



ТЕХНИЧЕСКАЯ СПЕЦИФИКАЦИЯ

по закупке 411317
способом Открытый тендер на понижение

Лот № (830-1 У, 1425864) Услуги по сопровождению и технической поддержке информационной системы

Заказчик: Акционерное общество "Казпочта"

Организатор: Филиал акционерного общества "Казпочта" "Технический сервис"

1. Краткое описание ТРУ

Наименование	Значение
Номер строки	830-1 У
Наименование и краткая характеристика	Услуги по сопровождению и технической поддержке информационной системы, Услуги по сопровождению и технической поддержке информационной системы
Дополнительная характеристика	"Техническое сопровождение программного обеспечения ""Автоматизированная система биометрического анализа"" (верификация клиентов)"
Количество	1.000
Единица измерения	-
Место поставки	КАЗАХСТАН, г.Нур-Султан, г. Астана, ул. Бейбитшилик 37
Условия поставки	-
Срок поставки	С даты подписания договора по 12.2020
Условия оплаты	Предоплата - 0%, Промежуточный платеж - 100%, Окончательный платеж - 0%

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

Общие сведения

Введение

В настоящем документе представлена Техническая спецификация, описывающая требования к оказанию услуг Поставщиком по технической поддержке (сопровождению) программного обеспечения (далее – Услуги) «Автоматизированная система биометрического анализа» (далее Система) в рамках обеспечения целостного бесперебойного функционирования Системы. Данная техническая спецификация определяет основные требования Заказчика к порядку оказания Услуг. Услуги предназначены для обеспечения устойчивого функционирования Системы, установленной у Заказчика.

Наименование услуг

Полное наименование Услуги: Оказание услуг по технической поддержке (сопровождению) программного обеспечения «Автоматизированная система биометрического анализа».

Термины и аббревиатура

Система «Автоматизированная система биометрического анализа»

Заказчик АО «Казпочта»

Первая линия поддержки пользователей Заказчика Служба поддержки пользователей организованная Заказчиком

Вторая линия поддержки пользователей Заказчика / Поставщика Служба поддержки, организованная Заказчиком/ Поставщиком услуг

ТС Настоящая техническая спецификация.

Г/РУПС Городской/районный узел почтовой связи;

ЦОУ Центральный операционный участок

Г/СОПС Городское/сельское отделение почтовой связи;

Филиалы Областные филиалы и почтамты (в разрезе Г/РУПС, ЦОУ, Г/СОПС), специализированные филиалы.

SLA Service Level Agreement. Документ, представленный в Приложении 1 настоящей ТС, регламентирующий организацию услуг по Проекту со стороны Поставщика, включая требования к срокам реакции, выполнения заявок, ответственность за нарушение сроков отработки, применение штрафных санкций.

АРМ Автоматизированное рабочее место

ПО Программное обеспечение

VPN Virtual Private Network

Администратор Специалист Заказчика, ответственный за сопровождение Системы

ВРМ Workflow Управление бизнес-процессами информационной системы Workflow





Назначение, цели и задачи оказания Услуги

Общие сведения

Настоящая ТС представляет основные требования Заказчика к порядку оказания Услуг.

В рамках настоящей ТС представлены требования к уровню сервиса Услуг, представленных в Таблице 1 настоящего документа.

Назначение Услуги

Система предназначена для верификации клиентов АО «Казпочта» и сбора фотоматериалов во всех Филиалах Заказчика. Поставщик предоставляет услуги Второй линии поддержки пользователей, взаимодействует с Первой линией поддержки пользователей Заказчика, и осуществляет обслуживание и поддержку работы Бизнес пользователей Системы.

Цели оказания Услуг

Обеспечение устойчивого функционирования Системы, установленной у Заказчика;

Сокращение расходов на поддержание требуемой компетенции технического персонала Заказчика для самостоятельного решения задач сопровождения и администрирования Системы.

Задачи оказания Услуги

Поставщик, в рамках оказания Услуг, должен обеспечить:

Устойчивое функционирование Системы, установленной у Заказчика на уровне прикладного программного обеспечения и администрирования Системы;

Совместно со Второй линией поддержки пользователей Заказчика устранение рисков сбоев работы Системы;

Бесперебойную работу Системы и восстановление после сбоев в Системе;

Квалифицированную и оперативную консультацию администраторам и Бизнес пользователям по вопросам работы программного обеспечения;

Сопровождение работы Системы:

поддержка работы операторов, администраторов, Бизнес-владельца системы и Бизнес пользователей Заказчика по предметным вопросам функциональности Системы;

настройка Системы для поддержания ее в актуальном и работоспособном состоянии;

изменение конфигурации Системы (без затрагивания кода Системы) для обеспечения эффективного функционирования Системы.

Порядок оказания Услуг

1) Весь объем Услуг, представленный в настоящей ТС, должен выполняться на основании заявки (запроса) Заказчика на привлечение сотрудников Второй линии поддержки Поставщика, согласно уровню сервиса, требования к которому представлены в Таблице 1 настоящего документа.

2) Все услуги, указанные в настоящей ТС, должны выполняться в соответствии с заявками Заказчика, планом оказания услуг, в границах объема услуг, указанных в разделе 6 настоящего документа.

Описание объекта сопровождения

Место оказания Услуг: г.Нур-Султан, ул. Бейбитшилик 37, дополнительный адрес г. Алматы, ул. Богенбай батыра 152.

Целевая группа

Бизнес – владелец Системы:

Департамент развития агентских услуг;

Бизнес - пользователи Системы:

Операторы отделений АО «Казпочта»;

Администраторы и Первая линия поддержки Пользователей Заказчика АО «Казпочта».

Архитектура Системы

Архитектура Системы включает следующие компоненты:

Подсистема верификации клиентов АО «Казпочта» разработана на языках C# (си шарп), C++ ,JavaScript.

Подсистема управления данными функционирует на базе данных PostgreSQL.

АРМ оператора, обеспечивающий формирование первичных данных.

Серверные компоненты ПО АСБА организованы по принципу сервисов.

АРМ Оператора:

Технология реализации:

Net Framework C#,

Библиотека на Python;

Сервис взаимодействия с АРМ:

Веб-сервис

Интерфейсы:

RESTful/JSON поверх HTTPS в сторону АРМ;

ActiveMQ в сторону Сервиса обработки запросов;

ActiveMQ в сторону Сервиса взаимодействия с АРМ;

JDBC-интерфейс к сервису хранения БД;





RESTful/JSON интерфейс с сервисом хранения фотоизображений;
RESTful/JSON интерфейс к биометрическому ядру (построение биометрических шаблонов);
RESTful/JSON интерфейс к сервису сравнения биометрических шаблонов;
RESTful/JSON интерфейс к сервису ведения стоп-листов.

Сервис хранения БД:

Веб-сервис

Интерфейсы:

JDBC-интерфейс к Базе данных.

Сервис хранения изображений:

Веб-сервис

Интерфейс:

RESTful/JSON интерфейс с Сервисом обработки запросов.

Сервис построения шаблонов:

Веб-сервис

Библиотека на Python;

CUDA;

cuDNN;

Chainer.

Интерфейс:

RESTful/JSON интерфейс с Сервисом обработки запросов.

Сервис сравнения:

Веб-сервис;

Библиотека на Python;

CUDA;

cuDNN;

Chainer.

Интерфейс:

RESTful/JSON интерфейс с Сервисом обработки запросов.

База данных:

СУБД PostgreSQL.

Интерфейс:

JDBC-интерфейс к BPM Workflow.

Хранилище изображений: Файловая система.

Система включает три подсистемы:

Подсистема формирования первичных данных обеспечивает получение изображений лица клиента с веб-камеры и со сканированного документа;

Подсистема управления данными обеспечивает хранение полученных изображений, извлеченной биометрической информации, идентификаторов клиентов и заявок, метаданных;

Подсистема верификации обеспечивает извлечение биометрической информации из полученных изображений, проверку полученных изображений в соответствии с заданными правилами биометрической проверки.

Взаимодействие между подсистемами организовано через Интеграционный шлюз.

Система взаимодействует с BPM Workflow:

BPM Workflow инициирует процедуру получения изображений лица клиента с веб-камеры и со сканированного документа;

BPM Workflow забирает из базы данных Системы отчет о результатах верификации клиента.

Использование Системы:

Бизнес-пользователи должны использовать Систему согласно графику работы, установленному внутренним распорядком АО «Казпочта».

Для Системы определены следующие режимы функционирования:

Основной режим – в основном режиме разрешено выполнение всех функций в соответствии с документацией на Систему;

Режим обслуживания – в режиме обслуживания налагается полный или частичный запрет на работу пользователей.

Режим обслуживания используется:

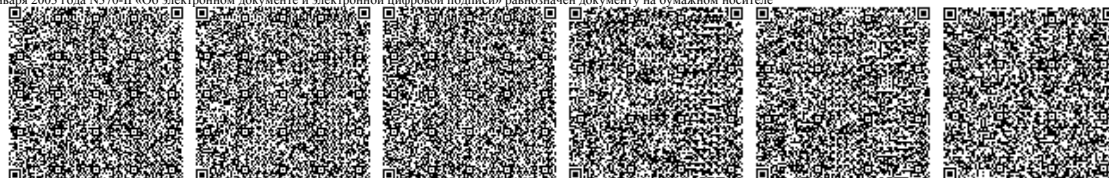
для установки обновлений системного программного обеспечения, проведения профилактических и аварийно-восстановительных работ на серверах и рабочих станциях;

для установки обновлений программного обеспечения и баз данных ПО АСБА и дополнительного программного обеспечения, используемого в Системе по верификации клиентов;

при возникновении сбоев в BPM Workflow;

при возникновении сбоев в работе Системы.

Перевод из основного режима в режим обслуживания и обратно, а также изменение уровня ограничений в рамках режима обслуживания, осуществляется административно (посредством информирования пользователей о необходимости прекратить работу с соответствующими функциями, остановки процессов и т.д.).





При переводе Системы в режим обслуживания требуется синхронный перевод BPM Workflow на режим функционирования без верификации.

При переводе Системы в основной режим требуется синхронное снятие ограничений на использование верификации в BPM Workflow.

В случаях экстренного прекращения функционирования Системы, восстановление функционирования должно производиться Поставщиком в режиме обслуживания.

При эксплуатации Системы должны соблюдаться показатели назначения, описанные в документации.

Требования к Поставщику по оказанию Услуг:

Перечень и параметры оказания услуг

Состав и параметры Услуг, оказываемых в рамках Договора, приведены в Таблице № 1 «Состав и параметры оказания услуг».

Таблица 1

№ п/п Вид Услуг Описание состава

оказываемых Услуг График оказания услуг Максимальный срок и порядок обслуживания запросов

1. Информационные Услуги 1. Прием и регистрация запросов на оказание Услуг от Ответственного представителя Заказчика по электронной почте. 24x7 Постоянно

2. Предоставление не более чем один раз в квартал в электронном виде отчетов об оказанных Услугах и статусе зарегистрированных запросов. В электронном виде отчет направляется на электронный адрес Ответственного представителя Заказчика.

--- 1 раз в квартал

3. Предоставление материалов об изменениях в ПО. Описание внесенных в версию изменений оформляется в табличной форме и представляется в файле описания версии. Вместе с описанием версии поставляется обновление существующей эксплуатационной документации.

24x7 Постоянно по мере появления новых материалов

2. Консультационные Услуги 1. Консультации по работе с ПО (по телефону (регистрация запросов) и e-mail)

2. Консультации по методологическим вопросам использования ПО (по телефону (регистрация запросов) и e-mail). 24x7 Постоянно

3. Аналитические Услуги 1. Анализ конфигурационных файлов, используемых Заказчиком, а также файлов журналов работы ПО. Конфигурационные файлы анализируются на целостность и взаимную совместимость. На основании файлов журналов работы ПО проводится анализ на наличие ошибок и предупреждений. По результатам анализа Ответственный представитель Заказчика информируются об ошибках конфигурации, при наличии таковых. Результаты используются для принятия решений по оптимальной конфигурации ПО. 24x7 По запросу, срок выполнения не более 6 рабочих дней

2. Анализ выполненных заявок, подготовка на его основе технологических инструкций по способам эксплуатации ПО. Передача подготовленных документов Заказчику. 24x7 Постоянно

4. Устранение аварийных ситуаций Восстановление функционирования ПО, в случае аварийного прекращения его функционирования. 24x7 Постоянно

5. Устранение ошибок 1. Устранение ошибок в ПО, обнаруженных Заказчиком по истечении срока гарантийного обслуживания (определенного в лицензионных договорах и/или договоре на внедрение ПО), а также Исполнителем в период оказания Заказчику Услуг. 24x7 Не более 7 рабочих дней

2. Передача Заказчику обновлений ПО и документации по результатам устранения ошибок.

По мере поступления Обновленная документация предоставляется одновременно, либо в течении месяца после установки новой версии (в случае наличия срочных обновлений).

3. Информирование Заказчика об оказанных Услугах по устранению ошибок и подтверждение результата. Предоставление Заказчику материалов об изменениях в ПО, сделанных в рамках оказанных Услуг. Перечень устраненных в версии ошибок оформляется в табличной форме и предоставляется в файле описания версии. Вместе с описанием версии, либо в течение месяца после обновления (в случае срочных обновлений) поставляется скорректированная эксплуатационная документация.

4. Удаление из базы данных ошибочных заявок 24x7 По запросу, срок выполнения не более 7 рабочих дней

5. Устранение прочих ошибок в ПО по требованию Заказчика 24x7 По запросу, срок выполнения не более 7 рабочих дней

6. Дополнительные услуги Установка у Заказчика обновленных и новых версий ПО.

Оптимизация платформы под операционные системы Windows 7\8\10 24x7 По запросу, срок выполнения не более 7 рабочих дней

Повышение алгоритма распознавания графических фильтров По запросу, срок выполнения не более 7 рабочих дней

Организация услуг по сопровождению Системы Поставщиком при исполнении договорных обязательств:

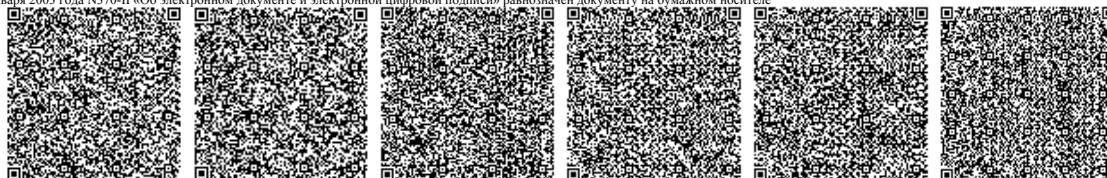
Услуги выполняются на основании заявки от Бизнес-владельца системы, которые должны быть зарегистрированы Первой линией поддержки пользователей Заказчика через ответственного представителя.

Порядок, срок, условия выполнения заявок регламентируются SLA (Таблица 5).

Заявки выполняются Поставщиком, согласно определениям, формулировкам, границам, отраженным в Заявках. Уточнения, дополнения, корректировки к заявкам принимаются Поставщиком только в период выполнения заявки и до момента ее завершения.

Если корректировка постановки задачи Заказчиком возникает на момент сдачи Поставщиком отработанной заявки, то данная заявка определяется как «новая» и выполняется на условиях ТС;

Если в рамках сдачи выполненных услуг Поставщиком, Заказчик выявляет недостатки без изменения постановки задачи, то данная заявка относится к доработке результата услуг. Доработка заявки выполняется Поставщиком на условиях ТС, SLA и условий





Договора.

Заявка, выполненная Поставщиком без официальных замечаний от Заказчика, регистрируется Первой линией поддержки пользователей Системы Заказчика, как выполненная.

В случае отсутствия замечаний и подтверждений от представителей Заказчика по выполненной заявке в течении 5 рабочих дней, заявка считается выполненной

Заявка, направленная в адрес Поставщика в период закрытия отчетного периода по Договору, относится к заявке нового периода; Заявка, предполагающая значительный объем трудозатрат, или связанная с изменением архитектуры Решения Системы, по согласованию Сторон может быть квалифицирована как доработка существующей функциональности, с исполнением в рамках отдельного договора или дополнительного соглашения.

Периодичность предоставления Услуг:

6.1. По факту поступления заявок и обращениям посредством иных способов связи.

Способы связи по вопросам Заказчика в период оказания Услуг:

«Горячая линия» по телефону. Поставщик оказывает консультации Второй линии поддержки Заказчика в рамках режима работы по Договору;

Электронная почта. Поставщик принимает в работу заявки, зарегистрированные Первой линией поддержки Заказчика, и оказывает консультации по любым вопросам, связанным с эксплуатацией Системы;

Требования к организации Второй линии поддержки Поставщика:

Поставщик должен организовать Вторую линию поддержки пользователей и обеспечить оказание услуг в объеме, в сроки, на условиях и в полном взаимодействии со Второй линией поддержки пользователей Заказчика.

Поставщик должен обеспечить следующие условия оказания услуг Второй линии поддержки:

Выделить координатора со стороны Поставщика, отвечающего за качество обработки всех заявок, а так же за организацию и координацию работ службы сопровождения.

Обеспечить режим работы пользователей Системы Заказчика в рабочее время (с 9.00 до 19.00 по времени Астаны, 7 дней в неделю, понедельник-воскресенье);

Цикл обработки обращений должен быть построен таким образом, чтобы все обращения были зафиксированы, и ни одна проблема не осталась неразрешенной;

Обеспечить по запросу Заказчика оказание услуг по месту нахождения Заказчика, для оперативного содействия в решении возникших сбойных ситуаций в работе Системы;

Обеспечить функционирование имеющегося тестового ландшафта для отработки запросов Заказчика, возникающих в ходе оказания Услуг по сопровождению Системы;

В рамках старта оказания услуг, Поставщик должен предоставить Заказчику:

Контактную информацию специалистов Второй линии поддержки пользователей;

Телефон и email ответственного представителя Поставщика для предоставления услуг технической поддержки в соответствии с Таблицей 1.

Расчет уровня выполнения SLA и методика расчета неустойки:

9.1. С целью проведения взаиморасчетов и общей оценки качества выполнения SLA, Исполнитель проводит расчёт показателя «% выполнения SLA» и согласовывает его с Заказчиком.

9.2. Показатель «% выполнения SLA» рассчитывается по следующей формуле:

% выполнения SLA = $R1/S1 * 100$, где

R1 – это количество инцидентов, устраненных в срок;

S1 – это общее количество зарегистрированных инцидентов.

9.3. В случае, если показатель «% выполнения SLA» составляет свыше 99,00% (включительно), то оплата по акту выполненных работ будет осуществлена в размере 100%.

10.4. В случае, если показатель «% выполнения SLA» составляет до 99,00%, то при оплате будет применена методика расчета по следующей формуле:

% оплаты услуг = $100\% - (99\% - \% \text{ выполнения SLA})$

9.5. В случае, если у показателя имеются десятичные дроби, то в расчет берутся 2 цифры после запятой, где в случае если 3 цифра после запятой от 0 до 4 (включительно), то 2 цифра после запятой остается не изменой, а если 3 цифра после запятой от 5 до 9 (включительно), то ко второй цифре после запятой прибавляется 1.

9.6. Время реакции и обработке Инцидентов

Приоритет Инцидента Время реакции Время устранения инцидента с момента поступления заявки от первой линии Заказчика

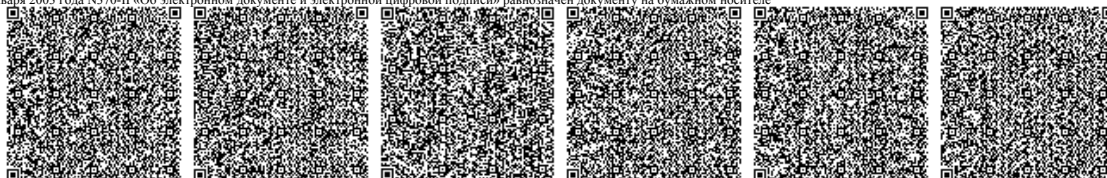
Высокий До 20 минут До 2 часов

Средний До 20 минут До 4 часов

Низкий До 20 минут До 8 часов

Требования по обеспечению информационной безопасности в АО «Казпочта»:

Информационные системы Общества должны обеспечиваться технической поддержкой, в состав которой входят услуги по





предоставлению обновлений соответствующей информационной системы, в том числе обновлений безопасности. В информационных системах должна использоваться функция ведения аудиторского следа, которая отражает следующее: события установления соединений, идентификации, аутентификации и авторизации в информационной системе (успешные и неуспешные);

события модификации настроек безопасности;
события модификации групп пользователей и их полномочий;
события модификации учетных записей пользователей и их полномочий;
события, отражающие установку обновлений и (или) изменений в информационной системе;
события изменения параметров аудита;
события изменений системных параметров.

Срок хранения аудиторского следа должен составлять не менее 3 (трех) месяцев в оперативном доступе и не менее 1 (одного) года в архивном доступе. Допускается агрегированное хранение аудиторского следа нескольких информационных систем в специализированной информационной системе хранения, обработки и анализа событий.

В информационной системе должна обеспечиваться неизменность аудиторского следа как на организационном, так и на техническом уровне. Администраторам информационных систем должен предоставляться доступ только на перенос журналов аудиторского следа в архив.

Бизнес-владельцы информационных систем или подсистем:

отвечают за соблюдение требований к информационной безопасности при создании, внедрении, модификации, предоставлении клиентам продуктов и услуг;

формируют и поддерживают актуальность матриц доступа к информационным системам.

Обновления информационной системы должны проходить анализ исходного кода до установки в промышленную среду.

Обновления информационной системы должны проходить испытания в тестовой среде до установки в промышленную среду.

Доступ к информационным системам из-за пределов периметра защиты предоставляется только с использованием методов двухфакторной аутентификации (использованием двух из трех факторов: «что я знаю», «что я имею», «что я есть сам»).

11.1. Требования по обновлению и управление уязвимостями

Информационные системы должны быть обеспечены технической поддержкой, в состав которой должны входить услуги по централизованному предоставлению обновлений соответствующей информационной системы.

Бизнес-владельцы информационных систем должны отслеживать выход обновлений, публикации о выявленных уязвимостях и определять политику управления обновлениями для информационных систем, согласованную с подразделением по обеспечению ИБ.

Обновления информационной системы должны проходить испытания в тестовой среде до установки в промышленную среду.

Подразделение по обеспечению ИБ должно проводить сканирование (технический анализ защищенности) информационных систем на наличие уязвимостей с использованием специализированного ПО. Сканирование может проводиться как работниками подразделения по обеспечению ИБ, так и внешними специализированными компаниями. Результаты сканирования формируются в виде отчета о состоянии информационной безопасности с указанием рекомендаций о необходимых корректирующих и превентивных действиях по устранению выявленных уязвимостей.

После получения результатов сканирования, бизнес-владельцами информационных систем должны быть предприняты все возможные меры по устранению выявленных уязвимостей.

Обновления безопасности информационной системы, устраняющие уязвимости, должны быть установлены на информационную систему не позднее одного месяца со дня их публикации и распространения производителем, за исключением случаев согласованных с подразделением по обеспечению ИБ.

По окончании работ по устранению уязвимостей должно быть проведено повторное сканирование информационной системы, подтверждающее устранение ранее выявленной уязвимости.

11.2 Требования к резервному копированию

В ИС должно обеспечиваться резервное хранение данных, их важных файлов и настроек. Периодичность и порядок резервирования устанавливаются СП самостоятельно, исходя из оценки рисков. Хранение резервных копий должно дублироваться в помещении, территориально удаленном от основного центра обработки данных. Дополнительные требования и порядок резервирования устанавливаются Обществом самостоятельно, исходя из оценки рисков непрерывности деятельности.

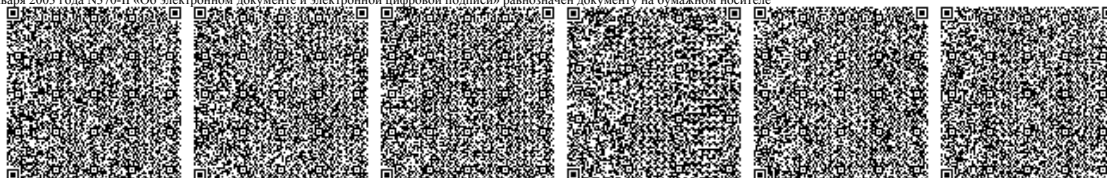
Тестирование восстановления информационных систем из резервных копий должно производиться не реже 2 (двух) раз в год.

Процесс восстановления фиксируется специальным Актом с указанием даты проведения восстановления, даты восстановленного периода и с указанием восстановленной системы, а также успешного или неудачного результата восстановления. Данный Акт оформляется за подписью руководителей подразделений ИТ-аутсорсинга, ДЭСИ и подразделением по обеспечению ИБ.

11.3 Требования по обеспечению информационной безопасности при работе со сторонними организациями

Раскрытие информации Общества внешней стороне осуществляется в соответствии с Правилами об определении и защите информации АО «Казпочта», составляющей коммерческую тайну.

Порядок предоставления Сторонами конфиденциальной информации определяется отдельным соглашением о конфиденциальности, которое подлежит заключению между Сторонами.





Перед раскрытием конфиденциальной информации Общества внешней стороне необходимо заключить с ней Соглашение о неразглашении конфиденциальной информации.
Для подключения рабочего места пользователя сторонней организации к сети Общества и получения адреса электронной почты необходимо подать заявку на имя руководителя информационных технологий, согласованную с подразделением по обеспечению ИБ.
В заявке на предоставление доступа необходимо указать на какой период требуется подключить пользователя сторонней организации к сети Общества, электронной почте.
Доступ к сети Общества пользователям сторонних организаций предоставляется только с выделением отдельного VLAN с привязанным MAC адресом к IP.
При работе с электронной почтой пользователь сторонней организации должен учитывать положения, изложенные Правилах по организации работы ИС.
Мониторинг пользователей сторонних организаций в активном каталоге сети Общества осуществляется подразделением по обеспечению ИБ.

11.4. Требования по Коммерческой тайне

Порядок работы с коммерческой информацией Общества, ее защиты, а также перечень сведений, отнесенных к коммерческой тайне Общества определен в Правилах об определении и защите информации АО «Казпочта», составляющей коммерческую тайну.

Общие требования

Перед вводом в эксплуатацию в Обществе, программное обеспечение должно проходить проверку в подразделении по информационной безопасности на предмет соответствия программного обеспечения требованиям к информационной безопасности Общества.

Разработка и доработка информационных систем не осуществляется в среде промышленной эксплуатации.

Среды разработки, тестирования и промышленной эксплуатации отделяются друг от друга таким образом, чтобы изменения, внесенные в любую из этих сред, не оказывали влияния на информационную систему, расположенную в другой среде.

В случае использования в среде разработки и тестирования защищаемой информации, предпринимаются соответствующие меры по их защите.

Работники подразделения по информационным технологиям организации и сторонних организаций, осуществляющие разработку, не имеют полномочий на перенос изменений информационной системы в промышленную среду, а также административный доступ к информационным системам в промышленной среде.

Перед вводом в промышленную эксплуатацию информационной системы в ней изменяются настройки безопасности, установленные по умолчанию, на настройки, соответствующие требованиям к информационной безопасности, установленным в организации. Указанные настройки включают замену паролей, используемых при тестировании, а также удаление всех тестовых учетных записей.

Поставщики АО «Казпочта» обязаны принимать необходимые меры по защите персональных данных, обеспечивающие:

- 1) предотвращение несанкционированного доступа к персональным данным;
- 2) своевременное обнаружение фактов несанкционированного доступа к персональным данным, если такой несанкционированный доступ не удалось предотвратить;
- 3) минимизацию неблагоприятных последствий несанкционированного доступа к персональным данным;

Обязанности поставщика по защите персональных данных возникают с момента сбора персональных данных и действуют до момента их уничтожения либо обезличивания.

Требования к Потенциальному Поставщику услуг

Потенциальному Поставщику необходимо предоставить подтверждающее письмо о наличии «горячей линии» с указанием Ф.И.О. ответственных сотрудников, номера телефонов «горячей линии» и контактного Email-адреса или письмо гарантии о создании такой линии, если он будет признан победителем.

Потенциальному Поставщику необходимо привлечь квалифицированных специалистов для оказания качественной технической поддержки, с наличием сертификатов в области:

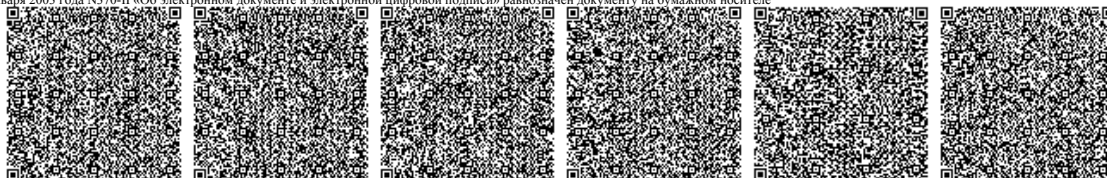
Programming in HTML5 with JavaScript and CSS3 Specialist;
Programming in C# Specialist;
Writing queries using microsoft SQL Server 2008R2-2012 Transact SQL.

Требования к документированию

При внесении изменений и доработок в системе Поставщик своевременно обновляет техническую документацию и инструкции. Документация, созданная в рамках оказания Услуг, в период оказания Договорных обязательств Поставщиком, должна поставляться в бумажном и электронном виде.

Поставщик ежеквартально к финансовому Акту и Счету-фактуре должен представить Отчет об оказании Услуг, с перечнем оказанных услуг, в соответствии с Заявками от Первой линии поддержки пользователей Заказчика.

*При этом документы, подтверждающие опыт работы должны быть нотариально засвидетельствованы. Приложенные сертификаты либо иные документы не на языке тендерной документации, должны иметь нотариально засвидетельствованные копии переводов





на русском языке.

Приложение

ТС Асба финал pdf.pdf

ТС Асба финал pdf.pdf

ТС Асба финал pdf.pdf

Подписал

Дата подписания

Серикбаева Гульназ Алтынханкызы

03.03.2020

