

**Сатып алынатын қызметтердің Техникалық ерекшелігі  
(тапсырыс беруші толтырады)**

|                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Тапсырыс берушінің атауы:</b>                                                                                                                                | "Қазақстан Республикасының Ішкі істер министрлігі" мемлекеттік мекемесі                                                                                                                                                   |
| <b>Ұйымдастырушының атауы:</b>                                                                                                                                  | "Қазақстан Республикасының Ішкі істер министрлігі" мемлекеттік мекемесі                                                                                                                                                   |
| <b>Конкурстың №:</b>                                                                                                                                            | № 17844891-1                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Конкурстың атауы:</b>                                                                                                                                        | 2027 жылға арналған «SOS 102» жасанды интеллект негізінде пайдаланушыларға шұғыл әрекет етудің және қолдаудың көпфункционалды көп арналы жүйесі» бағдарламалық қамтамасыз етуді техникалық сүйемелдеу бойынша қызметтерді |
| <b>Лоттың нөмірі:</b>                                                                                                                                           | № 88107929-OK1                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Лоттың атауы</b>                                                                                                                                             | Ақпараттық жүйені қостау және техникалық қолдау көрсету бойынша қызмет көрсетулер                                                                                                                                         |
| <b>Тауарлардың, жұмыстардың, көрсетілетін қызметтердің бірыңғай номенклатуралық анықтамалығы кодының атауы:</b>                                                 | 620230.000.000001                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Қызметтің атауы:</b>                                                                                                                                         | Ақпараттық жүйені қостау және техникалық қолдау көрсету бойынша қызмет көрсетулер                                                                                                                                         |
| <b>Өлшем бірлігі:</b>                                                                                                                                           | Бір қызмет                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Саны (көлемі):</b>                                                                                                                                           | 1                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Қосылған құн салығын есептегенде бірлік бағасы:</b>                                                                                                          | 61000000                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Қосылған құн салығын есепке алмағанда, сатып алуға бөлінген жалпы сома:</b>                                                                                  | 61000000                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Авиациялық техниканы сатып алуды қоспағанда, тауар жаңа, пайдаланылмаған, шығарылған жылы шарт жасалған күнге дейін (үш жылға дейін) ерте болмауға тиіс:</b> |                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Қызмет көрсету мерзімі</b>                                                                                                                                   | 2027 жылғы 31 желтоқсанға дейін                                                                                                                                                                                           |

|                                        |    |
|----------------------------------------|----|
| <b>Аванстық төлем<br/>мөлшері:</b>     | 0  |
| <b>Кепілдік мерзімі<br/>(айлармен)</b> | 12 |

|                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Талап етілетін сипаттамалардың, параметрлердің және өзге де бастапқы деректердің сипаттамасы</b></p> | <p>ТЕХНИКАЛЫҚ СПЕЦИФИКАЦИЯ ««SOS 102» жасанды интеллект негізінде пайдаланушыларға жедел әрекет ету мен қолдаудың көпфункционалды көп арналы жүйесі» бағдарламалық қамтамасыз етуді техникалық сүйемелдеу бойынша техникалық ерекшелік. 2027 жылғы 01 қаңтардан 31 желтоқсанға дейін жүзеге асырылуы тиіс.</p> <p>ПАЙДАЛАНЫЛАТЫН ТЕРМИНДЕР МЕН ҚЫСҚАРТУЛАР ТІЗБЕСІ:</p> <p>Тапсырыс беруші – «Қазақстан Республикасы Ішкі істер министрлігі» мемлекеттік мекемесі. Шарт – Өнім беруші мен Тапсырыс беруші арасында жасалған мемлекеттік сатып алу шарты. Ресми сайт – Тапсырыс берушінің ресми интернет-ресурсы келесі мекенжайда орналастырылған: <a href="https://www.gov.kz/memleket/entities/qriim">https://www.gov.kz/memleket/entities/qriim</a>. Мобильді қосымша – Android және iOS үшін жасалған смартфондарға арналған мобильді қосымша. Жүйе – «SOS 102» жасанды интеллект негізінде пайдаланушыларға жедел әрекет ету мен қолдаудың көпфункционалды көп арналы жүйесі . Қызмет – Бағдарламалық қамтамасыз етуді техникалық сүйемелдеу. Өтінім – Тапсырыс берушінің оқиға туралы немесе жұмыстарды пайдалану немесе қызмет көрсету шарттарын өзгерту немесе ақпарат беру қажеттілігі туралы хабарламасы. Сервис – чат-боттар арқылы әлеуметтік желілерде көрсетілуі тиіс Тапсырыс беруші сервистері. API – әлеуметтік желілердегі чат-боттар және мобильді қосымша арқылы сервистерді ұсыну үшін қажет әдістер сипаттамасы. АПК ЦОУ – жедел басқару орталығының аппараттық-бағдарламалық кешені. АРМ – оператордың автоматтандырылған жұмыс орны. Техникалық қолдау – жүйені жұмыс жағдайында қолдауға бағытталған және Тапсырыс берушіден берілетін техникалық тапсырмаға сәйкес Жүйенің функционалдық мүмкіндіктерін жетілдіруді қамтитын жұмыстар кешені. Техникалық тапсырма – жүйенің жаңа немесе жетілдірілген функционалдық мүмкіндіктерінің мақсатын, құрылымын, қасиеттерін және әдістерін анықтайтын нормативтік-техникалық құжат немесе бірнеше құжат. ГУСС – ҚР ІІМ күштері мен құралдарын басқару тобы. Жаңғырту (модернизация) – Жүйенің функционалдық мақсатын өзгертпей, қолданыстағы компоненттерін өзекті нұсқаларға дейін жаңарту, олардың өнімділігін арттыру және интерфейстерін жаңарту жөніндегі жұмыстар кешені. Жүйені дамыту – жасанды интеллект модулін енгізуді, интеграциялық өзара әрекеттестікті және аналитикалық (есептік) бөлімді кеңейтуді қоса алғанда, Жүйенің жаңа функционалдық мүмкіндіктерін енгізу жөніндегі жұмыстар кешені. Жасанды интеллект модулі (ЖИ-модулі) – жасанды интеллект технологияларын қолдана отырып, азаматтардың өтініштерін автоматтандырылған өңдеуді және қызметкерлердің шешім қабылдауын қолдауды жүзеге асыратын, интеллектуалды чат-ботты қоса алғанда, Жүйенің бағдарламалық компоненті.</p> <p>1. ЖАЛПЫ ТАЛАПТАР</p> <p>1.1. Қызмет көрсету мерзімі: қызмет 2027 жылғы 1 қаңтардан 31 желтоқсанға дейін жүзеге асырылуы тиіс.</p> <p>1.2. Өнім беруші жүйенің тұрақты жұмысын және сүйемелдеуін қамтамасыз ету үшін қажетті жұмыстардың тізбесі мен мазмұнын Тапсырыс берушімен келіседі.</p> <p>1.3. Өнім беруші тарапынан жүйедегі ақауларды жою уақыты Тапсырыс берушінің жауапты тұлғасынан өтінім түскен сәттен бастап кез келген</p> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>тәуліктің уақытында (тәулік бойы, 24/7), демалыс және мереке күндерін қоса алғанда, 2 (екі) сағаттан аспауы тиіс. Егер ақауды жою үшін қосымша уақыт немесе Тапсырыс беруші тарапынан жұмыстар қажет болған жағдайда, Өнім беруші өтінімде тиісті түсіндірме жазба қалдыру арқылы бұл туралы Тапсырыс берушінің жауапты тұлғасын хабардар етеді.</p> <p>1.1. Қызмет нәтижелерін ресімдеу және Тапсырыс берушіге ұсыну тәртібі: Өнім беруші ««SOS 102» жасанды интеллект негізінде пайдаланушыларға жедел әрекет ету мен қолдаудың көпфункционалды көп арналы жүйесі» бағдарламалық қамтылымын техникалық сүйемелдеу бойынша көрсетілген қызметтер туралы есепті қызмет көрсетілген сәттен кейін 5 (бес) жұмыс күнінен кешіктірмей ұсынуы тиіс. Өнім беруші мөрмен бекітілген, қолы қойылған күйде және орындалған жұмыстар туралы есепті қағаз түрінде, тігіліп, беттелген, әр бетіне Өнім берушінің жауапты тұлғасы параф қойған және Тапсырыс берушінің пошталық мекенжайына, Шартқа бақылау жүргізетін құрылымдық бөлімшеге, сондай-ақ Тапсырыс берушінің канцеляриясына жолданатын ілеспе хатпен бірге үш данада ұсынады. Есептің титулдық бетінде Өнім берушінің атауы мен деректемелері, Өнім берушінің басшысының тегі, аты-жөні, лауазымы, қолы көрсетілуі тиіс.</p> <p>2. ЖҮЙЕ МОДУЛЬДЕРІН ҚОЛДАУ ЖӘНЕ ДАМУЫҒА ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР</p> <p>2.1. Жүйе туралы жалпы мәліметтер. Қазақстан Республикасының Ішкі істер министрлігі азаматтардың ішкі істер органдары мен қолжетімді және жедел өзара әрекеттесуін қамтамасыз етуге бағытталған заманауи ақпараттық-коммуникациялық жүйені енгізді. Жүйенің негізгі құралдарының бірі – азаматтар мен полиция арасындағы тікелей байланысқа мүмкіндік беретін «102» мобильді қосымшасы. Ол нақты уақыт режимінде жұмыс істейді: ішкі істер органдарының кезекші бөлімдеріне шұғыл аудио- немесе бейнеқоңырау шалу; оқиға туралы сипаттамасы бар мәтіндік немесе мультимедиялық хабарлама жіберу, фото/бейнематериалдарды қоса тіркеу; өтінім берушінің геолокациясын автоматты түрде беру. Барлық өтінімдер автоматты түрде аумақтық тиесілігі бойынша бөлінеді – не полиция департаменттерінің Жедел басқару орталықтарына (ЖБО), не жақын мандағы полиция бөлімшелерінің кезекші бөлімдеріне. Жүйе ІІМ ұсынатын бірқатар сервистер мен мемлекеттік қызметтермен интеграцияланған.</p> <p>2.2. Жүйені техникалық қолдау және дамуы бойынша қызметтердің тізбесі. Қызмет көрсетудің мақсаты – модульдердің үздіксіз жұмысын қамтамасыз ету және жүйедегі ақаулардың алдын алу шараларын жүргізу. Қызмет көрсету объектісі – Тапсырыс берушінің серверлеріне орнатылған Жүйенің бағдарламалық қамтылымы: ішкі істер органдарының кезекші бөлімдеріне шұғыл аудио- және бейнеқоңырауларды жүзеге асыру модулі; оқиға сипаттамасымен мәтіндік немесе мультимедиялық хабарламаларды жіберу және фото/бейнематериалдарды тіркеу модулі; өтінім берушінің геолокациясын беру модулі; оператордың автоматтандырылған жұмыс орны (АЖО) модулі; әлеуметтік желілердегі чат-бот модулі; LiveChat модулі; білім базасы (ББ) модулі; сыртқы тапсырмалар мен өтінімдер модулі; аналитика және есептілік</p> |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>модулі; қолжетімділікті басқару және рөлдерді бөлу модулі. 2.2.1. Шұғыл аудио- және бейнеқоңырауларды жүзеге асыру модулі мыналарды қамтамасыз етуге тиіс: нақты уақыт режимінде қоңырау шалу; аудио- және бейнебайланысты қолдау; пайдаланушының геолокациясын GPS/ГЛОНАСС арқылы анықтай отырып қоңырауды автоматты түрде маршрутизациялау; өтінім берушінің орналасқан жері бойынша аумақтық ішкі істер органының кезекші бөліміне қоңырауды қайта бағыттау; пайдаланушыны тіркеу деректері арқылы сәйкестендіру; қоңырау туралы ақпаратты тіркеу және сақтау, оның ішінде аудио- және бейнеағынды жазу; өтінімді жүйедегі инциденттің есептік картасына тіркеу; тәулік бойы, жылына 365 күн үздіксіз жұмыс істеу; қосылым орнату уақыты 5 секундтан аспауы; деректерді кемінде TLS 1.3 шифрлау протоколын қолдану арқылы қорғалған түрде беру; бір мезетте кемінде 10 000 өтінімді өңдеуге мүмкіндік беретіндей масштабталу. 2.2.2. Оқиға сипаттамасы бар мәтіндік немесе мультимедиялық хабарламаларды жіберу модулі мыналарды қамтамасыз етуге тиіс: оқиғаны еркін түрде сипаттай отырып мәтіндік хабарламалар жіберу; хабарламаларға мультимедиялық материалдарды қоса тіркеу; хабарлама жіберу кезінде пайдаланушының геолокациясын автоматты түрде анықтау; хабарламалар мен тіркелген материалдарды жүйеде инциденттің есептік карточкасына тіркей отырып сақтау; интернет жылдамдығы төмен болғанда жұмыс істеу (кейінге қалдырылған жіберу); хабарламаның жеткізілгені және оператор қабылдағаны туралы пайдаланушыға хабарлау; деректерді кемінде TLS 1.3 арқылы қорғалған түрде беру және сақтау; бір мезетте кемінде 20 000 өтінімді өңдеу үшін масштабталу. 2.2.3. Өтінім берушінің геолокациясын беру модулі мыналарды қамтамасыз етуге тиіс: пайдаланушының координаттарын өтініш жасаған кезде автоматты түрде анықтау (GPS/ГЛОНАСС, Wi-Fi, мобильді операторлардың базалық станциялары); геолокацияны нақты уақыт режимінде беру; өтінім берушінің орналасқан жерін кезекші оператор интерфейсындағы картада көрсету; әлсіз немесе жоқ GPS-сигналы жағдайында аралас геолокация әдістерін пайдалану; қалалық ортада геолокация дәлдігі 10 метрден төмен болмауы; деректерді беру кідірісі 2 секундтан аспауы; бір мезетте кемінде 50 000 координаттарды беру сұраныстарын өңдеуге масштабталу мүмкіндігі. 2.2.4. Оператордың автоматтандырылған жұмыс орны (АЖО) модулі мыналарды қамтамасыз етуге тиіс: өтінім берушінің деректерін көрсете отырып қоңыраулар мен хабарламаларды қабылдау және өңдеу; ИМ ішкі білім базасымен интеграция; көпарналы өзара іс-қимылды қолдау (телефон, чат, мессенджерлер, мобильді қосымша); қоңырауларды басқа операторға немесе кезекші бөлімге қайта бағыттау; тұрақты қосылу кепілдігімен 24/7/365 жұмыс істеу; операцияларды орындау кезінде интерфейс әрекетінің 1 секундтан аспауы; жүйенің серверлік бөлігімен қорғалған қосылу (TLS 1.3 немесе одан жоғары); 1000-нан астам оператордың бір уақытта жұмыс істеуін қолдау үшін масштабталу. 2.2.5. LiveChat модулі – операторлардың жұмысын нақты уақыт режимінде мониторингтеу, супервайзерлердің</p> |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

диалогтарды бақылау мүмкіндігі. 2.2.6. Білім базасы (ББ) модулі – мақалаларды (сұрақ-жауап) сақтау және редакциялау, кілт сөздер мен санаттарды пайдалану, операторлар үшін жылдам жауаптарды қолдау.

2.2.7. Сыртқы тапсырмалар мен өтінімдер модулі – азаматтардың өтініштерін тіркеу, тапсырмаларды өнім берушілерге беру, өңдеу мәртебелерін (жаңа, орындауда, орындалған, қабылданбаған) көрсету.

2.2.8. Аналитика және есептілік модулі – қоңыраулар статистикасы, өтініштер аналитикасы (дереккөздер, басымдықтар, мерзімдер), деректерді Excel форматына экспорттау.

2.2.9. Қолжетімділікті басқару және рөлдерді бөлу модулі – жүйелік рөлдер: Әкімші (пайдаланушыларды басқару, жүйені баптау), Әдістемеші (білім базасын жүргізу), Оператор (азаматтардың өтініштерімен жұмыс істеу), Супервайзер (бақылау және аналитика).

### 3. ЖҮЙЕНІ ЖАҢҒЫРТУҒА (МОДЕРНИЗАЦИЯҒА) ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР

#### 3.1. Компоненттерді жаңарту.

Өнім беруші 2027 жыл ішінде Жүйенің барлық қолданыстағы компоненттерін (серверлік және клиенттік бағдарламалық жасақтама, дерекқорды басқару жүйелері, кітапханалар мен фреймворктар) өндірушілер қолдайтын соңғы тұрақты нұсқаларына кемінде 1 рет жаңартуды қамтамасыз етеді.

#### 3.2. Өнімділікті оңтайландыру, тестілеу және құжаттандыру.

Өнім беруші Жүйе модульдерінің жылдамдығы мен өнімділігін оңтайландыру бойынша жұмыстарды жүргізеді (жауап беру уақытын қысқарту, серверлік инфрақұрылым мен клиенттік құрылғыларға түсетін жүктемені оңтайландыру, анықталған кемшіліктерді жою), әрбір жаңартудан кейін функционалдық, жүктемелік және регрессиялық тестілеу жүргізеді, сондай-ақ Жүйенің техникалық құжаттамасын, өзгерістер журналын және функционалдық мүмкіндіктердің сипаттамасын өзектендіреді.

#### 3.3. Дизайнды жаңарту.

Өнім беруші Жүйенің веб-интерфейсі мен «102» мобильді қосымшасының дизайнын заманауи қолданыс ыңғайлылығы мен қауіпсіздік стандарттарына сәйкес жаңартуды қамтамасыз етеді (талаптар осы техникалық спецификацияның 6-бөлімінде егжей-тегжейлі көрсетілген).

### 4. ЖҮЙЕНІ ДАМУҒА ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР

#### 4.1. Жасанды интеллект модулінің бастапқы (пилоттық) нұсқасын енгізу.

2027 жыл шеңберінде Өнім беруші Жүйеге жасанды интеллект модулінің (интеллектуалды чат-боттың) бастапқы нұсқасын әзірлеуді, тестілеуден өткізуді және енгізуді қамтамасыз етеді, ол мыналарды қамтамасыз етуге тиіс: азаматтардың үлгідегі өтініштерін автоматты түрде жіктеу; операторсыз үлгідегі сұрақтар бойынша азаматтарды автоматтандырылған тәртіппен консультациялау; үлгілік сценарийлерден тыс жағдайларда өтінішті адам-операторға автоматты түрде беру; персоналдық деректерді қорғау талаптарын сақтай отырып, деректерді қорғалған түрде (TLS 1.3-тен төмен емес) беру.

#### 4.2. Сыртқы ақпараттық жүйелермен интеграцияны кеңейту.

Тапсырыс берушінің сұранысы бойынша Өнім беруші 2027 жыл ішінде сыртқы мемлекеттік және өзге де ақпараттық жүйелермен кемінде 4 (төрт) жаңа интеграцияны іске асыруды қамтамасыз етеді, оның ішінде өзара әрекеттестік интерфейстерін жобалауды, әзірлеуді, тестілеуді және пайдалануға беруді қамтиды.

#### 4.3.

Жаңғырту-архитектураны және ішкі модульдерді оңтайландыру, өнімділікті, масштабталуды және жүйені одан әрі сүйемелдеудің ыңғайлылығын арттыру арқылы FastAPI негізінде заманауи технологиялық стекке көшумен жүйенің серверлік бөлігі. 5. «102» МОБИЛЬДІ ҚОЛДАНБАСЫНЫҢ ҮЗДІКСІЗ ЖҰМЫС ІСТЕУІН ҚАМТАМАСЫЗ ЕТУГЕ ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР – Қолданбаның жағдайын мониторингтеу – жұмыстың тұрақтылығын, функциялардың дұрыстығын, серверлер мен сервистердің қолжетімділігін тұрақты тексеру. – Жаңарту және сүйемелдеу – қателерді түзету, операциялық жүйелердің (iOS, Android) жаңа нұсқаларына бейімдеу. – Пайдаланушыларға техникалық қолдау – қолданбаның дұрыс жұмыс істемеуіне байланысты өтініштерді өңдеу, қолдану бойынша кеңес беру. – Қауіпсіздікті қамтамасыз ету – қауіпсіздік модульдерін уақытылы жаңарту, пайдаланушылар деректерін қорғау, осалдықтарды жою. – Өнімділікті оңтайландыру – жұмыс жылдамдығын арттыру, құрылғыға түсетін жүктемені азайту, интерфейсті оңтайландыру. – Тестілеу – әр жаңартудан кейін функционалдық, жүктемелік және регрессиялық тестілеу. – Құжаттандыру – техникалық құжаттаманы, өзгерістер журналын, жаңа функциялардың сипаттамаларын енгізу. 5.1. Қолданбаның iOS және Android платформаларында App Store және Google Play Store арқылы жүктеуге тәулік бойы қолжетімділігі қамтамасыз етіледі. Қолданбаны орналастыру үшін абоненттік төлемді Өнім беруші төлейді және пайдаланушылар пікірлеріне жауап береді. 5.2. Әлеуметтік желілердегі және ресми сайттағы чат-боттардың тәулік бойы қолжетімділігі қамтамасыз етіледі. 5.3. «102» мобильді қолданбасы арқылы ҚР ІІМ құрылымдық бөлімшелеріне келіп түсетін өтініштердің тәулік бойы тіркелуі жүзеге асырылады. 6. АҚПАРАТТЫҚ ЖҮЙЕ МЕН МОБИЛЬДІ ҚОСЫМШАНЫҢ ДИЗАЙНЫН ЖАҢАРТУҒА ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР – Қолданыстағы интерфейсті және пайдаланушы тәжірибесін (UI/UX) талдау: проблемалық аймақтарды анықтау, пайдаланушылар мен Тапсырысшыдан кері байланыс жинау. – Заманауи трендтерге, Apple Human Interface Guidelines және Google Material Design нұсқаулықтарына сәйкес жаңартылған дизайн тұжырымдамасын әзірлеу. – Жаңа экрандар макеттерін және пайдаланушы сценарийлерін жасау, навигация мен өзара әрекеттесу логикасын оңтайландыру. – Екі платформа үшін бірыңғай визуалды стильді қамтамасыз ету (олардың ерекшеліктерін сақтай отырып). – Интерфейсті әртүрлі рұқсаттар мен экран диагональдарына (смартфондар, планшеттер) бейімдеу. – Пайдаланушылармен дизайнды тестілеу және алынған кері байланыс негізінде түзету. – Дизайн-гайд пен прототиптерді әзірлеп, оларды әзірлеу тобына тапсыру. – Редизайнды қолданбада іске асыру және жаңартылған нұсқасын App Store және Google Play дүкендерінде жариялау. 6.1. Дизайнды жаңарту жөніндегі жұмыстар 2027 жыл ішінде кемінде бір рет немесе Тапсырыс берушімен келісілген жеке кесте бойынша жүргізіледі. 7. ӘЛЕУМЕТТІК ЖЕЛІЛЕРДЕГІ ЖӘНЕ САЙТТАҒЫ ЧАТ-БОТТАР АРҚЫЛЫ ЖІБЕРІЛЕТІН АЗАМАТТАР ӨТІНІШТЕРІН ТӘУЛІК БОЙЫ ТІРКЕУДІ ҚАМТАМАСЫЗ ЕТУГЕ ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР – Азаматтардан өтініштерді әлеуметтік желілердегі чат-боттар арқылы, сондай-ақ

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>Тапсырыс берушінің сайтындағы веб-форма арқылы қабылдауды ұйымдастыру. – Өтініш қабылдау арналарының тәулік бойы (24/7) қолжетімділігін қамтамасыз ету. – Түскен өтініштерді автоматты түрде тіркеу және өтініштің күні, уақыты мен дереккөзін белгілеу. – Өтініштерді әрі қарай өңдеу үшін тиісті бөлімшелерге жіберу және хабарландыру механизмін баптау. – Өтініштерді беру және сақтау кезінде деректердің сақталуын және тұтастығын кепілдендіру. – Чат-боттардың сайтпен интеграциясының жұмысын үздіксіз бақылау, ақаулардың алдын алу. – Өтініштер саны артқан жағдайда сервистің ауқымдылығы мен тұрақтылығын қамтамасыз ету. 8.</p> <p><b>ИНТЕГРАЦИЯЛЫҚ СЕРВИСТЕРДІҢ (1414, БМГ, БВУ, ГЕОЛОКАЦИЯ) ЖҰМЫСҚА ҚАБІЛЕТТІЛІГІН ҚОЛДАУҒА ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР – Сыртқы жүйелермен (1414, БМГ, БВУ, Геолокация сервисі) интеграциялардың тұрақты жұмысын қамтамасыз ету. – Интеграциялық модульдердің жағдайын уақытылы бақылау, ақауларды анықтау және жою. – Тапсырыс берушінің жүйесі мен сыртқы сервистер арасындағы деректер алмасудың дұрыстығын кепілдендіру. – Сыртқы жүйелер жаңартылған жағдайда да хаттамалар мен өзара әрекеттесу форматтарының өзектілігін сақтау. – Интеграция қателерін тіркеу және оларды регламенттелген мерзімде жою (12.1 т. сәйкес). – Техникалық сүйемелдеу мен әкімшілендіруді жүзеге асыру, соның ішінде сервистерді жаңарту және оңтайландыру. – Интеграциялық арналар арқылы берілетін деректерді қорғауды және сақталуын қамтамасыз ету. – Интеграциялар бойынша өзгерістерді, жетілдірулерді және регламенттік рәсімдерді көрсететін құжаттаманы жүргізу. 9. 1414 SMARTBRIDGE СЕРВИСИМЕН АВТОРИЗАЦИЯ ЖӘНЕ ТІРКЕУ ҮШІН ИНТЕГРАЦИЯҒА ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР – Контракттар: REST адаптері, Idempotency-Key арқылы идемпотентті POST. – БМГ-мен интеграция SmartBridge арқылы авторизация және тіркеу үшін: <a href="https://sb.egov.kz/services/passport/MVD-S-8650">https://sb.egov.kz/services/passport/MVD-S-8650</a>. – Таймауттар: connect – 3 сек., read – 8 сек., write – 8 сек.; circuit-breaker (sliding window 20, failure rate 50%, half-open 3). – SmartBridge әмбебап сервисі екінші деңгейлі банктерге (Kaspi, Halyk және т.б.). – Геолокацияны анықтау: сервистің кіріктірілген функционалы арқылы пайдаланушының орналасқан жерін автоматты түрде анықтау, бұл өтініштің территориялық тиістілігін автоматты түрде белгілеуге мүмкіндік береді. – Өтінішті қалыптастыру және жіберу – азаматтың географиялық аймағына сәйкес ИМ тиісті бөлімшелеріне. – Өтініштің мәртебесін және жауабын алу – ішкі деректер алмасу арналары арқылы, кейіннен Integration Hub ішінде жауап форматын нормализациялау. – Бірыңғай унификацияланған өңдеу процесі – жүйенің ішінде, сыртқы API протоколдары мен форматтарының айырмашылығына қарамастан. – Паттерндер: Adapter/Anti-corruption – сыртқы API-лерді оқшаулау, барлық қоңыраулар Integration Hub арқылы. Сенімділік – идемпотентті кілттер), Retry exponential backoff мен jitter, Circuit Breaker. – Қауіпсіздік: mTLS, TLS 1.2+, mutual auth; кілттер/сертификаттар – KMS/Secrets; токендердің өмір сүру уақыты минималды жеткілікті. – Форматтар: JSON/ProtoBuf;</b></p> |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>мемлекеттік интеграциялар үшін – қажет болған жағдайда XML/SOAP; валидация-сызбасы (XSD/JSON Schema). – Корреляцияны трассировкалау (trace-id); кезектер және дедубликация – Outbox кестелері мен business-id бойынша. 10. ГЕОЛОКАЦИЯНЫ АНЫҚТАУ СЕРВИСІНЕ ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР Бұл сервис «102» мобильді қолданбасы пайдаланушыларының орналасқан жерін API арқылы координаттар негізінде анықтауға мүмкіндік береді. Пайдаланушының мобильді құрылғысы GPS модулі арқылы орналасу деректерін (ендік, бойлық, биіктік, дәлдік деңгейі) алады. Қолданба ағымдағы координаттар мен қосымша деректерді (уақыт белгісі, пайдаланушы идентификаторы) сервиске жібереді. Қабылданғаннан кейін сервис қосымша өңдеу жасайды: кері геокодтау (координаттар бойынша мекенжайды алу), деректердің дұрыстығын тексеру. Нәтижесінде сервис қолданбаға дайын ақпаратты қайтарады: расталған координаттар, көше атауы немесе мекенжай. Негізгі мүмкіндіктер: құрылғы координаттарын алу (ендік, бойлық, биіктік, дәлдік); GPS немесе желілік деректер бойынша геопозицияны анықтау; сұраныс бойынша өзекті геопозицияны беру. 1. Тариф пен мүмкіндіктерді талдау. Сервис айына 30 миллионға дейін сұранысты және секундына 40 сұранысты өңдей алады. Артықшылықтары: приоритетті қолдау, тұрақтылықты арттыру үшін бөлек endpoint пайдалану мүмкіндігі. Мұндай көлем күн сайынғы 1 миллионға дейінгі сұраныстарды қамтиды, бұл жоғары жүктемелі мемлекеттік қосымшалар үшін жеткілікті. 2. Қолданбамен API интеграция. API арқылы «102» мобильді қолданбасы геолокация сервисінің функционалына қауіпсіз түрде қол жеткізеді. Негізгі кезеңдер: API өзара әрекет құрылымын жобалау; Backend-компонентін интеграциялау және тестілеу; API кілттерін қорғау және авторизацияны баптау; жүктемелік, қауіпсіздік және дұрыстық тестілеуді жүргізу. 11. ЖҮЙЕНІ СҮЙЕМЕЛДЕУГЕ ҚОСЫМША ТАЛАПТАР 1. Өнім беруші техникалық сүйемелдеуге байланысты өзге де жұмыстарды орындайды. Техникалық қолдау қызметінің жауаптары 1 сағат ішінде, тәулік бойы (24/7), демалыс және мереке күндерін қоса алғанда беріледі. Техникалық қолдау қызметкерлері Өнім берушінің жабдықтарымен (ДК) қамтамасыз етіледі, ал жұмыс орнын Тапсырыс беруші ұсынады. 2. Жүйені көшіру қажет болған жағдайда Өнім беруші деректерді көшіруді және Тапсырыс берушінің техникалық талаптарына сәйкес жаңа серверде орналастыруды қамтамасыз етеді. 3. Сүйемелдеу ақпаратты рұқсатсыз қол жеткізуден қорғау талаптарын ескере отырып жүзеге асырылады, қажет болған жағдайда Жүйе серверіне бару арқылы. 4. Қосымшаның дұрыс жұмыс істеуі барлық платформаларда (iOS, Android), құрылғылар маркалары мен модельдерінде (iPhone, Samsung, Xiaomi, Huawei және т.б.), сондай-ақ бағдарламалық жасақтаманың әртүрлі нұсқаларында кепілдендіріледі. 5. Өнім беруші ай сайын Жүйе мен мобильді қосымшаны жетілдіру бойынша ұсыныстар енгізеді. Тапсырыс беруші оларды бекіткен жағдайда, жұмыстар белгіленген мерзімде орындалады. Қосымшаның жұмысы бойынша есептер (өтініштер, жүктеп алу саны және т.б.) Тапсырысшының сұрауы бойынша кез келген уақытта (24/7)</p> |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

ұсынылады. 6. Сүйемелдеуге ақпаратты қорғау шаралары кіреді: ДҚБЖ қорғау; Жүйені пайдаланушылардың қол жеткізу құқықтарын шектеу және авторизациялау арқылы қорғау. 7. Жүйе мен деректер базасын тестілеу, резервтік көшіру және қалпына келтіру жүзеге асырылады. 8. Жүйенің тәулік бойы және үздіксіз жұмыс істеуі (24/7) қамтамасыз етіледі, профилактикалық және регламенттік жұмыстардан басқа. 9. Ақаулықтар туралы өтінімдер Тапсырысшының жауапты тұлғасынан жүйедегі арнайы бөлім арқылы, сондай-ақ жедел түрде мессенджерлер арқылы қабылданады. 12. ЖҰМЫСТАРДЫ ОРЫНДАУ МЕРЗІМДЕРІНЕ ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР Реакция уақыты және ақаулықтарды жою тәртібі. 1. Жауап беру жылдамдығы. Тапсырысшының жауапты тұлғасынан түскен өтінішке Өнім берушінің жауап беру уақыты тіркелген сәттен бастап 30 (отыз) минуттан аспауы тиіс. Міндеттеме тәулік бойы (24/7/365), демалыс және мереке күндерін қоса алғанда әрекет етеді. 2. Ақаулықтарды жою. Тапсырыс берушінің жауапты тұлғасынан өтінішке жауап берген сәттен бастап 2 (екі) сағаттан аспауы тиіс. Егер жою қосымша жұмыстарды немесе Тапсырыс берушінің қатысуын талап етсе, Өнім беруші өтінішке түсініктеме қалдыра отырып, Тапсырыс берушінің жауапты тұлғасын хабардар етуге міндетті. 3. Өтініштерді қалыптастыру. Тапсырыс берушінің жауапты тұлғасы (немесе оның орнына уәкілетті қызметкері) Жүйедегі арнайы бөлім арқылы ақаулық туралы өтінішті қалыптастырады. Өтінішке ақаулықты растайтын материалдар (скриншоттар, бейне, мәтіндік түсіндірмелер және т.б.) қоса беріледі. 4. Бастапқы деректерді беру. Шарттық міндеттемелер аяқталғанға дейін 10 күнтізбелік күн бұрын Өнім беруші Тапсырыс берушіге беруге міндетті: - сервер мен жүйеге кіру үшін логиндер мен парольдерді; - жүйенің және мобильді қосымшаның барлық бастапқы кодтарын. 5. Серверлерді сүйемелдеу. Жүйе серверлерін техникалық қызмет көрсету Өнім беруші тарапынан олардың нақты орналасқан жерінде (Астана қ., Тәуелсіздік даңғылы, 1) жүзеге асырылады. 6. Мамандардың қатысуы. Тапсырысшы аумағында кемінде бір Өнім беруші маманы (дүйсенбі-жұма, 09:00-18:30) техникалық сипаттама талаптарына сәйкес болуы тиіс. Көрсетілген талаптарға сәйкес келмейтін тұлғаны маман ретінде ауыстыруға жол берілмейді. Тапсырысшының талабы бойынша мамандар саны арттырылуы мүмкін. Шұғыл жағдайларда (Жүйенің елеулі ақаулары) Өнім беруші кез келген уақытта (24/7) Тапсырысшы аумағында мамандардың болуын қамтамасыз етуге міндетті. 13. ЖҰМЫСТАРДЫ ҰЙЫМДАСТЫРУҒА ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР Шарт күшіне енгеннен кейін 5 (бес) күнтізбелік күн ішінде Өнім беруші міндетті: 1. Бекітілген жұмыс тобының құрамын, мамандардың рөлдерін және олардың байланыс деректерін ұсынуға; 2. Тапсырыс беруші ұсынған іске асыру жоспары негізінде қызмет көрсету бойынша бірінші жылға күнтізбелік жоспар-графикін әзірлеуге және келісуге, сондай-ақ құжатты Шарт күшіне енген күннен бастап 7 (жеті) жұмыс күні ішінде бекітуге; 3. Жұмыс тобының әрбір мүшесімен құпия ақпаратты жария етпеу туралы келісімдерді қағаз түрінде рәсімдеуді қамтамасыз етуге. 4. Тапсырыс беруші, Шарт

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <p>күшіне енгеннен кейін 5 (бес) күнтізбелік күн ішінде, жауапты тұлғаны және оның орнын басатын адамды тағайындауға міндетті: - жүйеде анықталған ақаулықтар бойынша өтінімдерді қалыптастыру және жіберу үшін; - АБК ЖБО мен ҚР ИИМ электрондық сервистерімен интеграция үшін желілік қолжетімділікті, API мен құжаттаманы ұсыну үшін; - Өнім берушінің ҚР ИИМ басқа ақпараттық жүйелерінің әкімшілерімен өзара іс-қимылын ұйымдастыру үшін; - ҚР ИИМ-нің ресми әлеуметтік желідегі беттеріне қолжетімділікті ұсыну үшін. 5. Өнім беруші Шарт күшіне енгеннен кейін 10 (он) күнтізбелік күн ішінде шығындардың егжей-тегжейлі талдауын ұсынады. Талдауда болуы тиіс: - әрбір қызмет түрінің құнын сипаттау және негіздеу; - қызмет көрсету шарттары мен мерзімділігі. Бұл ретте шығындардың жалпы сомасы жасалған Шарттың жалпы сомасына сәйкес келуі тиіс. 6. Тапсырыс берушінің жауапты тұлғасы мен оның орнын басатын тұлға тағайындалғаннан кейін 5 (бес) күнтізбелік күн ішінде Өнім беруші осы қызметкерлерді Жүйемен жұмыс істеуге оқытады 14. АКТІЛЕРГЕ ҚОЛ ҚОЮ ТӘРТІБІ 1. Өнім беруші көрсетілген қызметтер актісін веб-портал арқылы ресімдейді; 2. актіге қосымшаны ресімдеудің алдында Тапсырыс беруші мен Өнім беруші көрсетілген қызметтерді есепті кезеңдегі өтінімдерге сәйкес салыстырып тексеруді жүргізеді. Кейіннен Өнім беруші көрсетілген қызметтер актісіне шығындарды егжей-тегжейлі жазуды қамтитын ұсыныстар қалыптастырады; 3. актілер веб-портал арқылы тоқсан сайын есепті кезеңнен кейінгі айдың 15-күнінен кешіктірілмей ұсынылады, бұл ретте Өнім беруші мен Тапсырыс берушінің салалық қызметі қойылған шығындар мен қызметтердің толық жазылуы бар қосымшаның электрондық көшірмесін ұсынады.</p> |
| <p><b>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)</b></p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

**Техническая спецификация  
закупаемых услуг  
(заполняется заказчиком)**

|                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Наименование заказчика</b>                                                          | Государственное учреждение "Министерство внутренних дел Республики Казахстан"                                                                                                                                         |
| <b>Наименование организатора</b>                                                       | Государственное учреждение "Министерство внутренних дел Республики Казахстан"                                                                                                                                         |
| <b>№ конкурса:</b>                                                                     | № 17844891-1                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Наименование конкурса:</b>                                                          | Услуги по техническому сопровождению программного обеспечения «Многофункциональная омниканальная система экстренного реагирования и поддержки пользователей на основе искусственного интеллекта «SOS 102» на 2027 год |
| <b>Номер лота:</b>                                                                     | № 88107929-OK1                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Наименование лота:</b>                                                              | Услуги по сопровождению и технической поддержке информационной системы                                                                                                                                                |
| <b>Наименование кода Единого номенклатурного справочника товаров, работ, услуг:</b>    | 620230.000.000001                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Наименование услуги:</b>                                                            | Услуги по сопровождению и технической поддержке информационной системы                                                                                                                                                |
| <b>Единица измерения:</b>                                                              | Одна услуга                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Количество (объем):</b>                                                             | 1                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Цена за единицу, без учета налога на добавленную стоимость:</b>                     | 61000000                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Общая сумма, выделенная для закупки, без учета налога на добавленную стоимость:</b> | 61000000                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Срок оказания услуги:</b>                                                           | по 31 декабря 2027 года                                                                                                                                                                                               |
| <b>Размер авансового платежа* *:</b>                                                   | 0 %                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Гарантийный срок (в месяцах)</b>                                                    | 12                                                                                                                                                                                                                    |

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Описание требуемых характеристик, параметров и иных исходных данных</b></p> | <p>ТЕХНИЧЕСКАЯ СПЕЦИФИКАЦИЯ по техническому сопровождению программного обеспечения «Многофункциональная омниканальная система экстренного реагирования и поддержки пользователей на основе искусственного интеллекта «SOS 102». Услуга должна осуществляться с 01 января по 31 декабря 2027 года. ПЕРЕЧЕНЬ ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ТЕРМИНОВ И АББРЕВИАТУР: Заказчик - Государственное учреждение «Министерство внутренних дел Республики Казахстан». Договор - Договор о государственных закупках услуг, заключенный между Поставщиком и Заказчиком. Официальный сайт - Официальный Интернет-ресурс Заказчика, размещенный по следующему адресу: <a href="https://www.gov.kz/memleket/entities/qriim">https://www.gov.kz/memleket/entities/qriim</a>. Мобильное приложение - Мобильное приложение для смартфонов, разработанное для Android и iOS. Система - Многофункциональная омниканальная система экстренного реагирования и поддержки пользователей на основе искусственного интеллекта «SOS 102». Услуга - Техническое сопровождение программного обеспечения. Заявка - Сообщение Заказчика об Инциденте или необходимости изменения условий использования работ или обслуживания, или предоставления информации. Сервис - Сервисы Заказчика, которые необходимо оказывать через чат-боты в социальных сетях. API - Описание способов, которые необходимы для предоставления сервисов через чат-боты в социальных сетях и мобильном приложении. АПК ЦОУ - Аппаратно-программный комплекс Центра оперативного управления. АРМ - Автоматизированное рабочее место оператора. Техническая поддержка - комплекс работ, направленный на поддержку Системы в рабочем состоянии и охватывающий доработку функциональных возможностей Системы в соответствии с предоставленным от Заказчика техническим заданием. Техническое задание - нормативно-технический документ или несколько документов, определяющий цель, структуру, свойства и методы новых или доработанных функциональных возможностей Системы. ГУСС - группа управления силами и средствами МВД РК. Модернизация - комплекс работ по обновлению существующих компонентов Системы до актуальных версий, оптимизации их производительности и обновлению интерфейсов без изменения функционального назначения Системы. Развитие Системы - комплекс работ по внедрению новых функциональных возможностей Системы, включая модуль искусственного интеллекта, расширение интеграционных взаимодействий и аналитической (отчетной) части. Модуль искусственного интеллекта (ИИ-модуль) - программный компонент Системы, реализующий функции автоматизированной обработки обращений граждан и поддержки принятия решений сотрудниками с применением технологий искусственного интеллекта, включая интеллектуальный чат-бот.</p> <p>1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ</p> <p>1.1. Срок оказания услуги: Услуга должна осуществляться с 01 января по 31 декабря 2027 года.</p> <p>1.2. Поставщик согласовывает с Заказчиком перечень и содержание работ, необходимых для обеспечения стабильной работы и сопровождения Системы.</p> <p>1.3. Время устранения неисправности Системы Поставщиком не должно превышать 2 (двух) часов с момента реагирования на</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>заявку, полученную от ответственного лица Заказчика, в любое время суток (24/7), включая выходные и праздничные дни. В случае если для устранения неисправности требуется дополнительное время или работы на стороне Заказчика, Поставщик информирует об этом ответственного лица Заказчика путем составления соответствующего комментария в заявке.</p> <p>1.1. Порядок оформления и предъявления заказчику результатов услуг: Поставщик должен предоставить отчет об оказанных услугах по техническому сопровождению программного обеспечения «Многофункциональная омниканальная система экстренного реагирования и поддержки пользователей на основе искусственного интеллекта «SOS 102» не позднее 5 (пяти) рабочих дней после окончания отчетного периода (квартала). Поставщик предоставляет отчет о проделанной работе на бумажном носителе в пронумерованном и пронумерованном виде, закрепленные печатью, полистно за парафированные ответственным Поставщиком и за подписью Поставщика, на почтовый адрес Заказчика, в структурное подразделение, осуществляющего контроль за Договором, с сопроводительным письмом в канцелярию Заказчика, в трех экземплярах. Титульный лист отчета должен содержать наименование и реквизиты Поставщика, Ф.И.О., должность, подпись руководителя Поставщика.</p> <p>2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОДДЕРЖКЕ И РАЗВИТИЮ МОДУЛЕЙ СИСТЕМЫ</p> <p>2.1. Общие сведения о Системе Министерство внутренних дел Республики Казахстан внедрило современную информационно-коммуникационную систему, направленную на обеспечение доступного и оперативного взаимодействия граждан с органами внутренних дел. Ключевым инструментом Системы является мобильное приложение «102», обеспечивающее прямой контакт граждан с полицией в режиме реального времени: совершение экстренного аудио- или видеозвонка в дежурные части, отправку текстового или мультимедийного сообщения с описанием происшествия, автоматическую передачу геолокации заявителя. Все поступающие обращения автоматически распределяются по территориальной принадлежности — в Центры оперативного управления (ЦОУ) департаментов полиции либо в дежурные части ближайших подразделений. Система интегрирована с рядом сервисов и государственных услуг МВД.</p> <p>2.2. Перечень услуг по технической поддержке и развитию модулей Системы. Целью оказания услуг является обеспечение бесперебойной работы модулей и предупредительные меры по предотвращению сбоев в работе Системы. Объектом оказания услуг является программное обеспечение, установленное на серверах Заказчика: модуль осуществления экстренных аудио- и видеозвонков в дежурные части органов внутренних дел; модуль отправки текстовых или мультимедийных сообщений с описанием происшествия и приложением фото/видео материалов; модуль передачи геолокации заявителя; модуль автоматизированного рабочего места Оператора (АРМ); модуль чат-бота в социальных сетях; модуль LiveChat; модуль базы знаний (ББ); модуль внешних задач и обращений; модуль аналитики и отчетности; модуль управления доступом и распределением ролей.</p> <p>2.2.1. Модуль осуществления</p> |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>экстренных аудио- и видеозвонков должен обеспечивать: совершение звонка в режиме реального времени; поддержку аудио- и видеосвязи; автоматическую маршрутизацию вызова с определением геолокации пользователя (GPS/ГЛОНАСС); перенаправление вызова в дежурную часть по месту нахождения заявителя; идентификацию пользователя по учетным данным; фиксацию и хранение информации о вызове, включая запись аудио- и видеопотока; привязку обращения к учетной карточке инцидента; круглосуточную работу 24/7/365 без сбоев и задержек; время установления соединения не более 5 секунд; защищенную передачу данных с использованием протоколов шифрования не ниже TLS 1.3; масштабируемость для одновременной обработки не менее 10 000 обращений. 2.2.2. Модуль отправки текстовых или мультимедийных сообщений должен обеспечивать: отправку текстовых сообщений в свободной форме с прикреплением мультимедийных материалов; автоматическое определение геолокации при отправке сообщения; сохранение сообщений и материалов в привязке к учетной карточке инцидента; поддержку работы при низкой скорости интернета (отложенная отправка); уведомление пользователя о доставке и принятии сообщения оператором; защищенную передачу и хранение данных (не ниже TLS 1.3); масштабируемость для одновременной обработки не менее 20 000 обращений. 2.2.3. Модуль передачи геолокации заявителя должен обеспечивать: автоматическое определение координат пользователя (GPS/ГЛОНАСС, Wi-Fi, базовые станции мобильных операторов); передачу геолокации в режиме реального времени; отображение местоположения заявителя на карте в интерфейсе оператора; работу в условиях слабого или отсутствующего GPS-сигнала с использованием комбинированных методов геолокации; точность определения не ниже 10 метров в городской среде; передачу данных с задержкой не более 2 секунд; масштабируемость для одновременной обработки не менее 50 000 запросов на передачу координат. 2.2.4. Автоматизированное рабочее место Оператора (АРМ) должно обеспечивать: прием и обработку звонков и сообщений с отображением данных заявителя; интеграцию с внутренней базой знаний МВД; поддержку многоканального взаимодействия (телефон, чат, мессенджеры, мобильное приложение); переадресацию вызовов другому оператору или дежурному подразделению; работу 24/7/365 с гарантией устойчивости соединения; время реакции интерфейса не более 1 секунды при выполнении операций; защищенное соединение с серверной частью Системы (не ниже TLS 1.3); масштабируемость для одновременной работы не менее 1000 операторов. 2.2.5. Модуль LiveChat обеспечивает мониторинг работы операторов в реальном времени и возможность супервизоров контролировать диалоги. 2.2.6. Модуль базы знаний (ББ) обеспечивает хранение и редактирование статей (вопрос-ответ), использование ключевых слов и категорий, поддержку быстрых ответов для операторов. 2.2.7. Модуль внешних задач и обращений обеспечивает регистрацию заявок граждан, передачу задач Поставщикам, отслеживание статусов обработки (новые, в работе, выполненные,</p> |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>отклоненные). 2.2.8. Модуль аналитики и отчетности обеспечивает статистику по звонкам и обращениям, аналитику по источникам, приоритетам и срокам обработки, экспорт данных в Excel. 2.2.9. Модуль управления доступом и распределением ролей обеспечивает разграничение прав ролей: Администратор (управление пользователями, настройка Системы), Методолог (ведение базы знаний), Оператор (работа с обращениями граждан), Супервайзер (контроль и аналитика).</p> <p>3. ТРЕБОВАНИЯ К МОДЕРНИЗАЦИИ СИСТЕМЫ</p> <p>3.1. Обновление компонентов. Поставщик обеспечивает обновление всех существующих компонентов Системы (серверного и клиентского программного обеспечения, систем управления базами данных, библиотек и фреймворков) до последних стабильных версий, поддерживаемых производителями, не менее 1 (одного) раза в течение 2027 года.</p> <p>3.2. Оптимизация производительности, тестирование и документирование. Поставщик выполняет работы по оптимизации скорости и производительности модулей Системы (снижение времени отклика, оптимизацию нагрузки на серверную инфраструктуру и клиентские устройства, устранение выявленных узких мест производительности), после каждого обновления проводит функциональное, нагрузочное и регрессионное тестирование, а также актуализирует техническую документацию Системы, журнал изменений и описание функциональных возможностей.</p> <p>3.3. Обновление дизайна. Поставщик обеспечивает обновление дизайна веб-интерфейса Системы и мобильного приложения «102» в соответствии с современными стандартами удобства использования и безопасности (требования детализированы в разделе 6 настоящей технической спецификации).</p> <p>4. ТРЕБОВАНИЯ К РАЗВИТИЮ СИСТЕМЫ</p> <p>4.1. Внедрение начальной (пилотной) версии модуля искусственного интеллекта. В рамках 2027 года Поставщик обеспечивает разработку, тестирование и внедрение в Систему начальной версии модуля искусственного интеллекта (интеллектуального чат-бота), обеспечивающего: автоматическую классификацию типовых обращений граждан; автоматизированное консультирование граждан по типовым вопросам без участия оператора; автоматическую эскалацию обращения оператору-человеку в случаях, выходящих за пределы типовых сценариев; защищенную передачу данных с соблюдением требований по защите персональных данных (не ниже TLS 1.3).</p> <p>4.2. Расширение интеграционных взаимодействий с внешними информационными системами. По запросу Заказчика Поставщик обеспечивает реализацию не менее 4 (четырех) новых интеграций с внешними государственными и иными информационными системами в течение 2027 года, включая проектирование интерфейсов взаимодействия, разработку, тестирование и ввод в эксплуатацию.</p> <p>4.3 Модернизация серверной части системы с переходом на современный технологический стек на базе FastAPI, оптимизацией архитектуры и внутренних модулей, повышением производительности, масштабируемости и удобства дальнейшего сопровождения системы.</p> <p>5. ТРЕБОВАНИЯ К ОБЕСПЕЧЕНИЮ БЕСПЕРЕБОЙНОГО ФУНКЦИОНИРОВАНИЮ МОБИЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ «102» - Мониторинг состояния приложения - регулярная</p> |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>         проверка стабильности работы, корректности функций, доступности серверов и сервисов. - Обновления и сопровождение - выпуск исправлений ошибок, адаптация к новым версиям операционных систем (iOS, Android). - Техническая поддержка пользователей - обработка обращений, связанных с некорректной работой приложения, консультирование по использованию. - Обеспечение безопасности - своевременное обновление модулей безопасности, защита данных пользователей, устранение уязвимостей. - Оптимизация производительности - улучшение скорости работы, снижение нагрузки на устройство, оптимизация интерфейса. - Тестирование - функциональное, нагрузочное и регрессионное тестирование при каждом обновлении. - Документирование - ведение технической документации, журналов изменений, описаний новых функций. 5.1. Обеспечивается круглосуточная доступность приложения для скачивания на платформах iOS и Android через App Store и Google Play Store. Поставщик самостоятельно оплачивает абонентскую плату за размещение приложения, а также отвечает на отзывы пользователей. 5.2. Поддерживается круглосуточная доступность чат-ботов в социальных сетях и на официальном сайте. 5.3. Осуществляется круглосуточная регистрация заявок, поступающих через мобильное приложение «102» в структурные подразделения МВД РК. 6. ТРЕБОВАНИЯ К ОБНОВЛЕНИЮ ДИЗАЙНА ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ И МОБИЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ - Анализ текущего интерфейса и пользовательского опыта (UI/UX): выявление проблемных зон, сбор обратной связи от пользователей и Заказчика. - Разработка обновленной концепции дизайна в соответствии с современными трендами, гайдлайнами Apple Human Interface Guidelines и Google Material Design. - Создание новых макетов экранов и пользовательских сценариев, оптимизация навигации и логики взаимодействия. - Обеспечение единого визуального стиля для платформ iOS и Android при сохранении их особенностей. - Адаптация интерфейса под различные разрешения и диагонали экранов (смартфоны, планшеты). - Тестирование обновленного дизайна с пользователями и корректировка на основе полученной обратной связи. - Подготовка дизайн-гайда и прототипов, передача их команде разработки. - Реализация редизайна в приложении и публикация обновленной версии в App Store и Google Play. 6.1. Работы по обновлению дизайна проводятся не реже одного раза в течение 2027 года либо по отдельному графику, согласованному с Заказчиком. 7. ТРЕБОВАНИЯ К ОБЕСПЕЧЕНИЮ КРУГЛОСУТОЧНОЙ РЕГИСТРАЦИИ ЗАЯВОК ГРАЖДАН, НАПРАВЛЯЕМЫХ ЧЕРЕЗ ЧАТ-БОТЫ В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ И НА САЙТЕ - Организовать приём заявок от граждан через чат-боты в социальных сетях, а также через веб-форму на сайте Заказчика. - Обеспечить непрерывную (24/7) доступность каналов приёма заявок. - Реализовать автоматическую регистрацию поступивших заявок в системе с фиксацией даты, времени и источника обращения. - Настроить механизм уведомлений и передачи заявок в соответствующие подразделения для дальнейшей обработки. - Гарантировать сохранность и целостность данных при передаче и хранении       </p> |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>заявок. - Осуществлять мониторинг работы чат-ботов и интеграции с сайтом для предотвращения сбоев. - Обеспечить масштабируемость и устойчивость сервиса при росте количества обращений. 8. ТРЕБОВАНИЯ К ПОДДЕРЖКЕ РАБОТОСПОСОБНОСТИ ИНТЕГРАЦИОННЫХ СЕРВИСОВ (1414, БМГ, БВУ, ГЕОЛОКАЦИЯ) - Обеспечивать стабильное функционирование интеграций с внешними системами (1414, БМГ, БВУ, сервис геолокации). - Осуществлять мониторинг состояния интеграционных модулей для своевременного выявления и устранения сбоев. - Гарантировать корректный обмен данными между Системой Заказчика и внешними сервисами. - Поддерживать актуальность протоколов и форматов взаимодействия, в том числе при обновлении внешних систем. - Регистрировать и обрабатывать ошибки интеграций, обеспечивая их устранение в регламентированные сроки (согласно п.12.1.). - Осуществлять техническое сопровождение и администрирование, включая обновления и оптимизацию сервисов. - Обеспечивать защиту и сохранность данных, передаваемых через интеграционные каналы. - Вести документацию по интеграциям, отражающую изменения, доработки и регламентные процедуры. 9. ТРЕБОВАНИЯ К ИНТЕГРАЦИИ С СЕРВИСОМ 1414 SMARTBRIDGE ДЛЯ АВТОРИЗАЦИИ И РЕГИСТРАЦИИ - Контракты: REST-адаптер, идиempотентные POST-запросы через Idempotency-Key. - Интеграция с БМГ через SmartBridge для авторизации и регистрации: <a href="https://sb.egov.kz/services/passport/MVD-S-8650">https://sb.egov.kz/services/passport/MVD-S-8650</a>. - Таймауты: connect — 3 сек., read — 8 сек., write — 8 сек.; circuit-breaker (sliding window 20, failure rate 50%, half-open 3). - Универсальный сервис SmartBridge для БВУ (банков второго уровня: Kaspi, Halyk и т.д.). - Определение геолокации заявителя с использованием встроенного функционала сервисов, автоматическое определение территориальной принадлежности обращения. - Формирование и отправка обращения в соответствующие подразделения МВД в зависимости от географической зоны. - Получение статуса и ответа по обращению посредством внутренних каналов обмена данными с нормализацией формата ответа в Integration Hub. - Единый унифицированный процесс обработки внутри Системы вне зависимости от различий в протоколах и форматах внешних API. - Паттерн Adapter/Anti-corruption: изоляция внешних API, все вызовы через Integration Hub. Надежность: идиempотентность (идемпотентные ключи), Retry с exponential backoff и jitter, Circuit Breaker. - Безопасность: mTLS, TLS 1.2+, mutual auth; ключи/сертификаты в KMS/Secrets; минимально достаточное время жизни токенов. - Форматы: JSON/ProtoBuf; для государственных интеграций — XML/SOAP при необходимости; схема-валидация (XSD/JSON Schema). - Трассировка корреляции (trace-id); очереди и дедупликация — Outbox-таблицы и дедупликация по business-id. 10. ТРЕБОВАНИЯ К СЕРВИСУ ПО ОПРЕДЕЛЕНИЮ ГЕОЛОКАЦИИ Сервис обеспечивает определение геопозиции пользователей мобильного приложения «102» по координатам с использованием API. Мобильное устройство пользователя получает данные о местоположении с помощью встроенного GPS-модуля (широта, долгота, высота,</p> |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>точность). Приложение формирует запрос с текущими координатами и дополнительными данными (время фиксации, идентификатор пользователя) и отправляет его на сервис. После приема координат выполняются дополнительные операции: обратное геокодирование (получение адреса по координатам) и проверка корректности и достоверности данных. Сервис возвращает в мобильное приложение подтвержденные координаты, название улицы или адрес. Основные возможности: получение координат устройства (широта, долгота, высота, точность); определение геопозиции по GPS или сетевым данным; выдача актуальной геопозиции по запросу.</p> <p>1. Анализ тарифа и возможностей. Сервис обрабатывает до 30 миллионов запросов в месяц и до 40 запросов в секунду, с приоритетной поддержкой и возможностью использования выделенного endpoint для повышения стабильности работы. Такой объем покрывает ежедневную нагрузку до одного миллиона запросов, что подходит для крупных государственных приложений с высокой посещаемостью.</p> <p>2. API-интеграция с приложением. Мобильное приложение «102» безопасно обращается к функционалу геолокации стороннего сервиса. Основные этапы: проектирование структуры взаимодействия с API; интеграция и тестирование backend-компонента; настройка авторизации и защиты ключей API; проведение тестирования нагрузки, безопасности и корректности работы.</p> <p>11. ИНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К СОПРОВОЖДЕНИЮ СИСТЕМЫ</p> <p>1. Поставщик выполняет иные работы, связанные с техническим сопровождением, модернизацией и развитием Системы. Ответы службы технической поддержки предоставляются в течение 1 (одного) часа, круглосуточно (24/7), включая выходные и праздничные дни. Сотрудники технической поддержки обеспечиваются Поставщиком оборудованием (ПЭВМ), Заказчик предоставляет рабочее место.</p> <p>2. При необходимости переноса Системы Поставщик обеспечивает миграцию данных и развертывание на новом сервере Заказчика в соответствии с техническими требованиями.</p> <p>3. Сопровождение осуществляется с учетом требований по защите информации от несанкционированного доступа, при необходимости — с выездом на сервер Системы.</p> <p>4. Гарантируется корректная работа мобильного приложения независимо от платформы (iOS, Android), марки и модели устройства (iPhone, Samsung, Xiaomi, Huawei и др.), а также версии программного обеспечения.</p> <p>5. Поставщик ежемесячно вносит предложения по улучшению Системы и мобильного приложения. В случае их утверждения Заказчиком работы выполняются в установленные сроки. Также предоставляются отчеты о работе приложения (обращения, скачивания и др.) по запросу Заказчика в любое время (24/7).</p> <p>6. В сопровождение входят меры по защите информации, включая: защиту СУБД; защиту Системы за счет разграничения и авторизации прав доступа пользователей.</p> <p>7. Осуществляется тестирование, резервное копирование и восстановление системы и базы данных.</p> <p>8. Обеспечивается круглосуточное и бесперебойное функционирование Системы (24/7), за исключением периодов профилактических и регламентных работ.</p> <p>9. Заявки о неисправностях принимаются от</p> |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>ответственного лица Заказчика через специальный раздел в Системе, а также оперативно через мессенджеры.</p> <p><b>12. ТРЕБОВАНИЯ К СРОКАМ ПРОВЕДЕНИЯ РАБОТ</b> Время реакции и порядок устранения неисправностей.</p> <p><b>1. Скорость реагирования.</b> Время реакции Поставщика на заявку, полученную от ответственного лица Заказчика, составляет не более 30 (тридцати) минут с момента её регистрации. Обязательство действует в круглосуточном режиме (24/7/365), включая выходные и праздничные дни.</p> <p><b>2. Устранение неисправностей.</b> Время устранения неисправности Системы не должно превышать 2 (двух) часов с момента реагирования на заявку. В случае, если устранение требует дополнительных работ или участия Заказчика, Поставщик обязан уведомить ответственное лицо Заказчика, оставив комментарий в заявке.</p> <p><b>3. Формирование заявок.</b> Ответственное лицо Заказчика (или его замещающий сотрудник) формирует заявку о неисправности в специальном разделе Системы. К заявке прикладываются материалы, подтверждающие неисправность (скриншоты, видео, текстовые пояснения и др.).</p> <p><b>4. Передача исходных данных.</b> За 10 календарных дней до окончания договорных обязательств Поставщик обязан передать Заказчику: - логины и пароли для доступа к серверу и Системе; - все исходные коды Системы и мобильного приложения.</p> <p><b>5. Сопровождение серверов.</b> Обслуживание серверов Системы осуществляется Поставщиком с выездом на их фактическое месторасположение (г. Астана, пр. Тауелсиздик, 1).</p> <p><b>6. Присутствие специалистов.</b> На территории Заказчика должен находиться не менее одного специалиста Поставщика, соответствующего требованиям технической спецификации, в рабочее время (понедельник–пятница, с 09:00 до 18:30). Замена специалиста лицом, не отвечающим указанным требованиям, не допускается. По требованию Заказчика возможно присутствие большего числа специалистов. В экстренных ситуациях (серьёзные сбои в работе Системы) Поставщик обязан обеспечить присутствие специалистов на территории Заказчика в любое время суток (24/7).</p> <p><b>13. ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ ПРОВЕДЕНИЯ РАБОТ</b> В течение 5 (пяти) календарных дней после вступления Договора в силу Поставщик обязан:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Предоставить сведения о составе закрепленной рабочей группы с указанием ролей специалистов и их контактных данных.</li> <li>2. Разработать и согласовать с Заказчиком календарный план-график оказания услуг на основании плана реализации, предоставленного Заказчиком, и представить утверждённый документ в течение 7 (семи) рабочих дней с даты вступления Договора в силу.</li> <li>3. Обеспечить подписание соглашений о неразглашении конфиденциальной информации с каждым членом рабочей группы на бумажном носителе.</li> <li>4. Заказчик, в течение 5 (пяти) календарных дней после вступления Договора в силу, обязан назначить ответственного лица и его замещающего для: - формирования и направления заявок по выявленным неисправностям Системы; - предоставления сетевых доступов, API и документации для интеграции с АПК ЦОУ и электронными сервисами МВД РК; - организации взаимодействия Поставщика с администраторами других информационных</li> </ol> |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <p>систем МВД РК; - предоставления доступов к официальным страницам МВД РК в социальных сетях. 5. Поставщик предоставляет детальную расшифровку затрат в течение 10 (десяти) календарных дней после вступления Договора в силу. В расшифровке должно быть: - описание и обоснование стоимости каждого вида услуг; - условия и периодичность оказания услуг. При этом общая сумма расшифровки затрат должна соответствовать сумме заключенного договора. 6. В течение 5 (пяти) календарных дней после назначения ответственного лица Заказчика и его замещающего Поставщик проводит обучение данных сотрудников работе в Системе. 14. ПОРЯДОК ПОДПИСАНИЯ АКТОВ 1. Поставщик оформляет акт оказанных услуг посредством веб-портала; 2. перед оформлением приложения к акту Заказчик и Поставщик проводят сверку оказанных услуг в соответствии с заявками за отчетный период. В последующем Поставщик формирует приложения к акту оказанных содержащее расшифровку затрат; 3. акты посредством веб-портала предоставляются ежеквартально не позднее 15 числа месяца, следующего за отчетным периодом при этом предоставляет электронную копию приложения с расшифровкой затрат и услуг, подписанную поставщиком и отраслевой службой заказчика.</p> |
| <p><b>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)</b></p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |