оборудования услуг;
- Исполнение заявок в рамках функциональных обязанностей 1-й, 2-й линии и 3-й линии поддержки согласно таблице №1;



3.6.2. Исполнитель должен привлекать для исполнения данного договора только сотрудников, находящихся в штате Исполнителя, но при возникновении сложных технических задач, Исполнитель вправе привлекать к исполнению специалистов узкой направленности. В данную поддержку может входить группа экспертов, временно привлекаемая Исполнителем для решения задач высокого уровня сложности;

3.6.3. Нижеприведённые таблицы регламентируют рабочие часы времени предоставления услуг. В случае необходимости проведения работ вне регламентированное время, согласуется с Заказчиком.

Таблица №1

Часы времени предоставления услуг, силами 1-й, 2-й и 3-й линией поддержки.

	Пн.	Вт	Ср	Чт.	Пт.	Сб.	Вс.
Рабочие часы (местное время по городу Астана)	9:00-13:00 14:30-18: 30	9:00-13:00 14:30-18: 30	9:00-13:00 14:30-18: 30	9:00-13:00 14:30-18: 30	9:00-13:00 14:30-18: 30	выходной	
Время реакции*	30 минут						

*Для 1-й линии поддержки.

Запросы на доступ и изменение обрабатываются силами 3-й линией поддержки в часы предоставления услуг или в иных случаях по согласованию с Исполнителем.

В иных случаях, после согласования с Исполнителем, все регламентные работы, требующие остановки сервисов должны быть согласованы с Заказчиком и Исполнителем не позднее, чем за 24 часа до начала работ.

3.6.4. Исполнитель обязан обеспечить своих сотрудников и уполномоченных сотрудников Заказчика доступом в автоматизированную систему поддержки пользователей.



3.6.5. Система поддержки пользователей используется для регистрации всех заявок, мониторинга исполнения и устранения инцидентов и иных заявок, и является инструментом Заявок для оценки выполнения SLA Исполнителем.

3.6.6. Исполнитель несет ответственность за подписание сотрудниками, задействованных в оказании Услуг, обязательства о неразглашении конфиденциальной информации согласно Приложению № 7 к настоящей Технической спецификации. Для сотрудников, обладающих привилегированными правами доступа при оказании Услуг, Исполнитель обязуется предоставить подписанные обязательства администраторов по обеспечению информационной безопасности эксплуатируемых систем согласно Приложению № 8 к настоящей Технической спецификации.

3.7. Правила подачи заявок в Service Desk

3.7.1. Все заявки или инциденты подаются через систему Service Desk, Специалист Исполнителя классифицирует и создает заявку на Пользователя, которому необходима техническая поддержка. В случае если заявка передана в техническую поддержку лицом, передающим заявку, она оформляется так же на Пользователя.

3.7.2. В процессе работы над заявкой информацию о степени исполнения специалисты Исполнителя предоставляют как пользователю, так и лицу, передавшему заявку.

3.7.3. В случае если одна заявка подразумевает работу с разными пользователями и предоставляется Заказчиком комплексно, Исполнитель оформляет заявку в виде различных запросов на обслуживание, запросов на доступ, изменение, или инцидентов.

3.8. Контактные лица и эскалация

3.8.1. Эскалация Заявки должна производиться Исполнителем в следующих случаях, когда:

- Заявка не может быть выполнена силами текущей линией поддержки;
- требуется привлечение дополнительных ресурсов или полномочий;
- Заявка не может быть выполнена в согласованные сроки, согласно Приложению № 2 к настоящей Технической спецификации.

3.8.2. Эскалация должна сопровождаться оповещением ответственных сотрудников в зависимости от приоритета исполняемой заявки, согласно Таблице №2 текущей ТС.

Таблица №2. Эскалация заявки

Приоритет заявки

Контактные лица



4862809421

Критичный приоритет	Инициатор заявки Менеджер/Куратор Заказчика Менеджер по Договору со стороны Исполнителя Руководитель Техподдержки Исполнителя
Высокий приоритет	Инициатор заявки Менеджер/Куратор Заказчика Руководитель Техподдержки Исполнителя
Низкий приоритет	Инициатор заявки Руководитель Техподдержки Исполнителя

3.9. Требования к отчётности и мониторингу

3.9.1. Заказчик осуществляет текущий мониторинг и контроль хода и качества оказания услуг. Для решения этой задачи Исполнитель в лице Руководителя технической поддержки, предоставляет Заказчику следующую информацию о ходе выполнения работ:

Таблица №3. Перечень уведомлений

№	Отчёт	Порядок предоставления	Форма
1	Уведомление Пользователя о регистрации Заявки	После регистрации Заявки	По электронной почте. Шаблон уведомления согласовывается с Заказчиком.
2	Уведомление Пользователя о решении Заявки	После решения Заявки	По электронной почте. Шаблон уведомления согласовывается с Заказчиком.

Осы құжат «Электрондық құжат және электрондық цифрлық қолтаңба туралы» Қазақстан Республикасының 2003 жылғы 7 қаңтардағы N 370-ІІ Заңы 7 бабының 1 тармағына сәйкес қағаз тасығыштағы құжатпен бірдей

Данный документ согласно пункту 1 статьи 7 ЗРК от 7 января 2003 года N370-ІІ «Об электронном документе и электронной цифровой подписи» равнозначен документу на бумажном носителе



3	Уведомление о передаче Заявки на следующую линию поддержки	При передаче Заявки следующую линию поддержки для решения	По электронной почте. Шаблон уведомления согласовывается с Заказчиком.
4	Уведомление о невозможности решения Заявки в установленные Договором сроки	При возникновении данного случая	Официальным письмом с обоснованием неисполнения требований Договора

3.9.2. Заказчик осуществляет сбор информации об объеме и качестве выполненных работ по оказанию, предусмотренных настоящим Договором. Для решения этой задачи Исполнитель, в лице Руководителя технической поддержки, обеспечивает предоставление Заказчику следующей информации о ходе выполнения работ.

Таблица №4 Перечень отчетов

№	Отчет	Порядок предоставления	Форма
1.	Отчет о количестве закрытых заявок за период (форма № 1)	Ежемесячно (электронный и бумажный формат)	Приложение № 4 к настоящей Технической спецификации.
1.	Сводный отчет об отклонениях от выполнения требований SLA за период (форма № 2)	Ежемесячно (электронный и бумажный формат)	Приложение № 4 к настоящей Технической спецификации.
1.	Перечень просроченных заявок на доступ\		



	обслуживание за отчетный период (форма № 3)	Ежемесячно (электронный и бумажный формат)	Приложение № 4 к настоящей Технической спецификации.
--	---	--	---

3.9.3. Доступность ИТ-сервисов контролируется при помощи системы мониторинга Заказчика. По согласованию с Заказчиком могут использоваться дополнительные инструменты мониторинга ИТ-систем.

3.10. Требования к обеспечению информационной безопасности

3.10.1. Исполнитель обязуется обеспечить полное соблюдение действующих политик и процедур Заказчика.

3.10.2. При обновлении политик, процедур или правил по безопасности со стороны Заказчика, Заказчик предупреждает Исполнителя об этом официально.

3.10.3. Исполнитель обязан предоставить Заказчику административные пароли, для их хранения у ответственного лица Заказчика.

3.11. Требования к регламентированию поддержки пользователей и систем

3.11.1. Исполнитель обязуется использовать регламентирующие документы по поддержке пользователей, систем Заказчика и управлению ИТ процессами. Указанные регламенты определяют правила операционной поддержки (процессы управления инцидентами, обработки запросов на обслуживание, управления проблемами) и правила модернизации ИТ-услуг (процессы управления изменениями и управления конфигурациями).



3.11.2. Исполнитель обязан регистрировать заявки только через систему Service Desk Исполнителя;

4. Требования к администрированию серверного оборудования.

4.1. Техническая поддержка, обслуживание и администрирование ИТ-сервисов.

4.1.1. Объекты обслуживания

4.1.1.1. Перечень обслуживаемого оборудования может изменяться в период действия договора, по согласованию с Исполнителем. В случае если требуется привлечение дополнительных ресурсов, стоимость Договора корректируется путем заключения Дополнительного соглашения.

4.1.1.2. Перечень ИТ-сервисов, передаваемый Исполнителю на техническое сопровождение, поддержку и администрирование указаны в Приложении 2 к настоящей Технической спецификации. В случае если требуется привлечение дополнительных ресурсов, стоимость Договора корректируется путем заключения Дополнительного соглашения.

4.1.1.3. Перечень обслуживаемых ИТ-сервисов может изменяться в период действия договора, по согласованию с Исполнителем. В случае если требуется привлечение дополнительных ресурсов, стоимость Договора корректируется путем заключения Дополнительного соглашения.

4.1.1.4. Исполнитель обязан поддерживать актуальное состояние обслуживаемых информационных систем в части обновлений всех компонентов (операционная система, приложения и т.д.).

4.1.1.5. Исполнитель организует процесс обновления информационных систем Заказчика в соответствии с утверждёнными процессами Заказчика, либо разрабатывает процесс самостоятельно с учётом требований и согласования Заказчика.

4.1.2. Объем услуг

4.1.2.1. Исполнитель в рамках оказания услуг по техническому сопровождению, поддержке и администрированию ИТ-сервисов обязуется выполнять следующие функции:

- Поддержка – оперативное решение инцидентов, запросов и проблем связанных с ИТ-сервисами.
- Обслуживание – эффективное выполнение ежедневных ИТ-операций.
- Изменение - обновление, переход на новые версии обслуживаемых продуктов (например: переход на новую версию Active Directory, обновление, переход на новые версии и т.д.).
- Оптимизация – оптимизация производительности, отказоустойчивости и доступности ИТ-сервисов.



4.1.2.2.Заказчик при изменении штатной численности работников, информационных систем или оборудования в сторону увеличения уведомляет исполнителя об увеличении объема услуг и стоимость Договора корректируется путем заключения Дополнительного соглашения.

5. Расчёт уровня выполнения Договора (SLA)

5.1. Для проведения взаиморасчётов и общей оценки качества выполнения SLA Исполнителем производится расчёт показателя «Уровень выполнения SLA» согласно Приложению № 2 к настоящей Технической спецификации.

5.2. Доступность предоставляемого ИТ - сервиса

Исполнитель предоставляет Заказчику услуги с коэффициентом доступности 1. Недоступность оказываемых Услуг Исполнителем может быть вызвана или связана с:

- Аварийной ситуацией.
- Плановыми регламентными работами.
- Срочными работами.
- Прочими инцидентами.

Плановые регламентные и срочные работы, проводимые в стандартное время регламентных работ (обслуживания), требуют уведомлений и согласование с Заказчика со стороны Исполнителя.

Информация о плановых технических работах, проводимых вне стандартного времени регламентных работ (обслуживания), предоставляется за 48 часов до начала работ.

Информация о срочных работах, проводимых вне стандартного времени регламентных работ (обслуживания), предоставляется за 12 часов до начала работ.

Информация о срочных работах, связанных с ликвидацией аварийной ситуации и проводимых вне стандартного времени регламентных работ (обслуживания), предоставляется не позднее 12 часов после завершения данных работ.

5.3. Доступность предоставляемого ИТ-сервиса определяется по формуле:

$$\text{Доступность} = (T_{\text{пр}} - T_{\text{авр}}) / T \times 100,$$

(или отношение времени доступности ИС к оцениваемому периоду ее работы.)

где:

***T_{пр}* - согласованное время предоставления сервиса (плановые регламентные работы или срочные работы);**



Тавр - фактическое время, когда сервис был недоступен в течение не согласованного времени его предоставления;

T - оцениваемый период.

Периоды времени, в которые производятся согласованные с Заказчиком работы, не являются случаями недоступности услуги.

5.3.1. Факты недоступности серверной ИС активируются после выполнения работ по восстановлению работоспособности ИС.

5.3.2. Время начала недоступности серверной ИС вычисляется исходя из следующих документов:

- логи серверов/отчетов в системе мониторинга, в которых отразились события недоступности по сети или сервисам;
- несколько единичных заявок в системе Service-Desk с единой проблемой, подтвержденной далее в логах или открытием массовой заявки;

Время завершения недоступности вычисляется исходя из:

- логов восстанавливаемого сервера/отчетов из системы мониторинга (сервиса);
- факта доступности сервиса с рабочих станций.

5.3.3. Снижение платы (штрафные санкции) рассчитываются по формуле:

Снижение платы (штрафные санкции) =

(декларируемая доступность сервиса – фактическая доступность сервиса) * 100%*

Штрафные санкции рассчитываются исходя из стоимости оказанных услуг в отчетный период в затрагиваемых системах, в соответствии с Приложением № 1 к настоящей Технической спецификации.

5.4. Формулы расчёта объёмов оказанных услуг и методика расчёта стоимости оказанных услуг.



5.4.1. При оценке объёма выполненных услуг объём по каждому сервису складывается из долей, каждая из которых имеет следующий вес и формулу:

Таблица №5. Формулы расчёта объёмов оказанных услуг

Переменная	Услуга	Процент	Формула
П	Техническое поддержка рабочих станций (АРМ)	50%	$\sum П (20\%) = П1(10\%) + П2(20\%) + П3(20\%)$
А	Администрирование и техническое сопровождение информационных систем	50%	$\sum А (50\%) = А1(50\%)$
	ИТОГО:	100%	

Примечание:

- К сервисам категории «П» относится сервис технической поддержки рабочих станций в соответствии с Приложением № 3 к настоящей Технической спецификации;
- К сервисам категории «Т» относятся сервисы, указанные в Приложении № 3 к настоящей Технической спецификации;
- К сервисам категории «А» относятся указанные в Приложении № 3 к настоящей Технической спецификации.

5.4.2. Внутри каждого из указанных направлений деятельности обозначены основные критерии для оценки объёма выполненных работ, в соответствии с Приложением № 3 к настоящей Технической спецификации. Общая сумма критериев для каждого направления равна 100%. Сумма договора соответствует сумме всех сервисов с учётом SLA.

5.5. При расчете компенсаций, штрафов и пеней по недоступности системы Исполнителем, Заказчиком может быть применена только 1 (одна) санкция из указанных санкций: компенсация, указанная в пункте 5.3.3 настоящей Технической спецификации, либо в Приложении №2 настоящей Технической спецификации.



5.6. Исполнения регламентов Заказчика Исполнителем.

5.6.1. Исполнитель несет ответственность за исполнение документов Заказчика исключительно в рамках своей компетенции.

5.6.2. Регламенты Заказчика, утвержденных в компании Заказчика на момент подписания настоящего Договора, передаются Исполнителю.

5.6.3. Исполнитель несет ответственность за исполнение документов Заказчика, официально утвержденных в компании Заказчика и переданных Исполнителю на момент подписания настоящего Договора, в случае изменения регламентов Заказчик уведомляет Исполнителя в виде официального письма.

5.6.4. В случае если, по каким-либо причинам, Исполнитель не может оказывать услуги в соответствии с измененными регламентами Заказчика, условия и стоимость предоставляемых услуг подлежат пересмотру, путем подписания дополнительного соглашения к настоящему Договору.

6. Движение ОС (выдача и изъятие)

6.1.1. Хранение оборудования Заказчика осуществляется на территории Заказчика.

6.1.2. Выдача пользовательского оборудования производится для организации рабочего места работника Заказчика. Сотрудники Service-Desk используют пользовательское оборудование, предоставленное по согласованию с МОЛ Заказчика. При выдаче пользовательского оборудования работникам Заказчика (закреплении за работником Заказчика) в листе выдачи / изъятия пользовательского оборудования (по форме согласно Приложению № 6 настоящей Технической спецификации) Service-Desk Исполнителя отражает информацию: инвентарный номер (штрихкод) пользовательского оборудования, данные работника Заказчика (ФИО, наименование структурного подразделения), фиксирование даты выдачи и получения подписей у данного работника Заказчика.

6.1.3. Обратный приём пользовательского оборудования от работников Заказчика производится, только при наличии заявки на изъятия, согласованной с МОЛ, в случае выхода из строя пользовательского оборудования или прекращении трудовых отношений работника Заказчика с Заказчиком на условиях трудового договора.

6.1.4. При выходе из строя пользовательского оборудования сотрудники Service-Desk информирует о данном факте МОЛ по электронной почте (указать почту МОЛ) с отражением данных пользовательского оборудования (тип, модель, инвентарный/серийный номера и/или штрихкод) для дальнейшей отправки на ремонт. При этом сотрудники Service-Desk производят первичное выявление неисправности и направляют заключение МОЛ по электронной почте (указать почту МОЛ) по согласованному с Заказчиком шаблону, после чего оформляют изъятие данного пользовательского оборудования в листе выдачи / изъятия пользовательского оборудования (по форме согласно приложению № 6 к настоящей



Технической спецификации) с указанием даты изъятия и получения подписей у соответствующего работника Заказчика и передаёт пользовательское оборудование МОЛ.

6.1.5. Передача пользовательского оборудования МОЛ сопровождается подписанием со стороны Исполнителя и Заказчика соответствующих листов выдачи / изъятия пользовательского оборудования.

6.1.6. При прекращении трудовых отношений с Заказчиком на условиях трудового договора МОЛ направляет заявку в Service-Desk об изъятии у соответствующего работника Заказчика пользовательского оборудования с указанием следующих параметров: тип, модель, инвентарный (штрихкод) номер. При этом сотрудники Service-Desk оформляют изъятие данного пользовательского оборудования в листе выдачи / изъятия пользовательского оборудования с фиксированием даты изъятия и получения подписей у соответствующего работника Заказчика, и направляет пользовательское оборудование в кабинет/складское помещение МОЛ.

7. Основные положения

- Географическое расположение мест, где должны быть доступны сервисы:

- Центральный офис Заказчика по адресу г. Астана, ул. Сыганак (Е 10) дом 17/10 (Здание «Зелёный квартал»);

- **Контакты со стороны Исполнителя**

- Запросы на обслуживание и сообщения об инцидентах следует направлять на +7 (7172) 205 911, Руководитель сервис деска Белый Виталий, +7 (7172) 554 003; +7 701 299 70 25, v. belyu@qazcloud.kz

- **Контакты со стороны Заказчика**

- МОЛ

- Курирующий работник

- **Прочее**

- Исполнитель не реже, чем два раза в год, проводит встречи с Заказчиком, посвящённые обзору и планированию процесса технической поддержки. В ходе этих встреч будет оцениваться текущая работа, проводиться обновление технической информации о конфигурации систем, технической документации и пересмотр при необходимости, процессов, которые требуют внимания.

8. Сопровождение внутренней нормативно-технической документации по информационной безопасности.

Осы құжат «Электрондық құжат және электрондық цифрлық қолтаңба туралы» Қазақстан Республикасының 2003 жылғы 7 қаңтардағы N 370-ІІ Заңы 7 бабының 1 тармағына сәйкес қағаз тасығыштағы құжатпен бірдей

Данный документ согласно пункту 1 статьи 7 ЗРК от 7 января 2003 года N370-ІІ «Об электронном документе и электронной цифровой подписи» равнозначен документу на бумажном носителе



Целью сопровождения внутренней нормативно-технической документации по информационной безопасности Товарищества являются - установление принципов, правил и стандартов для защиты конфиденциальной, финансовой и иной важной информации в Товариществе от внешних и внутренних угроз информационной безопасности. Документация должна обеспечить соответствие Товарищества действующим законодательным и нормативным актам Республики Казахстан в области информационной безопасности.

Перечень документов:

1. Политика информационной безопасности;
2. Правила управления информационными активами;
3. Правила парольной защиты;
4. Правила антивирусной защиты;
5. Правила использования Интернет и электронной почты;
6. Правила сетевой защиты;
7. Правила использования носителей информации;
8. Правила физической защиты и предоставления доступа к ИКТ;
9. Правила обеспечения непрерывности деятельности;
10. Правила резервного копирования и восстановления информации;
11. Правила мониторинга и управления инцидентами.

9. Сопровождение сайта (техническое сопровождение, администрирование)

- администрирование операционной системы, на которой размещен сайт;
- контентное сопровождение (загрузка и обновление текстовой информации, изображений, баннеров и иных материалов);
- контроль доступности сайта в сети Интернет и оперативное реагирование на сбои.

Приложение № 2 к Технической спецификации

SLA предоставляемых сервисов

№	Наименование сервиса услуг	Наименование системы	Уровень критичности сервиса 1 – критичный 2- важный 3 - менее важный	Время устранения, рабочие часы*		
				Запрос на обслуживание	Запрос на доступ	Инцидент

Осы құжат «Электрондық құжат және электрондық цифрлық қолтаңба туралы» Қазақстан Республикасының 2003 жылғы 7 қаңтардағы N 370-ІІ Заңы 7 бабының 1 тармағына сәйкес қағаз тасығыштағы құжатпен бірдей

Данный документ согласно пункту 1 статьи 7 ЗРК от 7 января 2003 года N370-ІІ «Об электронном документе и электронной цифровой подписи» равнозначен документу на бумажном носителе



4862809421

1	Услуги по оказанию технической поддержки рабочих станций и администрирования информационных	Доменная инфраструктура	AD DS, DNS, Group policy и др.	1	4	4
2		Система электронной почты	Сервер MS Exchange	1	4	4
3		Система антивирусной защиты	Корпоративное решение на базе Касперского	2	6	6
4		Система антиспам	Корпоративное решение на базе Касперского	2	6	6
5		Файловый сервер	На базе Windows Server	2	6	6
6		Система мониторинга	Система, обеспечивающая мониторинг доступности систем по корпоративной сети	3	8	8
7		Техническое обслуживание компьютеров и		1	4	4



4862809421

	ных систем Заказчика	периферийного оборудования	Рабочее место сотрудника			
8		Корпоративная сеть	- NGFW, NAT, VPN, VLAN, ROUTE, FIREWALL RULES, WEB FILTERING, IPS - Сопровождение файрвола - Сопровождение коммутаторов L2 - Сопровождение точек доступа WI-FI и контроллеров Wi-Fi	1	4	4

При добавлении сервисов на администрирование, стоимость договора корректируется путем заключения Дополнительного соглашения

***Временные параметры для запросов на изменение согласовываются между Исполнителем и Заказчиком.**

Данные расчёты времени решения, действительны в случае выполнения следующих условий:



- Заявки, требующие транспортировки оборудования, выполняются силами сторонней организацией, предоставляющих обслуживающий персонал, в расчёт времени SLA не входит ожидание обслуживающего персонала.

- Заявки на миграцию и установку / монтаж не входит в SLA и не входит в стоимость Договора

В случае обращений более 2 заявок на инциденты, время исполнения согласовывается с Заказчиком, либо выполняется согласно приоритету.

Приложение № 3 к Технической спецификации

Таблица расчета оказанных услуг

Переменная	Услуги с метриками	Расчет оценки услуги	Доля в общей сумме за месяц в %	
П	Техническое обслуживание пользовательского и периферийного оборудования (поддержка пользователей)		50%	
П1	Процент решений инцидентов, не выполненных в срок	Вычитается «Кол-во просроченных заявок/Общее кол-во заявок»	10%	
П2	Процент решений заявок на доступ, не выполненных в срок	Вычитается «Кол-во просроченных заявок/Общее кол-во заявок»	20%	
П3	Процент решений заявок на обслуживание, не выполненных в срок	Вычитается «Кол-во просроченных заявок/Общее кол-во заявок»	20%	



A	Администрирование и техническое сопровождение информационных систем		50%	
A1	Обеспечение доступности	Согласно п.5.2 Технической спецификации (Приложение № 2 к Договору)	50%	

Приложение № 4 к Технической спецификации

Формы отчетности

Форма №1

Отчёт о количестве открытых и закрытых заявок.

№	Название заявки	Тип заявки	Дата начала	Дата окончания по плану	Дата окончания по факту	Время исполнения	Статус	Назначено	Затрагиваемый пользователь	Категория разрешения	Комментарий разрешения	Соответствие условиям SLA (Да/нет)



Форма №2

Отчет об отклонениях от выполнения требований SLA

№	Наименование сервиса	Доступность заявленная	Доступность сервиса фактическая	Отклонение доступности	Соблюдение графика выполнения планово-профилактических работ, согласованных с Заказчиком.	Процент решения заявок и инцидентов, не выполненных в срок	Процент некорректно классифицированных заявок	Процент повторных обращений по одному и тому же инциденту	Своевременная эскалация проблем на следующий уровень поддержки	Соблюдение графика выполнения планово-профилактических работ, согласованных с Заказчиком.

Форма №3

№	Название заявки	Тип заявки	Дата начала	Дата окончания по плану	Дата окончания по факту	Время исполнения	Статус	Назначено	Затрагиваемый пользователь	Категория разрешения	Комментарий разрешения	Соответствие условиям SLA (Да/нет)



Приложение № 5 к Технической спецификации

Список регламентов Заказчика, передаваемых в работу Исполнителя

№	Наименование документа
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	

Осы құжат «Электрондық құжат және электрондық цифрлық қолтаңба туралы» Қазақстан Республикасының 2003 жылғы 7 қаңтардағы N 370-ІІ Заңы 7 бабының 1 тармағына сәйкес қағаз тасығыштағы құжатпен бірдей

Данный документ согласно пункту 1 статьи 7 ЗРК от 7 января 2003 года N370-ІІ «Об электронном документе и электронной цифровой подписи» равнозначен документу на бумажном носителе



11	
12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	

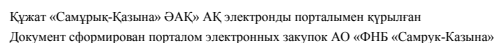
1. Исполнитель несет ответственность за исполнение документов Заказчика исключительно в рамках своей компетенции.

2. Исполнитель несет ответственность за исполнение документов Заказчика, официально утвержденных в компании Заказчика и переданных Исполнителю на момент подписания настоящего Договора, в случае изменения регламентов Заказчик уведомляет Исполнителя заблаговременно. В случае если, по каким либо причинам, Исполнитель не может оказывать услуги в соответствии с измененными регламентами Заказчика, условия и стоимость предоставляемых услуг подлежат пересмотру, путем подписания дополнительного соглашения к настоящему Договору.

Приложение № 6 к Технической спецификации

Лист выдачи/изъятия основных средств

ФИО работника:

[illegible]

Данный документ согласно пункту 1 статьи 7 ЗРК от 7 января 2003 года N370-II «Об электронном документе и электронной цифровой подписи» равнозначен документу на бумажном носителе



Приложение № 7 к Технической спецификации

Обязательство о конфиденциальности

ОБЯЗАТЕЛЬСТВО
о конфиденциальности

Я, _____

(Ф.И.О, место работы, занимаемая должность)

Обязуюсь:

- строго хранить ставшую известной мне Конфиденциальную информацию Заказчика;
- не разглашать Конфиденциальную информацию, которая будет, мне доверена или станет известна;
- не передавать третьим лицам и не раскрывать публично Конфиденциальную информацию;
- не разглашать информацию организаций, с которыми у Раскрывающей стороны имеются деловые отношения;
- выполнять требования приказов, инструкций и положений по обеспечению сохранности информации Заказчика;
- не использовать Конфиденциальную информацию для занятия другой деятельностью, которая в качестве конкурентного действия может нанести ущерб Заказчику;
- в случае попытки посторонних лиц получить от меня Конфиденциальную информацию незамедлительно известить об этом сотрудника по безопасности Заказчика;



- в случае увольнения передать ответственным лицам Исполнителя все носители Конфиденциальной информации (в бумажном и электронном виде), которые находились в моем распоряжении;
- в случае увольнения не разглашать и не использовать для себя или других лиц Конфиденциальную информацию.

Я уведомлен(а) о том, что в случае нарушения мной данного обязательства буду обязан(а) возместить убытки, понесенные Заказчиком в связи с разглашением или использованием мной в личных целях Конфиденциальной информации.

Подпись _____

«_____» _____ 20__ г.

Приложение № 8 к Технической спецификации

Обязательство администраторов по обеспечению информационной безопасности эксплуатируемых систем

На администраторов средств (систем) обработки, хранения и передачи информации возлагается персональная ответственность за выполнение требований по информационной безопасности в ходе эксплуатации администрируемых средств (систем). Данные сотрудники обязаны:

- знать и выполнять рекомендации по обеспечению безопасной эксплуатации, установленные производителями аппаратных средств и программного обеспечения, а также требования внутренних политик и процедур Заказчика по информационной безопасности (ИБ);
- знать и использовать возможности подсистем обеспечения безопасности эксплуатируемых средств;
- использовать доступ к информационным ресурсам только для выполнения возложенных функциональных обязанностей;
- при вводе в эксплуатацию новых систем, средств, продуктов (далее средств) осуществлять информирование ответственного сотрудника по ИБ Заказчика о выявленных несоответствиях подсистем обеспечения безопасности (разграничения доступа, идентификации и аутентификации, протоколирования и аудита, шифрования) на удовлетворение требованиям, установленным Заказчиком и сопроводительной документацией;
- осуществлять информирование ответственного сотрудника по ИБ Заказчика о выявленных несоответствиях подсистем обеспечения безопасности при планировании изменений систем. Осуществлять выбор и согласование с ответственным сотрудником по ИБ необходимые меры защиты;
- при необходимости эксплуатации средств с отступлениями от требований по ИБ - согласовывать с ответственным сотрудником Заказчика по ИБ порядок и возможные сроки эксплуатации;



4862809421

- сообщать ответственному сотруднику Заказчика по ИБ о нарушениях требований по ИБ в ходе эксплуатации администрируемых средств, с обязательной регистрацией инцидента по ИБ через информационную систему Service Desk;
- осуществлять контроль списков лиц и технологических учетных записей, имеющих административные полномочия по доступу к эксплуатируемым средствам (системам), в соответствии с эксплуатационной документацией. Извещать ответственного сотрудника Заказчика по ИБ об обнаруженных изменениях;
- предоставлять ответственному сотруднику Заказчика по ИБ необходимую информацию и (или) права по доступу к информационным ресурсам, средствам их хранения, обработки и передачи при проведении данными сотрудниками контроля состояния ИБ или расследований инцидентов по ИБ.

Обязательство

Я, _____

(фамилия, имя, отчество)

ознакомлен с «Обязанностями администраторов по обеспечению информационной безопасности эксплуатируемых систем», осознаю, что невыполнение или нарушение обязанностей может иметь административные последствия, в отдельных случаях вплоть до увольнения или уголовной ответственности, и обязуюсь их соблюдать.

(наименование организации)

(должность, подразделение)

Подпись _____

Дата _____



Подписывающие:

Мукушева Асемгул Бекболовна, Директор Департамента операционной деятельности

Момбаев Самат Талгатович, Главный юрист

Калин Куаныш Ерболатович, Главный бухгалтер

Сепбосынова Альмира Сериковна, Главный экономист Департамента операционной деятельности

Кашкумбаева Нургуль Балтабековна, Исполнительный директор IT аутсорсинга

Суслов Владислав Олегович, Финансовый директор

Батпенов Улан Сабитович, Директор департамента эксплуатации корпоративных информационных систем

Юсупова Ильдана Раухатовна, Руководитель сектора юридического сопровождения

Нусупова Роза Серикжановна, Главный менеджер

Осы құжат «Электрондық құжат және электрондық цифрлық қолтаңба туралы» Қазақстан Республикасының 2003 жылғы 7 қаңтардағы N 370-ІІ Заңы 7 бабының 1 тармағына сәйкес қағаз тасығыштағы құжатпен бірдей

Данный документ согласно пункту 1 статьи 7 ЗРК от 7 января 2003 года N370-ІІ «Об электронном документе и электронной цифровой подписи» равнозначен документу на бумажном носителе