Конкурстық құжаттамаға
2-3-қосымша

Сатып алынатың қызметтердің техникалық ерекшелігі (тапсырыс беруші толтырады)

Тапсырыс берушінің атауы	"Электрондық қаржы орталығы" акционерлік қоғамы
Ұйымдастырушының атауы	"Қазақстан Республикасы Қаржы министрлігінің Мемлекеттік қазынашылық комитеті" республикалық мемлекеттік мекемесі
Лоттың №	81561446
Лоттың атауы	Лицензиялық бағдарламалық қамтамасыз етуді техникалық қолдау жөніндегі қызметтер
Тауарлардың, жұмыстардың, көрсетілетін қызметтердің бірыңғай номенклатуралық анықтамалығы кодының атауы:	620920.000.000027
Қызметтің атауы:	Лицензиялық бағдарламалық қамтамасыз етуді техникалық қолдау жөніндегі қызметтер
Өлшем бірлігі:	Бір қызмет
Саны (көлемі):	1
Қосылған құн салығын қоспағанда бірлік бағасы:	350085000
Қосылған құн салығын қоспағанда, сатып алуға бөлінген жалпы сома:	350085000
Қызметтерді көрсету мерзімі:	Шарт жасалған күннен бастап 2026 жылғы 25 желтоқсанға дейін, бірақ шарт жасалған күннен бастап кемінде 15 (он бес) күнтізбелік күн.
Қызметтерді көрсету орны:	Астана қ., Нұра ауданы Ш. Айтматов көшесі, 52
Аванстық төлем мөлшері:	0
Кепілдік мерзімі (айлармен)	12

Талап етілетін сипаттамалардың, параметрлердің және өзге де бастапқы деректердің сипаттамасы:	1. Жалпы талаптар 1.1. Өнім беруші OpenText компаниясы шығарған бағдарламалық қамтамасыз етуге техникалық қолдау көрсетуді келесі бағдарламалық қамтамасыз етуге ұзартуды жүзеге асыруға тиіс: • OpenText Operations Bridge; • OpenText Service Management Automation Suite. 1.2. Өнім беруші OpenText Business Support техникалық қолдау көрсетуді бірегей жазылым нөмірін (Subscription ID) ұсына отырып, телефон байланысы бойынша және өндірушінің https://support.opentext.com мекенжайының ресми порталы арқылы бірегей жазылым нөмірін ұсыну арқылы іске қоыслған күннен бастап тәулік бойы (тәулігіне 24 сағат, аптасына 7 күн) 12 (он екі) ай мерзімге қолжетімділікті қамтамасыз етуге тиіс. 1.3. Өнім беруші Тапсырыс берушінің өтінімдерін қабылдау және өңдеу үшін байланыс телефон нөмірін және электрондық поштаның корпоративтік мекенжайын беруді қоса алғанда, 24 × 7 режимінде техникалық қолдау көрсетудің бірінші желісінің жұмыс істеуін қамтамасыз етуге тиіс. 1.4. Өнім беруші техникалық қолдау көрсету аясында туындаған Тапсырыс берушінің барлық өтініштерін қолдау көрсету қызметіне өтініштердің бірыңғай нүктесінде тіркеуді жүзеге асыруға тиіс. 1.5. Өнім беруші өтінімдерді жоғары деңгейге жіберу кезінде және OpenText компаниясымен өзара іс-қимыл жасай отырып (телефон байланысы арқылы және/немесе электрондық пошта арқылы), Тапсырыс берушіге жәрдемдесуді қамтамасыз етуге тиіс. 1.6. Өнім берушінің техникалық қолдау көрсету процесіне қатысуы өтінішті ол толық шешілгенге және ресми жабылғанға дейін сүйемелдеуді қамтамасыз етуі тиіс. 1.7. Өнім беруші бағдарламалық қамтамасыз етуді орнату, баптау және жаңарту кезінде консультациялық және техникалық көмек көрсетуі тиіс: • OpenText Operations Bridge; • OpenText Service Management Automation Suite. Тапсырыс берушінің бағдарламалық қамтамасыз ету құрамы: • Operations Bridge Premium Edition Unit SW E-LTU — 605 (Мынаны қамтиды: SiteScope (2500 Points), Business Value Dashboard, Management Pack, System Collector, BSM SAM/SLM); • Service Management Automation Suite Premium Edition 5 Named Users Software E-LTU — 1; • Service Management Automation Suite Premium Edition 5 Concurrent Users Software E-LTU — 11. 1.8. Өнім беруші инциденттерді ден қою мен тіркеудің мынадай нормативтерін сақтауға міндетті: • 1-ші күрделілік дәрежесі Технологиялық процесс тоқтатылды. OpenText бағдарламалық қамтамасыз етуді пайдалану мүмкін емес, бұл жалпы ақаулыққа немесе бизнес-процестерге сыни әсер етуі мүмкін. Айналма шешімдер жоқ. Реакция уақыты: 1 сағаттан артық емес. • 2-ші күрделілік дәрежесі Бағдарламалық қамтамасыз етудің негізгі функциялары жұмыс істемейді. Шектеулі операциялар ғана қолжетімді, айналма шешімдер бар. Реакция уақыты: 3 сағаттан артық емес. • 3-ші күрделілік дәрежесі Жекелеген сындарлы емес функциялар қолжетімді емес. Бағдарламалық қамтамасыз етудің жұмысы техникалық сипаттамаларға толық сәйкес келмейді, жұмыс қабілеттілігіне әсері шамалы, айналма шешімдер бар. Реакция уақыты: 6 сағаттан артық емес. • 4-ші күрделілік дәрежесі Елеусіз

	мәселелер: құжаттама, жалпы ақпарат, консультациялар, бағдарламалық қамтамасыз етуді жақсартуға сұрау салулар және т.б. Реакция уақыты: 1 жұмыс күнінен аспайды. 1.9. Көрсетілген функционалдың болуы мен жұмысқа қабілеттілігін Тапсырыс беруші тест өтінімдерін жасау жолымен тексереді. 1.10. Өнім беруші диагностика және ақауларды жою, бағдарламалық қамтамасыз етудің ақауларын сәйкестендіру, сондай-ақ түзетулер мен жаңартуларға қолжетімділік мәселелерін қоса алғанда, бағдарламалық қамтамасыз етуді тиімді пайдалану бойынша ұсынымдар беруді қамтамасыз етеді. 1.11. Өнім беруші Тапсырыс беруші Өнім берушіге берген лицензиялар мен компоненттерге арналған бағдарламалық қамтамасыз етудің жаңа нұсқаларына қолжетімділікті, өндіруші оларды ресми түрде шығарған сайын, қолданыстағы жазылым шарттарына және OpenText техникалық қолдау көрсетуге сәйкес қамтамасыз етуі тиіс. 1.12. Техникалық қолдау көрсетудің барлық қолданылу мерзімі ішінде Өнім беруші бағдарламалық қамтамасыз етудің жұмыс қабілеттілігін қалпына келтіруге және қолдау көрсетуге бағытталған қызметтер көрсетуге міндетті: • OpenText SiteScope; • OpenText Operations Bridge; • OpenText Service Management Automation Suite. 1.13. Өнім беруші OpenText Application Observability базасында АЖО (Application Performance Monitoring) функционалдығын кеңейту үшін бағдарламалық қамтамасыз ету кешенін баптауды және сүйемелдеуді жүзеге асырады: • нақты уақыт режимінде АТ-жүйелерінің жай-күйіне мониторинг жүргізу; • өнімділіктің негізгі көрсеткіштерін қадағалау; • автоматты хабарламалармен ауытқуларды анықтау; • қолданыстағы АТ-сервистерімен және мониторинг жүйелерімен интеграциялау; • синтетикалық мониторинг жүргізу; • АТ-жүйелерінің қолжетімділігі мен сенімділігін арттыру мақсатында инциденттердің негізгі себептерін талдау; • транзакцияларды трассировкалау негізінде проблемаларды диагностикалау. 1.14. Бағдарламалық қамтамасыз ету істен шыққан, күрделі оқыс оқиғалар туындаған не проблеманы қашықтықтан жою мүмкін болмаған жағдайда, Өнім беруші сертификатталған инженердің қалпына келтіру жұмыстарын жүргізу үшін Тапсырыс берушінің алаңына шығуын қамтамасыз етуге міндетті. 1.15. Өнім беруші Тапсырыс берушіге өндіруші ұсынатын және қолдау көрсетілетін бағдарламалық қамтамасыз етуге жататын электрондық және web-сервистерге қолжетімділікті қамтамасыз етуге міндетті. 1.16. Өнім беруші кеңейтілген техникалық қолдау көрсетуді, жаңартулар, түзетулер және өтініштердің мәртебесі туралы ақпарат алу үшін Тапсырыс берушінің OpenText клиенттік өзіне-өзі қызмет көрсету порталына қолжетімділігін қамтамасыз етуге міндетті. 2 Ақпараттық қауіпсіздік жөніндегі талаптар 2.1. Өнім беруші Қазақстан Республикасының ақпаратты қорғау саласындағы заңнамасының талаптарын, сондай-ақ Тапсырыс берушінің ақпараттық қауіпсіздік жөніндегі ішкі нормативтік құжаттарын (Шарттың талаптарына қайшы келмейтін бөлігінде) сақтауға міндетті. 2.2. Техникалық қолдау көрсету, баптау, жаңарту және консультация беру жөніндегі барлық жұмыстар: • ең аз қажетті

	қолжетімділік (least privilege); • қолжетімділік құқықтарының аражігін ажырату; • Тапсырыс берушінің ақпараттық ресурстарына рұқсатсыз қолжетімділікке жол бермеу. 2.3. Тапсырыс берушінің ақпараттық жүйелеріне қолжетімділік: 2.3.1. Өнім беруші мамандарының Тапсырыс берушінің жүйелеріне қашықтан қол жеткізуіне Тапсырыс берушінің ресми келісімі болған кезде ғана жол беріледі және: • шектеулі мерзімге берілуі; • қорғалған байланыс арналарын (VPN, TLS) пайдалану; • тіркелу және хаттамалану қажет. 2.3.2. Ортақ тіркелгілерді пайдалануға, сондай-ақ логиндер мен парольдерді үшінші тұлғаларға беруге жол берілмейді. 2.3.3. Өнім берушінің қолжетімділігі үшін жасалатын барлық есепке алу жазбалары жұмыстар аяқталғаннан кейін не Шарттың қолданылу мерзімі аяқталғаннан кейін жойылуға немесе бұғаттауға жатады. 2.4. Тапсырыс берушінің деректерімен жұмыс 2.4.1. Өнім берушінің Шарт бойынша міндеттемелерді орындау үшін тікелей қажетті жағдайларды қоспағанда, техникалық қолдау көрсету барысында алынған Тапсырыс берушінің деректерін көшіруге, сақтауға, беруге немесе пайдалануға құқығы жоқ. 2.4.2. Диагностикалық ақпаратты, лог-файлдарды және өзге де техникалық деректерді өндірушіге (OpenText) беру Тапсырыс берушінің құпия ақпаратын ашуды болдырмайтын иесіз немесе ең аз жеткілікті көлемде ғана жол беріледі. 2.4.3. Өнім беруші қызметтер көрсету процесінде өзіне белгілі болған Тапсырыс беруші ақпаратының құпиялылығын қамтамасыз етуге міндетті. 2.5. Жаңартулар мен осалдықтар 2.5.1. Өнім беруші Тапсырыс берушіні: • қолдау көрсетілетін OpenText бағдарламалық қамтамасыз етуде анықталған сыни осалдықтар; • қауіпсіздік жаңартулары мен түзетулерінің шығуы (security patches) туралы ақпарттандыруға міндетті. 2.5.2. Жаңартулар мен түзетулерді орнату пайдалануға қойылатын талаптарды және бизнес-процестердің үздіксіздігін ескере отырып, Тапсырыс берушінің келісімі бойынша орындалады. 2.6. Сыртқы сервистер мен байланыс арналарын пайдалану 2.6.1. OpenText техникалық қолдау көрсету порталымен, жаңартулар сервистерімен және өндірушінің басқа да сыртқы ресурстарымен өзара іс-қимыл өзекті криптографиялық хаттамаларды пайдалана отырып, қорғалған байланыс арналары арқылы жүзеге асырылуы тиіс. 2.6.2. Тапсырыс берушімен өзара іс-қимыл жасау үшін мессенджерлерді, электрондық поштаны және өзге де байланыс арналарын пайдалануға тек ұйымдастыру және консультациялық мақсаттар үшін ғана жол беріледі және есептік деректерді, құпия ақпаратты немесе дербес деректерді беру үшін пайдаланылмауға тиіс. 2.7.Бақылау және аудит 2.7.1. Тапсырыс беруші Шарттың орындалуы шеңберінде Өнім берушінің ақпараттық қауіпсіздік талаптарын сақтауын бақылауды жүзеге асыру құқығын өзіне қалдырады. 2.7.2. Ақпараттық қауіпсіздік талаптарының бұзылуы анықталған жағдайда Өнім беруші дереу: • Тапсырыс берушіні хабардар етуге; • анықталған бұзушылықтарды жою жөнінде шаралар қабылдауға; • оқыс оқиғаның ықтимал салдарын барынша азайтуға міндетті. Техникалық қолдау көрсетудің қолданылу мерзімі: Жазылым белсендірілген сәттен

	бастап кемінде 12 ай.
Әлеуетті өнім берушіні жеңімпаз деп айқындаған және онымен мемлекеттік сатып алу туралы шарт жасасқан жағдайда әлеуетті өнім берушіге қойылатын талаптар(қажет болған жағдайда көрсетіледі) (көрсетілген мәліметтерді көрсетпегені және ұсынбағаны үшін әлеуетті өнім берушіні қабылдамауға әлеуетті өнім берушіні қабылдамауға жол берілмейді)	1. Өнім беруші Шарт жасалған күннен бастап кемінде 16 күнтізбелік күн мерзімде мынадай ақпаратты ұсынуға міндетті: • Телефон қоңырауларын жасауға арналған қоңырау нөмірі; • Тест өтінімін беру үшін ұсынылатын жедел хабар алмасу қызметіндегі (мессенджер) аккаунтқа сілтеме жасау; • Service Desk қызметіне уақытша веб-қатынау деректемелері, оның ішінде: • жүйенің веб-мекенжайы; • жүйеге қолжетімділікті және тест өтінімін ресімдеу үшін уақытша логин мен пароль; корпоративтік электрондық пошта мекенжайы. 2. Өнім берушінің техникалық сипаттағы мәселелер бойынша Тапсырыс берушінің өтінімдерін қабылдау және өңдеу үшін жұмыс істейтін Service Desk қызметі болуы тиіс. 2.1. Service Desk қызметі келесі міндетті функционалды қамтамасыз етуі тиіс: • техникалық қолдау көрсету қызметіне жүгіну үшін бірыңғай телефон нөмірі; • Service Desk электрондық жүйесі арқылы өтініш беру; • Өнім берушінің корпоративтік электрондық пошта мекенжайы арқылы өтініш беру. 3. OpenText бағдарламалық қамтамасыз етуді техникалық қолдау көрсетуді ұзарту және сүйемелдеу жөніндегі қызметтерді көрсету шеңберінде Өнім беруші Тапсырыс берушінің ақпараттық қауіпсіздік талаптарының сақталуын қамтамасыз етуге міндетті. 4. Өнім беруші: Өнім берушінің Шарт жасалған күннен бастап кемінде 16 күнтізбелік күн мерзімінде Қазақстан Республикасының аумағында OpenText бағдарламалық қамтамасыз етуін техникалық қолдау көрсетуді ұсыну құқығын растайтын хаттың электрондық көшірмесін; Техникалық қолдау көрсетудің заңдылығын және заңдық тазалығын растайтын OpenText компаниясымен (бұрын - Micro Focus) серіктестік шарттың көшірмесін Шарт жасалған күннен бастап кемінде 16 күнтізбелік күн мерзімінде ұсынуға міндетті.

Приложение 2-3
к конкурсной документации

Техническая спецификация закупаемых услуг (заполняется заказчиком)

Наименование заказчика	Акционерное общество "Центр электронных финансов"
Наименование организатора	Республиканское государственное учреждение "Комитет государственного казначейства Министерства финансов Республики Казахстан"
Номер лота	81561446
Наименование лота:	Услуги по технической поддержке лицензионного программного обеспечения
Наименование кода Единого номенклатурного справочника товаров, работ, услуг:	620920.000.000027
Наименование услуги:	Услуги по технической поддержке лицензионного программного обеспечения
Единица измерения:	Одна услуга
Количество(объем):	1
Цена за единицу, без учета налога на добавленную стоимость:	350085000
Общая сумма, выделенная для закупки, без учета налога на добавленную стоимость:	350085000
Срок оказания услуги:	Со дня заключения договора по 25 декабря 2026 года, но не менее 15 (пятнадцати) календарных дней со дня заключения договора
Место оказания услуги:	г.Астана, район Нұра ул. Ш. Айтматов, 52
Размер авансового платежа:	0
Гарантийный срок (в месяцах)	12

Описание требуемых характеристик, параметров и иных исходных данных	1. Общие требования 1.1. Поставщик должен осуществить продление технической поддержки программного обеспечения производства компании OpenText, на следующее Программное обеспечение: • OpenText Operations Bridge; • OpenText Service Management Automation Suite. 1.2. Поставщик должен обеспечить доступ к технической поддержке OpenText Business Support 24×7 по телефонной связи и через официальный портал производителя по адресу https://support.opentext.com в круглосуточном режиме (24 часа в сутки, 7 дней в неделю) сроком на 12 (двенадцать) месяцев с даты активации, путем предоставления уникального номера подписки (Subscription ID). 1.3. Поставщик должен обеспечить функционирование первой линии технической поддержки в режиме 24×7, включая предоставление контактного телефонного номера и корпоративного адреса электронной почты для приема и обработки заявок Заказчика. 1.4. Поставщик должен осуществлять регистрацию всех обращений Заказчика, возникающих в рамках технической поддержки в единой точке обращений в службу поддержки. 1.5. Поставщик должен обеспечивать содействие Заказчику (по телефонной связи и/или посредством электронной почты) при эскалации заявок и во взаимодействии с компанией OpenText. 1.6. Участие Поставщика в процессе оказания технической поддержки должно обеспечивать сопровождение обращения до его полного разрешения и официального закрытия. 1.7. Поставщик должен оказывать консультационную и техническую помощь при установке, настройке и обновлении программного обеспечения: • OpenText Operations Bridge; • OpenText Service Management Automation Suite. Состав программного обеспечения Заказчика: • Operations Bridge Premium Edition Unit SW E-LTU — 605 (Включает: SiteScope (2500 Points), Business Value Dashboard, Management Pack, System Collector, BSM SAM/SLM); • Service Management Automation Suite Premium Edition 5 Named Users Software E-LTU — 1; • Service Management Automation Suite Premium Edition 5 Concurrent Users Software E-LTU — 11. 1.8. Поставщик обязан соблюдать следующие нормативы реагирования и регистрации инцидентов: • 1-я степень серьезности Технологический процесс остановлен. Использование программного обеспечения OpenText невозможно, что может привести к общему сбою либо критическому влиянию на бизнес-процессы. Обходные решения отсутствуют. Время реакции: не более 1 часа. • 2-я степень серьезности Основные функции программного обеспечения не работают. Доступны только ограниченные операции, имеются обходные решения. Время реакции: не более 3 часов. • 3-я степень серьезности Недоступны отдельные некритичные функции. Работа программного обеспечения не полностью соответствует техническим характеристикам, влияние на работоспособность незначительное, имеются обходные решения. Время реакции: не более 6 часов. • 4-я степень серьезности Незначительные вопросы: документация, общая информация, консультации, запросы на улучшение программного обеспечения и т.п. Время реакции: не более 1 рабочего дня. 1.9. Наличие и работоспособность

	указанного функционала проверяется Заказчиком путем создания тестовых заявок. 1.10. Поставщик обеспечивает предоставление рекомендаций по эффективному использованию программного обеспечения, включая вопросы диагностики и устранения неисправностей, идентификации дефектов программного обеспечения, а также доступа к исправлениям и обновлениям. 1.11. Поставщик обязан обеспечить Заказчику доступ к новым версиям программного обеспечения для лицензий и компонентов, переданных Заказчиком Поставщику, по мере их официального выпуска производителем, в соответствии с условиями действующей подписки и технической поддержки OpenText. 1.12. В течение всего срока действия технической поддержки Поставщик обязан оказывать услуги, направленные на восстановление и поддержание работоспособности программного обеспечения: • OpenText SiteScope; • OpenText Operations Bridge; • OpenText Service Management Automation Suite. 1.13. Поставщик осуществляет настройку и сопровождение комплекса программного обеспечения для расширения функциональности APM (Application Performance Monitoring) на базе OpenText Application Observability, включая: • мониторинг состояния здоровья ИТ-систем в режиме реального времени; • наблюдение за ключевыми показателями производительности; • обнаружение аномалий с автоматическими уведомлениями; • интеграцию с существующими ИТ-сервисами и системами мониторинга; • проведение синтетического мониторинга; • анализ первопричин инцидентов с целью повышения доступности и надежности ИТ-систем; • диагностику проблем на основе трассировки транзакций. 1.14. В случае отказа программного обеспечения, возникновения сложных инцидентов либо невозможности устранения проблемы в удаленном режиме, Поставщик обязан обеспечить выезд сертифицированного инженера на площадку Заказчика для проведения восстановительных работ. 1.15. Поставщик обязан обеспечить Заказчику доступ к электронным и web-сервисам, предоставляемым производителем и относящимся к поддерживаемому программному обеспечению. 1.16. Поставщик обязан обеспечить доступ Заказчика к клиентскому порталу самообслуживания OpenText для получения расширенной технической поддержки, информации об обновлениях, исправлениях и статусе обращений. 2 Требования по информационной безопасности 2.1. Поставщик обязан соблюдать требования законодательства Республики Казахстан в области защиты информации, а также внутренние нормативные документы Заказчика по информационной безопасности (в части, не противоречащей условиям Договора). 2.2. Все работы по технической поддержке, настройке, обновлению и консультированию должны выполняться с учетом принципов: • минимально необходимого доступа (least privilege); • разграничения прав доступа; • недопущения несанкционированного доступа к информационным ресурсам Заказчика. 2.3. Доступ к информационным системам Заказчика: 2.3.1. Удаленный доступ специалистов Поставщика к системам Заказчика допускается только при наличии официального согласования Заказчика и должен: • предоставляться на

	ограниченный срок; • использовать защищённые каналы связи (VPN, TLS); • регистрироваться и протоколироваться. 2.3.2. Использование общих учетных записей, а также передача логинов и паролей третьим лицам не допускается. 2.3.3. Все учетные записи, создаваемые для доступа Поставщика, подлежат удалению или блокировке по завершении работ либо по окончании срока действия Договора. 2.4. Работа с данными Заказчика 2.4.1. Поставщик не вправе копировать, сохранять, передавать или использовать данные Заказчика, полученные в ходе оказания технической поддержки, за исключением случаев, прямо необходимых для выполнения обязательств по Договору. 2.4.2. Передача диагностической информации, лог-файлов и иных технических данных производителю (OpenText) допускается только в обезличенном или минимально достаточном объеме, исключающем раскрытие конфиденциальной информации Заказчика. 2.4.3. Поставщик обязан обеспечить конфиденциальность информации Заказчика, ставшей ему известной в процессе оказания услуг. 2.5. Обновления и уязвимости 2.5.1. Поставщик обязан информировать Заказчика о: • выявленных критических уязвимостях в поддерживаемом программном обеспечении OpenText; • выходе обновлений и исправлений безопасности (security patches). 2.5.2. Установка обновлений и исправлений выполняется по согласованию с Заказчиком с учетом требований к эксплуатации и непрерывности бизнес-процессов. 2.6. Использование внешних сервисов и каналов связи 2.6.1. Взаимодействие с порталом технической поддержки OpenText, сервисами обновлений и иными внешними ресурсами производителя должно осуществляться по защищённым каналам связи с использованием актуальных криптографических протоколов. 2.6.2. Использование мессенджеров, электронной почты и иных каналов связи для взаимодействия с Заказчиком допускается исключительно для организационных и консультационных целей и не должно использоваться для передачи учетных данных, конфиденциальной информации или персональных данных. 2.7. Контроль и аудит 2.7.1. Заказчик оставляет за собой право осуществлять контроль соблюдения Поставщиком требований информационной безопасности в рамках исполнения Договора. 2.7.2. В случае выявления нарушений требований информационной безопасности Поставщик обязан незамедлительно: • уведомить Заказчика; • принять меры по устранению выявленных нарушений; • минимизировать возможные последствия инцидента. Срок действия технической поддержки: Не менее 12 месяцев с момента активации подписки.

Условия к потенциальному поставщику в случае определения его победителем и заключения с ним договора о государственных закупках (указываются при необходимости) (Отклонение потенциального поставщика за не указание и непредставление указанных сведений не допускается)	1. Поставщик в срок не менее 16 календарных дней с даты заключения Договора обязан предоставить следующую информацию: • Номер дозвона, предназначенный для совершения телефонных звонков; • Ссылку на аккаунт в предлагаемой службе мгновенного обмена сообщениями (мессенджере) для подачи тестовой заявки; Реквизиты временного веб-доступа к Службе Service Desk, включая: • веб-адрес системы; • временные логин и пароль для доступа к системе и оформления тестовой заявки; корпоративный адрес электронной почты. 2. Поставщик должен иметь функционирующую Службу Service Desk для приема и обработки заявок Заказчика по вопросам технического характера. 2.1. Служба Service Desk должна обеспечивать следующий обязательный функционал: • единый телефонный номер для обращения в службу технической поддержки; • подачу обращений через электронную систему Service Desk; • подачу обращений посредством корпоративного адреса электронной почты Поставщика. 3. В рамках оказания услуг по продлению и сопровождению технической поддержки программного обеспечения OpenText Поставщик обязан обеспечить соблюдение требований информационной безопасности Заказчика. 4. Поставщик обязан предоставить: Электронную копию письма от производителя, подтверждающего право Поставщика на предоставление технической поддержки программного обеспечения OpenText на территории Республики Казахстан, в срок не менее 16 календарных дней с даты заключения Договора; Копию партнёрского договора с компанией OpenText (ранее — Micro Focus), подтверждающего правомерность и юридическую чистоту оказания технической поддержки, в срок не менее 16 календарных дней с даты заключения Договора.