Конкурстық құжаттамаға
16-қосымша

Сатып алынатың қызметтердің Техникалық ерекшелігі (тапсырыс беруші толтырады)

Тапсырыс берушінің атауы:	"СК-Фармация" жауапкершілігі шектеулі серіктестігі
Ұйымдастырушының атауы:	"СК-Фармация" жауапкершілігі шектеулі серіктестігі
Конкурстың №:	№ 17987898-1
Конкурстың атауы:	Бағдарламалық өнімді пайдалану қызметі
Лоттың нөмірі:	№ 88657741-ОК1
Лоттың атауы	Бағдарламалық өнімді пайдалану қызметі
Тауарлардың, жұмыстардың, көрсетілетін қызметтердің бірыңғай номенклатуралық анықтамалығы кодының атауы:	620920.000.000014
Қызметтің атауы:	Бағдарламалық өнімді пайдалану қызметі
Өлшем бірлігі:	Бір қызмет
Саны (көлемі):	1
Қосылған құн салығын есептемегенде бірлік бағасы:	400000
Қосылған құн салығын есепке алмағанда, сатып алуға бөлінген жалпы сома:	400000
Авиациялық техниканы сатып алуды қоспағанда, тауар жаңа, пайдаланылмаған, шығарылған жылы шарт жасалған күнге дейін (үш жылға дейін) ерте болмауға тиіс:	
Қызмет көрсету мерзімі	Келісім-шартқа қол қойылған күннен бастап 15 (он бес) күнтізбелік күн ішінде
Аванстық төлем мөлшері:	0
Кепілдік мерзімі (айлармен)	12

Талап етілетін сипаттамалардың, параметрлердің және өзге де бастапқы деректердің сипаттамасы	ТЕХНИКАЛЫҚ ЕРЕКШЕЛІК Сатып алудың атауы: Бағдарламалық қамтамасыз етуді пайдалану құқығына лицензиялар беру бойынша қызметтер ЖАЛПЫ МӘЛІМЕТТЕР Орындаушы — ҚБҚ қызметтерін көрсететін және олардың орындалу барысы мен нәтижелеріне жауап беретін компания. Жүйе — Тапсырыс берушіде бар электрондық құжат айналымының және бизнес-процестерді автоматтандырудың ақпараттық жүйесі. PBU — шексіз қызметтер пакеті — Тапсырыс берушінің сұранысы бойынша ұсынылатын Жүйенің функционалдығын дамыту, күйге келтіру, өзгерту және кеңейту бойынша қызметтер жиынтығы. ҚБҚ—ға қызмет көрсету деңгейі - ҚБҚ қызметтерін көрсету шарттарының жиынтығы: қол жетімді жұмыстардың құрамы, саны бір уақытта орындалатын өтінімдер, жұмыстың басталу мерзімі, қызмет көрсету мерзімі және басқа параметрлер (2.3 тармақ). Тапсырыс берушінің пайдаланушысы — қызметкер Тапсырыс берушінің. Өтінім — Тапсырыс берушінің қызметтерді көрсетуге арналған ресми өтініші. Жұмыстардың санаты — 3-бөлімге сәйкес айқындалатын өтінім бойынша көрсетілетін қызметтер түрі. Бір мезгілде орындалатын өтінім — Орындаушы жұмысқа қабылдаған және 2.5-тармақ бойынша лимитті қолдану кезінде ескерілетін өтінім. ӨҚБ бірлігі — қызметкерлердің санын ескере отырып, Тапсырыс берушіні ұйымдастыруға арналған ӨҚБ қызметтерінің көлемі және 2.4-тармақ бойынша шекті мән. КҚ — техникалық ерекшелік. Өзге терминдер Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген мағыналарда қолданылады. 2.1. ӨҚҚ қызметтері туралы жалпы мәліметтер 2.1.1. Тапсырыс берушіге Жүйенің функционалдығын дамыту, конфигурациялау, өзгерту және кеңейту бойынша қызметтер кешені болып табылатын ҚБҚ қызметтерін ұсыну қажет. 2.1.2. ҚБҚ қызметтерін Мердігер Тапсырыс берушінің өтініші бойынша келісімшарт мерзімі ішінде ұсынады және Жүйені оның функционалдық мүмкіндіктері, осы Техникалық шарттар мен шарттар шеңберінде бейімдеуге, жетілдіруге және дамытуға бағытталған. . 2.1.3. ҚБҚ шеңберінде Мердігер ҚБҚ-ға қызмет көрсету деңгейіне сәйкес өзгертулер енгізеді. Көрсетілетін қызметтер көлемі қызмет көрсету деңгейінде қолжетімді жұмыстардың құрамымен және бір уақытта орындалатын өтінімдер санымен анықталады. Төлем тәртібі мен талаптары шартта айқындалады. 2.1.4. Жаңа ақпараттық жүйені, дербес бағдарламалық өнімді немесе бағдарламалық модульді нөлден әзірлеу көлеміне кірмейді. қызметтер, осы техникалық ерекшелікте көзделген. Мұндай әзірлеу қажет болған жағдайда Тапсырыс беруші тиісті қызметтерді көрсету үшін мемлекеттік сатып алу туралы жеке келісімшарт жасайды. 2.1.5. Жүйенің жұмысындағы қателерді (қателерді түзету) және осалдықтарды жоюды Мердігер қосымша ақысыз, санына шектеусіз орындайды және бір уақытта орындалған өтінімдердің лимитін алмайды. 2.1.4 осы техникалық ерекшеліктің. 2.2. ҚБҚ талап етілетін қызметтерінің параметрлері ҚБҚ қызмет көрсету деңгейі — Lite деңгейінен кем емес. ӨҚҚ қызметтерін көрсету мерзімі — 15 күндер. Тапсырыс берушінің пайдаланушылар саны — 214. ПБУ бірліктерінің саны — 1. 2.3. Қызмет көрсету шарттары Жұмыстардың құрамы — 3 бөлім. Бір

	уақытта орындалатын өтінімдер саны, кем дегенде — 1. Қызмет көрсету мерзіміне өтінімдер саны — 10-ға дейін. 2.4. ҚБҚ қолдану шарттары Lite деңгейіндегі ҚБҚ шеңберінде 3-бөлім бойынша жұмыстардың кез келген санатына өтінімдер, егер еңбекті бағалау орындалса Орындаушының әрбір өтінімді орындауы 30 минуттан аспайды. Қызмет көрсету мерзімі шарттың жалпы мерзіміне қарамастан 6 айды құрайды. Lite деңгейіндегі PBU автоматты түрде жаңартылмайды және басқа қызмет деңгейлерімен біріктірілмейді. Lite деңгейіндегі PBU жасанды интеллект модульдері жоқ жүйе үшін қолданылады. ҚБҚ-ның бір бірлігі 5000-ға дейін қызметкері бар Тапсырыс берушіні ұйымдастыруға арналған. Резервті ескере отырып, шекті мән 5500 қызметкерді құрайды. Шекті мәннен асқан жағдайда ҚБҚ-ның қосымша бірлігі көзделеді. ҚБҚ бірліктерінің саны 2.2-тармақта көрсетілген. 2.5. Бір уақытта орындалатын өтінімдер бойынша шектеу 2.5.1. Мердігер өтінімдердің осы Техникалық сипаттаманың 2.3-тармағына сәйкес ҚБҚ-ға қызмет көрсетудің тиісті деңгейі үшін белгіленген мәннен кем емес мөлшерде бір уақытта орындалуын қамтамасыз етуі керек. 2.5.2. Егер Тапсырыс беруші жіберген өтінімдер саны бір уақытта орындалатын өтінімдердің белгіленген санынан көп болса, қосымша өтінімдер қабылданбайды, керісінше кезекке қойылады. Кезекте тұрған өтінімдер саны шектелмеген. Кезектегі басымдықтарды Тапсырыс беруші Мердігердің жауапты менеджерімен келісім бойынша анықтайды және өтінім бойынша жұмыс басталғанға дейін оларды өзгертуге құқылы. 2.5.3. Өтінімде көрсетілген жұмыстарды орындаудың басталу мерзімі кезек, ол бір уақытта орындалатын өтінімдердің лимиті босатылған және осындай өтінімнің барлық қажетті параметрлері келісілген сәттен бастап есептеледі. Өтінім бойынша нәтиже келісілгеннен кейін кезектегі келесі өтінім жұмысқа автоматты түрде қабылданады. 2.5.4. 2 раундтағы түзетулер (9.3 тармақ), кепілдік түзетулер (9.4 тармақ) және қателерді түзету бір уақытта орындалатын өтінімдердің шегін алмайды. 2.5.5. Кезек қызмет көрсету мерзіміне 10 өтінімнің жалпы лимитін арттырмайды. Жалпы лимиттен асатын өтінімдер 4.2-тармақтың тәртібімен қаралады. 2.6. Жұмыстарды орындаудың басталу мерзімі 2.6.1. Өтінім бойынша жұмыстарды орындаудың басталу мерзімі жұмыстың құрамын, күтілетін нәтижені, жұмыстардың санатын, алдын ала орындалу мерзімін және қажетті бастапқы деректерді қоса алғанда, тараптар өтінім параметрлерін бекіткен күннен кейінгі жұмыс күнінен бастап есептеледі. . 2.6.2. Жұмыстың басталу мерзімі Тапсырыс берушіден нақтылауды, бастапқы деректерді, қол жетімділікті, мақұлдауды немесе өтінімді орындау үшін қажетті басқа ақпаратты күту кезеңінде есептелмейді. 2.6.3. Әрбір өтінімді орындау мерзімін Орындаушы өтінімді талдағаннан кейін анықтайды және жұмысты бастамас бұрын тараптармен келіседі. Орындалу мерзімі жұмыстардың санатына, жұмыс көлеміне, түпнұсқалардың толықтығына байланысты деректердің, тапсырыс берушінің мамандарын біріктіру, тестілеу, қабылдау және қатысу қажеттілігі. ТЕХНИКАЛЫҚ ЖӘНЕ ФУНКЦИОНАЛДЫҚ

	СИПАТТАМАЛАРЫ Жұмыстар қолданыстағы Жүйенің функционалдық мүмкіндіктері және өтінімнің келісілген көлемі шегінде орындалады. 1-деңгейдегі ҚБҚ 2.4-тармақтың шарттарын ескере отырып, осы техникалық сипаттамадағы жұмыстардың кез келген санатын қамтиды. Мұндай жұмыстарға, атап айтқанда, мыналар жатады: – қолданыстағы маршрутты пысықтау – жаңа процесті құру – баспа үлгілері – журналдар – есептер мен аналитика – интеграциялар және веб-сервистер – тапсырыс берушінің каталог қызметімен интеграция – құжат карточкасы – қолжетімділік құқықтары – мәзірлер мен тіркеу нөмірлері – деректерді көшіру – инфрақұрылым және қауіпсіздік – тапсырыс берушінің конфигурациясының модульдері мен нақтылаулары Серверлерді әкімшілендіруге Жүйенің бөлінген данасы үшін ғана рұқсат етіледі. Деректерді тасымалдаудың құрамы мен көлемі деректер құрылымы мен тасымалдау ережелерін көрсете отырып, келісілген техникалық тапсырмамен анықталады. 4.1. Орындаушы жұмыстардың санатын анықтайды, өтінім бойынша еңбек шығындарын бағалайды және қызмет көрсету мерзіміне өтінімдер лимитінің сақталуын тексереді. 30 минуттан астам еңбек шығындарын бағалауға арналған өтінім Lite PBU деңгейінен асып түседі. 4.2. Егер өтінім ҚБҚ-ның тиісті қызмет көрсету деңгейінде көзделген қызметтер тізімінен немесе көлемінен толығымен немесе ішінара тыс болса, Мердігер Тапсырыс берушіге көрсетілген шектеулерден тыс жұмыстарды көрсете отырып, дәлелді хабарлама жібереді. Егер шартта көзделген жұмыстарды өз бетінше орындауға және олар бойынша жеке нәтиже алуға болатын болса, Мердігер Тапсырыс берушіге қолданыстағы келісімшарт шеңберінде оларды жеке өтінім ретінде рәсімдеуді ұсынуға құқылы. Қолданыстағы шарт шегінен шығатын жұмыстарды Тапсырыс беруші Қазақстан Республикасының мемлекеттік сатып алу туралы заңнамасында белгіленген тәртіппен бөлек сатып ала алады. 4.3. Тапсырыс беруші Мердігер белгілеген жұмыс санатымен келіспеген жағдайда, Тапсырыс беруші Мердігердің қорытындысын алған күннен бастап 3 жұмыс күні ішінде дәлелді қарсылықтарын жіберуге құқылы. Орындаушы өтінімді қайта қарайды және Тапсырыс берушіге қорытынды қорытынды жібереді. Жұмыстардың санаты, жұмыстардың құрамы және күтілетін нәтиже келісілгенге дейін жұмыстарды орындаудың басталу мерзімі есептелмейді. 5.1. Тапсырыс беруші Мердігерге тапсырманың сипаттамасымен және егер бар болса, техникалық сипаттамамен жұмысты орындауға өтінім жібереді. 5.2. Мердігер өтінімге талдау жүргізеді және оны ҚБҚ шеңберінде орындау мүмкіндігін, жұмыс санатын (4-бөлім), алдын-ала орындалу мерзімін, қажетті бастапқы деректерді және таңдалған қызмет көрсету деңгейінің қолданылуын анықтайды. Қажет болған жағдайда Мердігер Тапсырыс берушіге нақтылау сұрақтарын жібереді. 5.3. Егер жұмыс көлемі айқын болмаса немесе тапсырма ауқымды болса/кешенді, Мердігердің бизнес-талдаушысы техникалық тапсырманы құрастырады және оны Тапсырыс берушімен келіседі. Бекітілген техникалық тапсырмасыз іске асыру басталмайды. 5.4. Кез келген өтінім, қызмет көрсету деңгейіне қарамастан, адам-сағат бойынша

	еңбек шығындарының ішкі бағасын алады. ҚББ аясындағы өтінімдер үшін бұл бағалау Тұтынушыға төленбейді және жүктеуді жоспарлау және Lite қызмет көрсету деңгейінің шегін есепке алу үшін пайдаланылады. 5.5. Жұмыстардың құрамын, күтілетін нәтижені, жұмыстардың санатын, орындалу мерзімін және қажетті бастапқы деректерді қоса алғанда, өтінім параметрлерін келіскеннен кейін деректер, Орындаушы жұмысты бастау мерзімі ішінде орындауға кіріседі 2.5 және 2.6 тармақтарын ескере отырып, ҚБҚ-ға қызмет көрсетудің тиісті деңгейі үшін белгіленген жұмыстарды орындау. 5.6. Жұмыстар аяқталғаннан кейін Мердігер Тапсырыс берушіні дайындық туралы хабардар етеді және нәтижені қабылдауға жібереді. 5.7. Нәтижелерді қабылдау 9-бөлімнің және шарттың тәртібінде жүзеге асырылады. Жұмыстарды орындау нәтижелері мыналар болуы мүмкін: – бапталған бизнес-процесс – жүйенің пысықталған немесе кеңейтілген қолданыстағы модулі/компоненті – бапталған интеграция – есеп беру немесе деректерді аналитикалық ұсыну – теңшелетін пішін – теңшелген автоматтандыру сценарийі – деректерді тасымалдау, импорттау, экспорттау немесе түрлендіру нәтижесі – тапсырыс берушінің келісілген өтінімінде көзделген және ҚБҚ-ның таңдалған қызмет көрсету деңгейіне кіретін басқа нәтиже ОРЫНДАУШЫҒА ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР Көрсетілетін қызметті ұсыну шеңберінде Орындаушы міндетті: 7.1. Тапсырыс беруші ақпаратының құпиялылығын және Қазақстан Республикасының ақпаратты және дербес деректерді қорғау саласындағы заңнамасының талаптарын сақтауды қамтамасыз ету; 7.2. Жұмыстарды орындаудың басталу мерзімін және ҚБҚ-ның таңдалған қызмет көрсету деңгейі үшін белгіленген бір уақытта орындалатын өтінімдердің лимитін ескере отырып, тиісті өтінім бойынша тараптармен келісілген мерзімде жұмыстардың орындалуын қамтамасыз ету.; АҚПАРАТТЫҚ ҚАУІПСІЗДІК БОЙЫНША ТАЛАПТАР 8.1. Орындаушы осы Техникалық ерекшеліктің талаптарына сәйкес Жүйедегі Тапсырыс беруші деректерінің ақпараттық қауіпсіздігін, сақталуын және құпиялылығын әкімшілендіруді қамтамасыз етуге міндетті; 8.2. Орындаушы деректерді берудің қорғалған хаттамаларын ғана пайдалануға міндетті; 8.3. Орындаушы тағайындалған рөлдер мен өкілеттіктерге сәйкес пайдаланушылардың Жүйенің функционалдық мүмкіндіктеріне қол жеткізу құқықтарының аражігін ажыратуды қамтамасыз етуге міндетті; 8.4. Орындаушы оқиғалар журналдарын жүргізу арқылы Жүйеде пайдаланушылардың әрекеттері туралы ақпаратты тіркеуді және сақтауды қамтамасыз етуге міндетті; 8.5. Орындаушы қызметтерді көрсету кезінде Тапсырыс беруші деректерінің сақталуын, тұтастығын және құпиялылығын қамтамасыз етуге міндетті; 8.6. Орындаушы ақпаратты рұқсатсыз қол жеткізуден, өзгертуден, жоюдан немесе таратудан қорғауды қамтамасыз етуге міндетті; 8.7. Орындаушы Қазақстан Республикасының ақпараттандыру, ақпаратты және дербес деректерді қорғау саласындағы заңнамасының талаптарының сақталуын қамтамасыз етуге міндетті. ҚАБЫЛДАУ ТӘРТІБІ ЖӘНЕ КЕПІЛДІК 9.1. Тапсырыс беруші өтінім бойынша нәтиженің дайын екендігі туралы хабарланған күннен бастап 5 жұмыс

	күні ішінде оның келісілген өтінімге сәйкестігін растайды немесе дәлелді ескертулер жібереді. Көрсетілген мерзімде дәлелді ескертулер болмаған жағдайда, өтінім бойынша нәтиже 2.5.3 және 9.4 тармақтарының мақсаттары үшін келісілген болып саналады. Көрсетілген қызметтерді қабылдау және көрсетілген қызметтер актісіне қол қою шартта және Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен және мерзімде жүзеге асырылады. 9.2. Тапсырыс берушінің дәлелді ескертулері нәтиженің келісілген өтінімге анықталған сәйкессіздігінің сипаттамасын қамтуы тиіс. Бастапқы талаптардың өзгеруіне, жаңа функционалдылықтың қосылуына немесе іскери логиканың өзгеруіне байланысты ескертулер қабылдау туралы ескертулерге қолданылмайды және жеке өтініммен ресімделеді. 9.3. Бір өтінім шеңберінде келісілген техникалық тапсырма шеңберінде 2 айналымға дейін редакциялауға рұқсат етіледі; мұндай түзетулер бір уақытта орындалатын өтінімдердің шегін алмайды. Техникалық тапсырманы өзгерту жаңа өтініммен ресімделеді. Өңдеулердің қосымша раундтары — Орындаушының жауапты менеджерімен келісім бойынша. 9.4. ҚББ шеңберінде орындалған жұмыстар үшін 9.1-тармаққа сәйкес өтінім бойынша нәтиже келісілген күннен бастап 15 күнтізбелік күндік кепілдік мерзімі белгіленеді. Кепілдік мерзімі ішінде Мердігер қосымша ақысыз, бір уақытта орындалған өтінімдер шегінен тыс, қабылданған түзетулердегі ақауларды жояды. Кепілдік талаптардың өзгеруін және жаңа мүмкіндіктерді қамтымайды. 9.5. Кепілдік міндеттемелер Тапсырыс берушінің жаңа талаптарына, қабылдаудан кейінгі бизнес-процестердің өзгеруіне, үшінші тұлғалардың іс-әрекеттеріне, сыртқы ақпараттық жүйелердің өзгеруіне, заңнаманың өзгеруіне, Тапсырыс берушінің инфрақұрылымының бұзылуына, сондай-ақ өтінімнің келісілген көлеміне кірмеген жұмыстарға қолданылмайды. . ӨЗГЕ ШАРТТАР Әкімшілік деңгейінің тапсырмаларын Тапсырыс берушінің әкімшісі Жүйенің басқару тақтасы арқылы дербес орындайды және ҚББ көлеміне кірмейді: – пайдаланушыларды құру және бұғаттау, ұйымдық құрылым – қолданыстағы рөлдерді тағайындау және қолданыстағы қатынау топтарының мүшелерін басқару – стандартты анықтамалықтарды толтыру – баспа үлгілерінің үстіңгі деректемесін өзгерту Қажетті интеграция және деректерді өңдеу логикасы 3-бөлімде қарастырылған жағдайда, сыртқы жүйеден автоматты түрде толтырылатын каталогтарды конфигурациялау келісілген өтінім аясында жүзеге асырылады.

Әлеуетті өнім берушіге оның жеңімпазы анықталған және онымен Мемлекеттік сатып алу туралы шарт жасалған жағдайда қойылатын талаптар (қажет болған кезде көрсетіледі) (әлеуетті өнім берушіні көрсетілген мәліметтерді көрсетпегені және ұсынбағаны үшін қабылдамауға жол берілмейді)	

Приложение 16
к конкурсной документации

Техническая спецификация закупаемых услуг (заполняется заказчиком)

Наименование заказчика	Товарищество с ограниченной ответственностью "СК-Фармация"
Наименование организатора	Товарищество с ограниченной ответственностью "СК-Фармация"
№ конкурса:	№ 17987898-1
Наименование конкурса:	Услуги по пользованию программными продуктами
Номер лота:	№ 88657741-ОК1
Наименование лота:	Услуги по пользованию программными продуктами
Наименование кода Единого номенклатурного справочника товаров, работ, услуг:	620920.000.000014
Наименование услуги:	Услуги по пользованию программными продуктами
Единица измерения:	Одна услуга
Количество (объем):	1
Цена за единицу, без учета налога на добавленную стоимость:	400000
Общая сумма, выделенная для закупки, без учета налога на добавленную стоимость:	400000
Срок оказания услуги:	В течение 15 (пятнадцать) календарных дней с момента заключения договора
Размер авансового платежа* *:	0 %
Гарантийный срок (в месяцах)	12

Описание требуемых характеристик, параметров и иных исходных данных	ТЕХНИЧЕСКАЯ СПЕЦИФИКАЦИЯ Наименование закупки: Услуги по предоставлению лицензий на право использования программного обеспечения ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ Исполнитель — компания, оказывающая услуги ПБУ и ответственная за ход и результаты их оказания. Система — имеющаяся у Заказчика информационная система электронного документооборота и автоматизации бизнес-процессов. ПБУ — пакет безлимитных услуг — комплекс услуг по развитию, настройке, модификации и расширению функциональных возможностей Системы, оказываемых по заявкам Заказчика. Уровень обслуживания ПБУ — совокупность условий оказания услуг ПБУ: состав доступных работ, количество одновременно выполняемых заявок, срок начала выполнения работ, срок обслуживания и иные параметры (пункт 2.3). Пользователь Заказчика — сотрудник Заказчика. Заявка — официальное обращение Заказчика на выполнение услуг. Категория работ — вид услуг по заявке, определяемый в соответствии с разделом 3. Одновременно выполняемая заявка — заявка, принятая Исполнителем в работу и учитываемая при применении лимита по пункту 2.5. Единица ПБУ — объём услуг ПБУ для организации Заказчика с учётом численности работников и порогового значения по пункту 2.4. ТС — техническая спецификация. Иные термины применяются в значениях, установленных законодательством Республики Казахстан. 2.1. Общие сведения об услугах ПБУ 2.1.1. Заказчику требуется оказание услуг ПБУ, представляющих собой комплекс услуг по развитию, настройке, модификации и расширению функциональных возможностей Системы. 2.1.2. Услуги ПБУ оказываются Исполнителем по заявкам Заказчика в течение срока действия договора и направлены на адаптацию, улучшение и развитие Системы в пределах её функциональных возможностей, условий настоящей Технической спецификации и договора. 2.1.3. В рамках ПБУ Исполнитель выполняет доработки, соответствующие уровню обслуживания ПБУ. Объём услуг определяется составом работ, доступных на уровне обслуживания, и количеством одновременно выполняемых заявок. Порядок и условия оплаты определяются договором. 2.1.4. Разработка с нуля новой информационной системы, самостоятельного программного продукта или программного модуля не входит в объем услуг, предусмотренных настоящей технической спецификацией. При необходимости такой разработки Заказчик заключает отдельный договор о государственных закупках на оказание соответствующих услуг. 2.1.5. Устранение ошибок в функционировании Системы (баг-фиксы) и устранение уязвимостей выполняются Исполнителем без дополнительной оплаты, без ограничения количества и не занимают лимит одновременно выполняемых заявок. 2.1.4 настоящей технической спецификации. 2.2. Параметры требуемых услуг ПБУ Уровень обслуживания ПБУ — Не менее уровня Lite. Срок оказания услуг ПБУ — 15 дней. Количество пользователей Заказчика — 214. Количество единиц ПБУ — 1. 2.3. Условия обслуживания Состав работ — Раздел 3. Количество одновременно выполняемых заявок, не

	менее — 1. Количество заявок за срок обслуживания — до 10. 2.4. Условия применения ПБУ В рамках ПБУ уровня Lite выполняются заявки любой категории работ по разделу 3, если оценка трудозатрат Исполнителя на выполнение каждой заявки составляет не более 30 минут. Срок обслуживания составляет 6 месяцев независимо от общего срока договора. ПБУ уровня Lite не продлевается автоматически и не суммируется с другими уровнями обслуживания. ПБУ уровня Lite применяется для Системы без модулей искусственного интеллекта. Одна единица ПБУ рассчитана на организацию Заказчика численностью до 5 000 работников. Пороговое значение с учётом резерва составляет 5 500 работников. При превышении порогового значения предусматривается дополнительная единица ПБУ. Количество единиц ПБУ указывается в пункте 2.2. 2.5. Ограничение по одновременно выполняемым заявкам 2.5.1. Исполнитель должен обеспечить одновременное выполнение заявок в количестве не менее значения, установленного для соответствующего уровня обслуживания ПБУ согласно пункту 2.3 настоящей Технической спецификации. 2.5.2. Если количество заявок, направленных Заказчиком, превышает установленное количество одновременно выполняемых заявок, дополнительные заявки не отклоняются, а ставятся в очередь. Количество заявок в очереди не ограничено. Приоритеты в очереди определяет Заказчик по согласованию с ответственным менеджером Исполнителя и вправе изменять их до начала работ по заявке. 2.5.3. Срок начала выполнения работ по заявке, поставленной в очередь, исчисляется с момента освобождения лимита одновременно выполняемых заявок и согласования всех необходимых параметров такой заявки. После согласования результата по заявке следующая заявка из очереди принимается в работу автоматически. 2.5.4. Правки в рамках 2 раундов (пункт 9.3), гарантийные исправления (пункт 9.4) и баг-фиксы не занимают лимит одновременно выполняемых заявок. 2.5.5. Очередь не увеличивает общий лимит в 10 заявок за срок обслуживания. Заявки сверх общего лимита рассматриваются в порядке пункта 4.2. 2.6. Срок начала выполнения работ 2.6.1. Срок начала выполнения работ по заявке исчисляется с рабочего дня, следующего за днём согласования сторонами параметров заявки, включая состав работ, ожидаемый результат, категорию работ, предварительный срок выполнения и необходимые исходные данные. 2.6.2. Срок начала выполнения работ не исчисляется в период ожидания от Заказчика уточнений, исходных данных, доступов, согласований или иных сведений, необходимых для выполнения заявки. 2.6.3. Срок выполнения каждой заявки определяется Исполнителем после анализа заявки и согласуется сторонами до начала выполнения работ. Срок выполнения зависит от категории работ, объёма работ, полноты исходных данных, необходимости интеграций, тестирования, приёмки и участия специалистов Заказчика. ТЕХНИЧЕСКИЕ И ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ Работы выполняются в пределах функциональных возможностей действующей Системы и

	согласованного объёма заявки. ПБУ уровня 1 охватывает любую категорию работ в пределах настоящей технической спецификации при соблюдении условий пункта 2.4. К таким работам относятся, в частности: – доработка существующего маршрута – создание нового процесса – печатные шаблоны – журналы – отчёты и аналитика – интеграции и веб-сервисы – интеграция со службой каталогов Заказчика – карточка документа – права доступа – меню и регистрационные номера – миграция данных – инфраструктура и безопасность – модули и доработки конфигурации Заказчика Администрирование серверов допускается только для выделенного экземпляра Системы. Состав и объём миграции данных определяются согласованным техническим заданием с указанием структуры данных и правил переноса. 4.1. Исполнитель определяет категорию работ, оценивает трудозатраты по заявке и проверяет соблюдение лимита заявок за срок обслуживания. Заявка с оценкой трудозатрат свыше 30 минут выходит за пределы ПБУ уровня Lite. 4.2. Если заявка полностью или частично выходит за пределы перечня или объёма услуг, предусмотренных для соответствующего уровня обслуживания ПБУ, Исполнитель направляет Заказчику мотивированное уведомление с указанием работ, выходящих за указанные пределы. Если работы, предусмотренные договором, можно выполнить самостоятельно и получить по ним отдельный результат, Исполнитель вправе предложить Заказчику оформить их отдельной заявкой в пределах действующего договора. Работы, выходящие за пределы действующего договора, могут быть закуплены Заказчиком отдельно в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан о государственных закупках. 4.3. В случае несогласия Заказчика с определённой Исполнителем категорией работ Заказчик вправе направить мотивированные возражения в течение 3 рабочих дней с даты получения заключения Исполнителя. Исполнитель повторно рассматривает заявку и направляет Заказчику итоговое заключение. До согласования категории работ, состава работ и ожидаемого результата срок начала выполнения работ не исчисляется. 5.1. Заказчик направляет Исполнителю заявку на выполнение работ с описанием задачи и, при наличии, техническим заданием. 5.2. Исполнитель проводит анализ заявки и определяет возможность её выполнения в рамках ПБУ, категорию работ (раздел 4), предварительный срок выполнения, необходимые исходные данные и применимость выбранного уровня обслуживания. При необходимости Исполнитель направляет Заказчику уточняющие вопросы. 5.3. Если объём работы неочевиден или задача крупная/комплексная, бизнес-аналитик Исполнителя составляет техническое задание и согласовывает его с Заказчиком. Без утверждённого технического задания реализация не начинается. 5.4. Любая заявка независимо от уровня обслуживания получает внутреннюю оценку трудозатрат в человеко-часах. Для заявок в рамках ПБУ эта оценка Заказчику к оплате не выставляется и используется для планирования загрузки и учёта лимита уровня обслуживания

	Lite. 5.5. После согласования параметров заявки, включая состав работ, ожидаемый результат, категорию работ, срок выполнения и необходимые исходные данные, Исполнитель приступает к выполнению работ в пределах срока начала выполнения работ, установленного для соответствующего уровня обслуживания ПБУ, с учётом пунктов 2.5 и 2.6. 5.6. По завершении работ Исполнитель уведомляет Заказчика о готовности и передаёт результат для приёмки. 5.7. Приёмка результатов осуществляется в порядке раздела 9 и договора. Результатом выполнения работ могут являться: – настроенный бизнес-процесс – доработанный или расширенный существующий модуль/компонент Системы – настроенная интеграция – отчёт или аналитическое представление данных – пользовательская форма – настроенный сценарий автоматизации – результат миграции, импорта, экспорта или преобразования данных – иной результат, предусмотренный согласованной заявкой Заказчика и входящий в выбранный уровень обслуживания ПБУ ТРЕБОВАНИЯ К ИСПОЛНИТЕЛЮ В рамках предоставления услуги Исполнитель должен: 7.1. Обеспечить конфиденциальность информации Заказчика и соблюдение требований законодательства Республики Казахстан в области защиты информации и персональных данных; 7.2. Обеспечивать выполнение работ в сроки, согласованные сторонами по соответствующей заявке, с учётом срока начала выполнения работ и лимита одновременно выполняемых заявок, установленных для выбранного уровня обслуживания ПБУ; ТРЕБОВАНИЯ ПО ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ 8.1. Исполнитель обязан обеспечить администрирование информационной безопасности, сохранности и конфиденциальности данных Заказчика в Системе в соответствии с требованиями настоящей Технической спецификации; 8.2. Исполнитель обязан использовать только защищённые протоколы передачи данных; 8.3. Исполнитель обязан обеспечивать разграничение прав доступа пользователей к функциональным возможностям Системы в соответствии с назначенными ролями и полномочиями; 8.4. Исполнитель обязан обеспечивать регистрацию и хранение сведений о действиях пользователей в Системе посредством ведения журналов событий; 8.5. Исполнитель обязан обеспечивать сохранность, целостность и конфиденциальность данных Заказчика при оказании услуг; 8.6. Исполнитель обязан обеспечивать защиту информации от несанкционированного доступа, изменения, удаления или распространения; 8.7. Исполнитель обязан обеспечивать соблюдение требований законодательства Республики Казахстан в области информатизации, защиты информации и персональных данных. ПОРЯДОК ПРИЕМКИ И ГАРАНТИЯ 9.1. Заказчик в течение 5 рабочих дней с момента уведомления о готовности результата по заявке подтверждает его соответствие согласованной заявке либо направляет мотивированные замечания. При отсутствии мотивированных замечаний в указанный срок результат по заявке считается согласованным для целей пунктов 2.5.3 и 9.4. Приёмка оказанных услуг и подписание акта оказанных услуг осуществляются в

	порядке и сроки, установленные договором и законодательством Республики Казахстан. 9.2. Мотивированные замечания Заказчика должны содержать описание выявленного несоответствия результата согласованной заявке. Замечания, связанные с изменением первоначальных требований, добавлением нового функционала или изменением бизнес-логики, не относятся к замечаниям по приёмке и оформляются отдельной заявкой. 9.3. В рамках одной заявки допускается до 2 раундов правок в рамках согласованного технического задания; такие правки не занимают лимит одновременно выполняемых заявок. Изменение технического задания оформляется новой заявкой. Дополнительные раунды правок — по согласованию с ответственным менеджером Исполнителя. 9.4. На выполненные в рамках ПБУ работы устанавливается гарантийный период 30 календарных дней с даты согласования результата по заявке в соответствии с пунктом 9.1. В течение гарантийного периода Исполнитель без дополнительной оплаты, вне лимита одновременно выполняемых заявок, устраняет дефекты в принятой доработке. Гарантия не покрывает изменение требований и новые функции. 9.5. Гарантийные обязательства не распространяются на новые требования Заказчика, изменение бизнес-процессов после приёмки, действия третьих лиц, изменение внешних информационных систем, изменение законодательства, сбои инфраструктуры Заказчика, а также на работы, не входившие в согласованный объём заявки. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ Задачи уровня администрирования выполняются администратором Заказчика самостоятельно через панель администрирования Системы и в объём ПБУ не входят: – создание и блокировка пользователей, организационная структура – назначение существующих ролей и управление участниками существующих групп доступа – наполнение стандартных справочников – изменение верхнего колонтитула печатных шаблонов Настройка справочников с автозаполнением из внешней системы выполняется в рамках согласованной заявки при условии, что необходимая интеграция и логика обработки данных предусмотрены разделом 3.
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)	