**Техническая спецификация закупаемых услуг**

| | |
|---|---|
| **Наименование закупки:** | **Услуги по технической поддержке веб-сайта** |
| **ЕНС ТРУ, наименование (заполняется автоматически)** | 620230.000.000003<br>Услуги по технической поддержке сайтов |
| **Дополнительное описание:** | Услуги по технической поддержке веб-сайта, по условиям технической спецификации |
| **Количество:** | 1 |
| **Единица измерения:** | Услуга |
| **Сумма, выделенная для закупки без учета НДС:** | **200 000,00 теңге** |
| **Место оказания:** | г. Алматы, Бостандыкский район, ул. Байзакова, 303, этаж 2, офис 205 |
| **Срок действия договора:** | с 05 января по 31 декабря 2027 года (ежедневно/еженедельно, по заявке заказчика) |
| **Описание требуемых характеристик, параметров и иных исходных данных** | УСЛУГИ ДОЛЖНЫ СООТВЕТСТВОВАТЬ СЛЕДУЮЩИМ УСЛОВИЯМ:<br>**1. Цель: обеспечить бесперебойную работу сайта Заказчика.**<br>**2. Срок оказания услуги:** ежемесячно, по заявке заказчика.<br>*(с 05 января по 31 декабря 2027 года)*<br>**3. Функциональные требования к сайту Заказчика**<br>3.1. В целях безопасности недопустимо внедрение и использование на сайте открытой CMS доступной для скачивания в сети Интернет;<br>3.2. В целях безопасности сайт должен функционировать ежедневно под защитой SSL сертификата, со сроком не менее одного года;<br>3.3. Функционирования на сайте дополнительных информационных разделов и интерактивных сервисов по мере их внедрения в эксплуатацию.<br>**4. Требования к оказанию Услуги**<br>4.1. Услуга должна оказываться в рабочие дни Заказчика с 09:00 до 18:00 (обед с 13:00 до 14:00) по времени г. Астана. В случае наличия неполадок и инцидентов Услуга оказывается до их полного устранения (в течение одного рабочего дня);<br>4.2. В случае необходимости изменения структуры сайта Заказчик направляет обращение/уведомление (далее - Заявка) посредством веб-портала Государственных закупок.<br>4.3. В случае невозможности подключения к сайту (ошибка открытия страницы) и/или неполадках, при самостоятельном выявлении Заказчиком, инцидент признается критическим и соответственно Заказчик посредством электронный почты и/или телефонного звонка направляет Заявку Поставщику на устранение неисправности, при этом Заказчик; дублирует данную заявку на веб-портале Государственных закупок.<br>4.4. Поставщик в рамках оказания Услуги должен выполнить следующие виды работ:<br>4.4.1. Интеграцию с поисковыми системами и социальными сетями сайта Заказчика;<br>4.4.2. Администрировать инструменты анализа трафика и поведения пользователей, на базе файлов метрик систем Google Analytics и Яндекс Метрика с предоставлением полного доступа ответственному работнику Заказчика;<br>4.4.3. Обеспечить защиту от несанкционированного доступа к сайту, защиту от ddos атак, xss атак, sql инъекций и аналогичных путей взломов и т.д. В случае возникновения |

выше описанных инцидентов, связанных с информационной безопасностью сайта, ответственность возлагается на поставщика;

4.4.4. Обеспечить инсталляцию и администрирования программного обеспечения, установки необходимых модулей на сервере, на котором расположен сайт;

4.4.5. Обеспечить хранение ежедневных, еженедельных и ежемесячных резервных копий;

4.4.6. Ежеквартально выполнять передачу и хранение резервных копий данных сайта Заказчику;

4.4.7. Модифицировать функционал административной панели по запросам Заказчика. Выполняется по согласованию с поставщиком услуги, при условии возможности выполнения не изменяя структуру сайта;

4.4.8. Создавать и/или изменять разделы сайта. Выполняется по согласованию с Поставщиком услуги, при условии возможности выполнения не изменяя структуру сайта;

4.4.9. В целях увеличения информационной безопасности, вносить аргументированные предложения по переходу с одной системы управления сайтом на другую систему. В случае одобрения со стороны Заказчика, осуществить миграцию сайта на новую систему с сохранением всех данных.

4.4.10. Настроить систему мониторинга работы серверов, в режиме 24/7, с уведомлениями по sms и/или email, по протоколам HTTP/HTTPS/Ping/Telnet/FTP/DNS (SOA, A, MX, CNAME);

4.4.11. Восстановить работоспособность сайта в аварийных ситуациях;

4.5. Реагировать на инциденты с работоспособностью серверов, согласно уровням критичности, описанных ниже:

4.5.1. Срочный: время реакции 15 минут; время исполнения 1-2 часа.

- Отказ сайта в результате технической или эксплуатационной проблемы;
- Неработоспособность сайта;
- Отказ критических сервисов при невозможности удаленного решения проблемы;
- Невозможность загрузки серверов и сервисов в результате перезагрузки или аппаратного сбоя;
- Восстановление сайта из резервной копии.

4.5.2. Низкий: время реакции – 1 час; время исполнения – по согласованию с Заказчиком.

- Оказание консультационной помощи.

4.6. Поставщик отвечает перед Заказчиком за полную работоспособность сайта Заказчика. При получении любого вида обращения от Заказчика или при решении инцидента, Поставщик должен стремиться к максимально быстрой реакции и устранению выявленных недостатков/ошибок;

4.7. Осуществлять консультацию Заказчика в части ведения сайта по всем аспектам функционирования, безопасности и развитию сайта.

## 5. Требование к сохранности информации

5.1. Поставщиком должны быть обеспечены следующие меры по сохранности информации:

5.1.1. Хранение и обработка данных в местах, недоступных для посторонних лиц;

| | |
|---|---|
| | 5.1.2. Предотвращение утраты, искажения, подделки информации;<br>5.1.3. Предотвращение несанкционированных действий по уничтожению, модификации, искажению, копированию, блокированию информации, а также других форм незаконного вмешательства без согласования с Заказчиком.<br><br>**6. Требования к документации**<br>6.1. По факту оказания Услуги, Поставщик ежемесячно вместе с актом оказанных услуг должен предоставить отчет об оказанных услугах;<br>6.2. Отчёт должен содержать описание оказанных услуг с указанием статуса отработки Заявок на конец отчетного месяца. Также, отчет должен содержать, при их наличии, рекомендации, связанные с оптимизацией и/или доработкой сайта.<br><br>**7. Требования к обеспечению конфиденциальности информации**<br>7.1. **В течении 3 (трех) рабочих дней после подписания Договора Поставщик должен подписать соглашение о неразглашении конфиденциальной информации с Заказчиком, предоставленного Заказчиком. После подписания Соглашения, заказчик предоставляет логин и пароль от веб-сайта.**<br>7.2. Поставщик обязуется не использовать и не передавать третьим лицам информацию, циркулирующую, обрабатываемую или хранящуюся на оборудовании Заказчика, а также любую другую конфиденциальную информацию и информацию, полученную в результате оказания Услуги (в том числе иную информацию полученную, в результате присутствия на территории Заказчика), ставшую ему доступной в ходе оказания Услуги, без разрешения ответственных лиц Заказчика, в том числе для целей оказания Услуги, требуемой в рамках Договора.<br><br>**8. Общие требования к информационной безопасности**<br>8.1. Поставщик должен обеспечивать информационную безопасность, которая должна соответствовать требованиям законодательства Республики Казахстан, в том числе Единым требованиям в области информационно-коммуникационных технологий и обеспечения информационной безопасности, утвержденным постановлением Правительства Республики Казахстан от 20 декабря 2016 года № 832, а также по неразглашению коммерческой тайны и сведений, относящихся к персональным данным. |

**Представитель заказчика, ответственный за принятие услуги: _____/С. Данебаев**

**Сатып алынатын қызметтердің техникалық ерекшелігі**

| | |
|---|---|
| **Сатып алу атауы:** | **Сайттарды техникалық қолдау бойынша қызметтер** |
| **ЕНС ТРУ, атауы (автоматты түрде толтырылады)** | 620230.000.000003<br>Сайттарды техникалық қолдау бойынша қызметтер |
| **Қосымша сипаттама:** | Техникалық спецификация шарттары бойынша веб-сайтты техникалық қолдау жөніндегі қызметтер |
| **Саны:** | 1 |
| **Өлшем бірлігі:** | Қызмет |
| **ҚҚС есебінсіз сатып алу үшін бөлінген сома:** | **200 000,00 тенге** |
| **Көрсету орны:** | Алматы қ., Бостандық ауданы, Байзақов к-сі, 303, 2 қабат, 204 кеңсе |
| **Келісімшарт мерзімі:** | 2027 жылғы 05 қаңтардан 31 желтоқсанға дейін (күн сайын/апта сайын, Тапсырыс берушінің өтінімі бойынша) |
| **Қажетті сипаттамалардың, параметрлердің және басқа да бастапқы деректердің сипаттамасы** | Қызметтің қажетті сипаттамаларының, параметрлерінің және өзге де бастапқы деректерінің сипаттамасы мынадай шарттарға сәйкес келуі тиіс:<br>1. Мақсаты: Тапсырыс берушінің веб-сайтының үздіксіз жұмысын қамтамасыз ету.<br>2. Қызмет көрсету мерзімі: ай сайын, 2027 жылғы 05 қаңтардан 31 желтоқсанға дейін (ай сайын, Тапсырыс берушінің өтінімі бойынша).<br>3. Тапсырыс берушінің сайтына қойылатын функционалдық талаптар<br>3.1. Қауіпсіздік мақсатында сайтта Интернет желісінде жүктеу үшін қолжетімді ашық CMS енгізуге және пайдалануға жол берілмейді;<br>3.2. Қауіпсіздік мақсатында сайт күн сайын SSL сертификатының қорғауымен жұмыс істеуі керек, кем дегенде бір жыл;<br>3.3. Сайтта қосымша ақпараттық бөлімдер мен интерактивті сервистердің жұмыс істеуі олардың пайдалануға енгізілуіне қарай.<br>4. Қызмет көрсетуге қойылатын талаптар<br>4.1. Қызмет Тапсырыс берушінің жұмыс күндері сағат 09:00-ден 18:00-ге дейін (түскі ас 13:00-ден 14:00-ге дейін) Астана қаласының уақыты бойынша көрсетілуі тиіс. Ақаулар мен инциденттер болған жағдайда қызмет олар толық жойылғанға дейін көрсетіледі (бір жұмыс күні ішінде);<br>4.2. Сайттың құрылымын өзгерту қажет болған жағдайда Тапсырыс беруші өтінішті/хабарламаны (бұдан әрі - өтінім) мемлекеттік сатып алу веб-порталы арқылы жібереді.<br>4.3. Сайтқа қосылу (бетті ашу қатесі) және/немесе ақаулар мүмкін болмаған жағдайда, Тапсырыс беруші өз бетінше анықтаған кезде оқиға сыни деп танылады және тиісінше Тапсырыс беруші электрондық пошта және/немесе телефон қоңырауы арқылы өнім берушіге ақауды жоюға өтінім жібереді, бұл ретте Тапсырыс беруші осы өтінімді Мемлекеттік сатып алу веб-порталында қайталайды. |

| | |
|---|---|
| | 4.4. Өнім беруші қызмет көрсету шеңберінде мынадай жұмыс түрлерін орындауы тиіс:<br>4.4.1. Тапсырыс беруші сайтының іздеу жүйелерімен және әлеуметтік желілерімен интеграциялау;<br>4.4.2. Google Analytics және Яндекс Метрика жүйелерінің метрикалық файлдары негізінде тұтынушының жауапты қызметкеріне толық қол жетімділікті қамтамасыз ете отырып, трафикті және пайдаланушылардың мінез-құлқын талдау құралдарын әкімшілендіру;<br>4.4.3. Сайтқа рұқсатсыз кіруден қорғауды, DDoS шабуылдарынан, xss шабуылдарынан, sql инъекцияларынан және осыған ұқсас хакерлік жолдардан қорғауды және т. б. қамтамасыз ету.;<br>4.4.4. Бағдарламалық жасақтаманы орнатуды және басқаруды, сайт орналасқан серверде қажетті модульдерді орнатуды қамтамасыз етіңіз;<br>4.4.5. Күнделікті, апта сайынғы және ай сайынғы сақтық көшірмелердің сақталуын қамтамасыз етіңіз;<br>4.4.6. Тоқсан сайын Тапсырыс берушіге сайт деректерінің сақтық көшірмелерін беруді және сақтауды орындау;<br>4.4.7. Тапсырыс берушінің сұранысы бойынша әкімшілік панельдің функционалдығын өзгертіңіз. Сайттың құрылымын өзгертпей орындау мүмкіндігі болған жағдайда, қызмет көрсетушімен келісім бойынша орындалады;<br>4.4.8. Сайт бөлімдерін жасаңыз және/немесе өзгертіңіз. Сайттың құрылымын өзгертпей орындау мүмкіндігі болған жағдайда, Қызмет көрсетушімен келісім бойынша орындалады;<br>4.4.9. Ақпараттық қауіпсіздікті арттыру мақсатында сайтты басқарудың бір жүйесінен басқа жүйеге көшу жөнінде дәлелді ұсыныстар енгізу. Тапсырыс беруші тарапынан мақұлданған жағдайда, барлық деректерді сақтай отырып, сайтты жаңа жүйеге көшіруді жүзеге асыру.<br>4.4.10. HTTP/HTTPS/Ping/Telnet/FTP/DNS (SOA, A, MX, CNAME) хаттамалары бойынша sms және/немесе email арқылы хабарламалармен 24/7 режимінде серверлердің жұмысын бақылау жүйесін конфигурациялау;<br>4.4.11. Төтенше жағдайларда сайттың жұмысын қалпына келтіру;<br>4.5. Төменде сипатталған критикалық деңгейлерге сәйкес серверлердің жұмыс қабілеттілігі оқиғаларына жауап беріңіз:<br>4.5.1. Шұғыл: реакция уақыты 15 минут; орындау уақыты 1-2 сағат. * Техникалық немесе пайдалану проблемасы нәтижесінде сайттың істен шығуы; * Сайттың жұмыс істемеуі; * Мәселені қашықтан шешу мүмкін болмаған кезде сыни қызметтердің істен шығуы; * Қайта жүктеу немесе аппараттық құралдың істен шығуы нәтижесінде серверлер мен қызметтерді жүктеу мүмкін емес; * Сайтты сақтық көшірмеден қалпына келтіру.<br>4.5.2. Төмен: реакция уақыты - 1 сағат; орындау уақыты- Тапсырыс берушінің келісімі бойынша. * Консультациялық көмек көрсету.<br>4.6. Жеткізуші Тапсырыс берушінің веб-сайтының толық жұмыс істеуі үшін Тапсырыс берушінің алдында жауап береді. Тапсырыс берушіден өтініштің кез келген түрін алған кезде немесе оқиғаны шешкен кезде Өнім беруші барынша жылдам |

| | |
|---|---|
| | жауап беруге және анықталған кемшіліктерді/қателерді жоюға ұмтылуы тиіс;<br>4.7. Сайттың жұмыс істеуінің, қауіпсіздігінің және дамуының барлық аспектілері бойынша сайтты жүргізу бөлігінде Тапсырыс берушіге консультация беруді жүзеге асыру.<br>5. Ақпараттың сақталуына қойылатын талап<br>5.1. Өнім беруші ақпаратты сақтау бойынша мынадай шараларды қамтамасыз етуі тиіс:<br>5.1.1. Бөгде адамдар үшін қолжетімсіз жерлерде деректерді сақтау және өңдеу;<br>5.1.2. Ақпараттың жоғалуын, бұрмалануын, бұрмалануын болдырмау;<br>5.1.3. Тапсырыс берушінің келісімінсіз ақпаратты, сондай-ақ заңсыз араласудың басқа да нысандарын жою, өзгерту, бұрмалау, көшіру, бұғаттау бойынша рұқсатсыз әрекеттерді болдырмау.<br>6. Құжаттамаға қойылатын талаптар<br>6.1. Қызмет көрсету фактісі бойынша өнім беруші ай сайын көрсетілген қызметтер актісімен бірге көрсетілген қызметтер туралы есеп беруге тиіс;<br>6.2. Есепте есепті айдың соңына өтінімдерді пысықтау мәртебесі көрсетілген көрсетілген қызметтердің сипаттамасы болуға тиіс. Сондай-ақ, есепте, егер бар болса, сайтты оңтайландыруға және/немесе пысықтауға байланысты ұсыныстар болуы керек.<br>7. Ақпараттың құпиялылығын қамтамасыз етуге қойылатын талаптар<br>**7.1. Шартқа қол қойылғаннан кейін 3 (үш) жұмыс күні ішінде өнім беруші Тапсырыс беруші ұсынған Тапсырыс берушімен құпия ақпаратты жария етпеу туралы келісімге қол қоюға тиіс. Келісімге қол қойылғаннан кейін Тапсырыс беруші веб-сайттан логин мен пароль ұсынады;**<br>7.2. Өнім беруші Тапсырыс берушінің жабдығында айналымдағы, өңделетін немесе сақталатын ақпаратты, сондай-ақ Қызмет көрсету нәтижесінде алынған кез келген басқа да құпия ақпаратты және ақпаратты (оның ішінде Тапсырыс берушінің аумағында болу нәтижесінде алынған өзге де ақпаратты) қызмет көрсету барысында оған қолжетімді болған ақпаратты рұқсатсыз пайдаланбауға және үшінші тұлғаларға бермеуге міндеттенеді Тапсырыс берушінің жауапты тұлғалары, оның ішінде Шарт шеңберінде талап етілетін қызмет көрсету мақсаттары үшін.<br>8. Ақпараттық қауіпсіздікке қойылатын жалпы талаптар<br>8.1. Өнім беруші Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына, оның ішінде Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2016 жылғы 20 желтоқсандағы № 832 қаулысымен бекітілген ақпараттық-коммуникациялық технологиялар және ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету саласындағы, сондай-ақ коммерциялық құпияны және дербес деректерге қатысты мәліметтерді жария етпеу жөніндегі бірыңғай талаптарға сәйкес келетін ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз етуге тиіс. |