

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

Тапсырыс берушінің атауы:	"Қазақстан Республикасының Ішкі істер министрлігі" мемлекеттік мекемесі
Ұйымдастырушының атауы:	"Қазақстан Республикасының Ішкі істер министрлігі" мемлекеттік мекемесі
Конкурстың №:	№ 17848432-1
Конкурстың атауы:	2027 жылға арналған электрондық мұрағатты сүйемелдеу және толтыру жөніндегі қызметтерді сатып алу бойынша конкурс
Лоттың нөмірі:	№ 88108080-OK1
Лоттың атауы	Ақпараттық жүйені қостау және техникалық қолдау көрсету бойынша қызмет көрсетулер
Тауарлардың, жұмыстардың, көрсетілетін қызметтердің бірыңғай номенклатуралық анықтамалығы кодының атауы:	620230.000.000001
Қызметтің атауы:	Ақпараттық жүйені қостау және техникалық қолдау көрсету бойынша қызмет көрсетулер
Өлшем бірлігі:	Бір қызмет
Саны (көлемі):	1
Қосылған құн салығын есептемегенде бірлік бағасы:	2563793.1
Қосылған құн салығын есепке алмағанда, сатып алуға бөлінген жалпы сома:	2563793.1
Авиациялық техниканы сатып алуды қоспағанда, тауар жаңа, пайдаланылмаған, шығарылған жылы шарт жасалған күнге дейін (үш жылға дейін) ерте болмауға тиіс:	
Қызмет көрсету мерзімі	2027 жылғы 31 желтоқсанға дейін
Аванстық төлем мөлшері:	0

Кепілдік мерзімі (айлармен)	12
--------------------------------	----

Талап етілетін сипаттамалардың, параметрлердің және өзге де бастапқы деректердің сипаттамасы	«Электрондық мұрағат» лицензиялық бағдарламалық қамтамасыз етуді (бұдан әрі – ЛБҚ) техникалық сүйемелдеу жөніндегі қызметке Техникалық сипаттама Қызмет 2027 жылғы 01 қаңтардан 31 желтоқсанға дейін жүзеге асырылады Электрондық мұрағат лицензиялық бағдарламалық қамтамасыз ету (бұдан әрі – ЭМ ЛБҚ) - ұзақ мерзімді сақтауды, қауіпсіздікті және ақпаратқа ыңғайлы қол жеткізуді қамтамасыз ететін құжаттар мен деректерді сақтаудың, өңдеудің және басқарудың цифрлық жүйесі. Электрондық құжаттарды орталықтандырылған сақтау үшін қолданылады. Автоматтандырылған жұмыс орны (бұдан әрі – АЖО) - пайдаланушының кәсіби қызметін автоматтандыруға арналған аппараттық және бағдарламалық құралдар кешені. Компьютерді, Перифериялық құрылғыларды, мамандандырылған бағдарламалық жасақтаманы қамтиды және белгілі бір саладағы тапсырмалардың орындалуын қамтамасыз етеді. Деректер базасы - арнайы бағдарламалық жасақтаманы, мәліметтер базасын басқару жүйесін қолдана отырып, деректерді ыңғайлы сақтауға, басқаруға және алуға мүмкіндік беретін өзара байланысты ақпараттың құрылымдық электронды қоймасы. ЭМ ЛБҚ негізгі міндеттері, функциялары 1. Электрондық құжаттардың сенімді реттелген және қауіпсіз сақталуын қамтамасыз ету, сондай-ақ оларға барлық мүдделі тұлғаларға жылдам және ыңғайлы қол жеткізуді қамтамасыз ету; 2. Пайдаланушылардың құқықтары шектелген файлдарға қол жеткізуін қамтамасыз етуді, сұратылған параметрлер бойынша құжаттарды іздеуді (Тегі, Аты, Әкесінің аты, атауы, күні, жылы, кезеңі, түйінді сөздер және т.б.) қамтитын нақты құрылымы бар құжаттарды сақтау және каталогтау.); 3. Сақтау мерзімі мен мерзімін бақылау, деректердің сақтық көшірмесін жасау; 4. Экспорттық Құжаттарды басып шығару және шығару, пайдаланушы әрекеттерінің журналын енгізу және жүйені басқару. Қызмет көрсету тәртібі 1. Қызмет үздіксіз жұмыс істеуін қамтамасыз ету, деректерді өзектендіру, ЭМ ЛБҚ-ды пайдаланушының өзгермелі пайдалану шарттары мен талаптарына бейімдеу және жақсарту үшін, сондай-ақ ЭМ ЛБҚ-ды іркілістерден және жоспарланбаған аялдамалардан қорғау жөніндегі алдын алу шараларымен ұсынылады; 2. Сүйемелдеу қолданыстағы заңнама және ұйымның ішкі регламенттері шеңберінде жүзеге асырылады; 3. Белгіленген ЭМ ЛБҚ-тың барлық бөліктері сүйемелденуге жатады; Техникалық сүйемелдеу бойынша жоспарлы іс-шаралар 1. Жеткізуші ЭМ ЛБҚ ақаулары болған жағдайда деректердің тұрақты резервтік көшірмесін қалпына келтіруді жүзеге асырады; 2. Жеткізуші ЭМ ЛБҚ техникалық параметрлерін жүргізеді (Тапсырыс берушінің талабы бойынша функционалдығы мен деректер моделіне өзгерістер енгізе отырып); 3. Жеткізуші ЭМ ЛБҚ да жаңартуларды орнатуды жүргізеді; 4. Жеткізуші өнімділікті оңтайландыруды жүзеге асырады; 5. Жеткізуші интерфейс пен пайдаланушыларды жетілдіреді; 6. Өнім беруші қауіпсіздік сертификаттарының өзектілігін бақылауды жүзеге асырады (бар болса); 7. Өнім беруші пайдаланушылардың іс қимыл журналдарының жұмыс істеуін тексеруді жүзеге асырады; 8. Жеткізуші ЭМ ЛБҚ вирусқа қарсы жаңартуды жүргізеді;
--	---

	9. Жеткізуші дискілердегі орынды, индекстеу/қызмет күйін тексереді; 10. Жеткізуші қателер журналына шолу жасайды, сақтық көшірмелердің сәттілігін тексереді. Техникалық сүйемелдеу бойынша жоспардан тыс іс-шаралар 1. Тапсырыс берушінің өтінімі бойынша өнім беруші ЭМ ЛБҚ жұмысындағы ақауларды, қателерді және өзге де ақауларды жою бойынша жұмыс жүргізеді, инциденттер базасын енгізеді; 2. Өнім беруші ЭМ ЛБҚ жұмысындағы іркілістерді, қателерді және өзге де ақауларды жою уақыты Тапсырыс берушіден өтінім келіп түскен сәттен бастап 3 (үш) сағаттан аспауға тиіс, егер ақаулықты жою үшін қосымша уақыт талап етілсе, өнім беруші бір күн ішінде Тапсырыс берушіге тиісті құжаттарды (қалпына келтіруге талап етілетін мерзімдерді көрсете отырып, техникалық ақау бойынша жазбаша қорытынды) ұсынады жұмыс қабілеттілігі). Жалпы талаптар 1. 1. Өнім беруші қызмет көрсету шеңберінде ЭМ ЛБҚ ның үздіксіз жұмысын қамтамасыз ету және сүйемелдеу жөніндегі барлық қызметтің құрамы мен мазмұнын көздейді және келіседі; 2. 2. Өнім беруші ықтимал проблемалармен, пайдалану барысында туындаған қателіктермен байланысты мәселелерді талқылау үшін, сондай-ақ Тапсырыс берушінің әкімшісіне ЭМ ЛБҚ әкімшілігі бойынша кеңес беру, ЭМ ЛБҚ жұмысы бойынша проблемаларды жою үшін білікті маман жібереді; 3. 3. Жеткізуші қызметтерді бақылауды/қайта іске қосуды, негізгі диагностиканы, жұмысқа қабілеттілікті қалпына келтіруді жедел қолдайды; 4. 4. Жеткізуші Тапсырыс беруші қойған қолжетімділікті және басқа да қауіпсіздік талаптарын саралау талаптарына сәйкес ЭМ ЛБҚ-ге сүйемелдеуді көрсетеді; 5. 5. Жеткізуші консультациялар жүргізеді, соның ішінде ЭМ ЛБҚ-ның штаттық операциялары бойынша пайдаланушыларға/әкімшілерге қашықтан консультациялар; 6. Өнім беруші Шарт күшіне енгеннен кейін 5 жұмыс күні ішінде бекітілген жұмыс жоспары-кестесіне сәйкес ЭМ ЛБҚ техникалық сүйемелдеу жөніндегі қызметке жоспарлы іс-шараларды орындайды. Жоспар-кесте Тапсырыс берушімен келісім бойынша әзірленеді; 7. Сапалы қызмет көрсету үшін Жеткізуші мыналарды ұсынуы керек шарт күшіне енген сәттен бастап 5 жұмыс күні ішінде ТАӨ, ЖСН, біліктілігі, байланыс нөмірлері көрсетілген жұмысқа тартылатын мамандардың тізімі; 8. Тапсырыс берушінің аумағына және ЭМ ЛБҚ-ды сүйемелдеу жөніндегі қызметке тек конкурстық өтінімде көрсетілген мамандар ғана жіберілетін болады, оларды ауыстыру біліктілігі ұқсас мамандарға ғана және Тапсырыс берушінің келісімі бойынша жүзеге асырылуы мүмкін; 9. Өнім беруші Шарт енгізілгеннен кейін 5 жұмыс күні ішінде күшінде шарттық міндеттемелер сомасына шығындардың толық жазылуын ұсынуға тиіс; 10. Өнім берушінің қызмет көрсетуі жұмыс күндері жүзеге асырылады сағат 9:00-ден 18:30-ға дейін Тапсырыс берушінің аумағында (Тәуелсіздік 1), телефон, E-mail немесе WhatsApp әлеуметтік желілері арқылы. Актілерге қол қою тәртібі 1. Өнім беруші көрсетілген қызмет актісін веб-портал арқылы ресімдейді. Кейіннен өнім беруші көрсетілген қызметтер актісіне шығындарды таратып жазуды қамтитын қосымшалар қалыптастырады; 2. Актілер
--	---

	веб-портал арқылы тоқсан сайын есепті кезеңнен кейінгі айдың 15-күнінен кешіктірілмей ұсынылады, бұл ретте өнім беруші мен Тапсырыс берушінің салалық қызметі қол қойған шығындар мен қызметтердің толық жазылуы бар қосымшаның электрондық көшірмесін ұсынады. Актіге қосымшаны ресімдеу алдында Тапсырыс беруші мен өнім беруші көрсетілген қызметтерді есепті кезеңдегі өтінімдерге сәйкес салыстырып тексереді.
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)	-

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

Наименование заказчика	Государственное учреждение "Министерство внутренних дел Республики Казахстан"
Наименование организатора	Государственное учреждение "Министерство внутренних дел Республики Казахстан"
№ конкурса:	№ 17848432-1
Наименование конкурса:	Конкурс по приобретению услуг по сопровождению и наполнению электронного архива на 2027 год
Номер лота:	№ 88108080-OK1
Наименование лота:	Услуги по сопровождению и технической поддержке информационной системы
Наименование кода Единого номенклатурного справочника товаров, работ, услуг:	620230.000.000001
Наименование услуги:	Услуги по сопровождению и технической поддержке информационной системы
Единица измерения:	Одна услуга
Количество (объем):	1
Цена за единицу, без учета налога на добавленную стоимость:	2563793.1
Общая сумма, выделенная для закупки, без учета налога на добавленную стоимость:	2563793.1
Срок оказания услуги:	по 31 декабря 2027 года
Размер авансового платежа* *:	0 %
Гарантийный срок (в месяцах)	12

Описание требуемых характеристик, параметров и иных исходных данных	Техническая спецификация на услугу по техническому сопровождению Лицензионного программного обеспечения (далее - ЛПО) «Электронный архив». Услуга осуществляется с 01 января по 31 декабря 2026 года. Лицензионное программное обеспечение Электронный архив (далее - ЛПО ЭА) - цифровая система хранения, обработки и управления документами и данными, обеспечивающая долговременное сохранение, безопасность и удобный доступ к информации. Используется для централизованного хранения электронных документов. Автоматизированное рабочее место (далее - АРМ) - комплекс аппаратных и программных средств, предназначенный для автоматизации профессиональной деятельности пользователя. Включает компьютер, периферийные устройства, специализированное ПО и обеспечивает выполнение задач в конкретной области. База данных - структурированное электронное хранилище взаимосвязанной информации, которое позволяет удобно хранить, управлять и извлекать данные с помощью специального программного обеспечения, системы управления базами данных. Основные задачи, функции ЛПО ЭА 1. Обеспечение надежного упорядоченного и безопасного хранения электронных документов, а также предоставление быстрого и удобного доступа к ним всем заинтересованным лицам; 2. Хранение и каталогизация документов с четкой структурой, включающую обеспечение доступа пользователей к файлам с разграничением прав, поиск документов по запрашиваемым параметрам (Фамилия, имя, отчество, наименование, дата, год, период, ключевые слова и тд.); 3. Контроль версионности и сроков хранения, резервное копирование данных для сохранности; 4. Печать и вывод документов экспорта, введение журнала действий пользователей и администрирование системы. Порядок оказания услуги 1. Услуга предоставляется для обеспечения бесперебойного функционирования, актуализации данных, улучшение и адаптации ЛПО ЭА под изменяющиеся условия эксплуатации и требования пользователя, а также предупредительными мерами по защите ЛПО ЭА от сбоев и незапланированных остановок; 2. Сопровождение осуществляется в рамках действующего законодательства и внутренних регламентов организации; 3. Сопровождению подлежат все части установленного ЛПО ЭА; Плановые мероприятия по техническому сопровождению 1. Поставщик осуществляет регулярное резервное копирование восстановление данных в случае сбоев ЛПО ЭА; 2. Поставщик проводит технические настройки ЛПО ЭА (по требованию Заказчика с изменениями функционала и модели данных); 3. Поставщик проводит установку обновлений в ЛПО ЭА; 4. Поставщик проводит оптимизацию производительности; 5. Поставщик проводит доработку интерфейса и пользователей; 6. Поставщик осуществляет контроль актуальности сертификатов безопасности (при наличии); 7. Поставщик осуществляет проверку функционирования журналов действий пользователей; 8. Поставщик проводит антивирусное обновление ЛПО ЭА; 9. Поставщик проводит проверку места на дисках, статуса индексации/служб; 10. Поставщик ведет обзор журналов ошибок,
---	--

	проводит проверку успешности бэкапов. Внеплановые мероприятия по техническому сопровождению 1. По заявке Заказчика, Поставщик проводит работу по устранению сбоев, ошибок и иных неисправностей в работе ЛПО ЭА, введет базу инцидентов; 2. Время устранения сбоев, ошибок и иных неисправностей в работе ЛПО ЭА, Поставщиком не должно превышать 3 (трех) часов с момента поступления заявки от Заказчика, в случае если для устранения неисправности требуется дополнительное время, Поставщик в течении одного дня представляет Заказчику соответствующие документы (письменное заключение по технической неисправности с указанием требуемых сроков на восстановление работоспособности); Общие требования 1. Поставщик предусматривает и согласовывает в рамках оказания услуги состав и содержание всей услуги по обеспечению бесперебойной работы и сопровождению ЛПО ЭА; 2. Поставщик направляет квалифицированного специалиста для обсуждения вопросов, связанных с возможными проблемами, ошибками, возникшими в ходе эксплуатации, также для консультации администратора Заказчика по администрированию ЛПО ЭА, устранения проблем по работе ЛПО ЭА; 3. Поставщик оказывает эксплуатационную поддержку контроля/перезапуска служб, базовую диагностику, восстановление работоспособности; 4. Поставщик оказывает сопровождение ЛПО ЭА в соответствии с требованиями разграничения доступа и других требований безопасности, выставленных Заказчиком; 5. Поставщик проводит консультации, в том числе удалённые консультации пользователей/администраторов по штатным операциям ЛПО ЭА; 6. Поставщик выполняет плановые мероприятия услуге по техническому сопровождению ЛПО ЭА согласно плана-графика работ, утвержденного в течение 5 рабочих дней после вступления договора в силу. План-график разрабатывается по согласованию с Заказчиком; 7. Для качественного оказания услуги Поставщик должен предоставить в течение 5 рабочих дней с момента вступления Договора в силу, список, привлекаемых к работам специалистов с указанием ФИО, ИИН, квалификацию, контактные номера; 8. На территорию Заказчика и к услуге по сопровождению ЛПО ЭА будут допускаться только указанные в конкурсной заявке специалисты, их замена может осуществляться только на специалистов с аналогичной квалификацией и по согласованию с Заказчиком; 9. Поставщик в течение 5 рабочих дней после вступления Договора в силу должен предоставить расшифровку затрат на сумму договорных обязательств; 10. Оказание услуг Поставщиком осуществляется в рабочие дни с 9:00 часа до 18:30 на территории Заказчика (Тауелсіздік 1), по телефону, e-mail либо через социальные сети WhatsApp. Порядок подписания актов 1. Поставщик оформляет акт оказанной услуги посредством веб-портала. В последующем Поставщик формирует приложения к акту оказанных услуг, содержащие расшифровку затрат; 2. 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. Перед оформлением приложения к акту Заказчик и Поставщик проводят сверку оказанных услуг в соответствии с заявками за отчетный период.
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)	-