

**Сатып алынатын қызметтердің Техникалық ерекшелігі
(тапсырыс берушімен толтырылады)**

Тапсырыс берушінің атауы:	Қазақстан Республикасы Экология, геология және табиғи ресурстар министрлігінің "Қазгидромет" шаруашылық жүргізу құқығындағы республикалық мемлекеттік кәсіпорны
Ұйымдастырушының атауы:	Қазақстан Республикасы Экология, геология және табиғи ресурстар министрлігінің "Қазгидромет" шаруашылық жүргізу құқығындағы республикалық мемлекеттік кәсіпорны
Конкурстың №:	№ 6573841-1
Конкурстың атауы:	Конкурс тәсілімен электрондық құжат айналымы жүйесін техникалық қолдау және сүйемелдеу бойынша көрселетін қызметтер
Лоттың нөмірі:	№ 47335830-OK1
Лоттың атауы	Сайттарды техникалық қолдау бойынша қызмет көрсетулер
Тауарлардың, жұмыстардың, көрсетілетін қызметтердің бірыңғай номенклатуралық анықтамалығы кодының атауы:	620230.000.000003
Қызметтің атауы:	Сайттарды техникалық қолдау бойынша қызмет көрсетулер
Өлшем бірлігі:	Бір қызмет
Саны (көлемі):	1
Бірлік бағасы, қосылған күн салығын қоспағанда:	4200000
Қосылған күн салығын қоспағанда, сатып алуға бөлінген жалпы сома:	4200000
Қызметтерді көрсету мерзімі	по 31.12.2022 г.
Аванстық төлем мөлшері:	0
Кепілдік мерзімі (айлар)	12

<p>Талап етілетін сипаттамалардың, параметрлердің және өзге де бастапқы деректердің сипаттамасы</p>	<p>Өнім беруші Тапсырыс беруші мен оның аумақтық бөлімшелерінің Sirius ААЖ электрондық құжат айналымын техникалық қолдау және сүйемелдеу жөніндегі қызметтерді (бұдан әрі-қызмет) ұсынады. Қызметке техникалық ерекшелік келесі қызмет түрлерін орындауды білдіреді: 1. Электрондық құжат айналымы модулін, оның ішінде ЭҚБЖ-мен (Электрондық құжат айналымының бірыңғай жүйесі) интеграциялау функционалын бағдарламалық-техникалық сүйемелдеу. 2. Өтінім модулін бағдарламалық-техникалық сүйемелдеу. 3. Электрондық құжат айналымын жаңарту. Sirius ААЖ электрондық құжат айналымы жүйесінің сипаттамасы Sirius ААЖ ЭАЖ құжат айналымын автоматтандыруға, құжаттардың электронды мұрағатын жүргізуге, сондай-ақ Тапсырыс беруші мен оның филиалдарының ішкі өтінімдерін өңдеуді автоматтандыруға арналған. ЭҚЖ-да тапсырыс берушінің орталық аппараты және оның 15 филиалының әрқайсысы сыртқы корреспонденттермен дербес хат алмасу мүмкіндігіне ие. ЭҚЖ пайдаланушылар саны шектелмеген. ЭҚЖ мынадай функционалдық мүмкіндіктерге ие • Кемінде 500 сыртқы және ішкі пайдаланушылардың бір мезгілде жұмыс істеу мүмкіндігі (жасалатын пайдаланушы профилдерінің санына логикалық шектеулерсіз). • Жүктеме жоғарылаған сайын аппараттық және бағдарламалық жасақтаманы масштабтау мүмкіндігі. • Тапсырыс берушінің кіріс және шығыс ішкі және сыртқы құжаттарын (бөгде ұйымдарға және басқа ұйымдарға құжаттар) қозғалыстың барлық бизнес процестерін автоматтандыру (құру, өңдеу, келісу/қол қою, тіркеу, тапсырмалар, орындау, жөнелту, орындалуын бақылау және сақтау). • Автоматтандыру Тапсырыс берушінің және оның филиалдарының ішкі ұйымдарының өтінімдерін өңдеудің бизнес процесі (құру, өңдеу, келісу, тапсырмалар, орындау, бақылау). • Бағдарламалық жасақтаманың барлық объектілерімен (құжаттармен, анықтамалармен, тапсырмалармен, қызметтермен, процестермен және басқа объектілермен) жұмыс тарихын сақтау мүмкіндігі. • ЭҚЖ-дағы бапталған рөлдерге сәйкес Пайдаланушының өкілеттігіне байланысты жүйе объектілеріне (құжаттар, папкалар, анықтамалықтар, қызметтер, процестер мен тапсырмалар) қол жеткізу құқығын шектеуді қолдау. • Берілген деректемелер бойынша іздеуді қолдау (құжаттың атауы, авторы, жасалған күні, редакциялау күні, құжаттың нөмірі, құжаттың түрі, орындаушы бөлімше және басқа деректер). • Тапсырыс беруші ұйымының ұйымдық құрылымын жүргізу. • Бағдарламалық қамтамасыз ету функцияларына, оның ішінде web-интерфейс арқылы Интернет желісі арқылы қашықтан қол жеткізу арқылы көп пайдаланушыға қол жеткізу. • Жүйенің барлық объектілеріне (құжаттардың түрлеріне, іріктелмеі бөлімшенің/қызметкердің/ұйымның құжаттарына, анықтамалықтарға, анықтамалық жазбаларға, конфигурациялық компоненттерге) қолжетімділікті шектеу мүмкіндігі. • Қызметкерлерді ауыстыру мүмкіндігі. Бұл тетік мынадай функцияларды қамтамасыз етуі тиіс: алмастырушыға, алмастырушыға жолданған құжаттарды орындауға жіберу; бұрын алмастырушыға, алмастырушыға жіберілген құжаттарды немесе іс-әрекеттерді беру. • Істерді беру мүмкіндігі. Бұл тетік мынадай функцияларды қамтамасыз етуі тиіс: құжаттарды алмастырушыға беру; қызметкердің істерін беруді жүйенің әкімшісі жүргізуі тиіс. • Құжаттың, қызметтің, процестің, тапсырманың қозғалыс уақытын қысқартатын және орындау жылдамдығын арттыратын бірнеше операцияларды қатар орындау. • Процестің кез келген сәтінде оның орындалуына жауапты адамды анықтауға мүмкіндік беретін құжаттың, қызметтің, процестің және міндеттің үздіксіз қозғалысы. • Құжаттардың, процестердің және міндеттердің оларды қайталау мүмкіндігін болдырмайтын бірыңғай базасы. • Құжаттың, процестің және тапсырманың қозғалысын бақылауға мүмкіндік беретін есеп беру жүйесі. • Хабарламалар мен ескертулер жүйесі. Хабарландыру жүйесі-бағдарламалық жасақтама пайдаланушыларына ескертулер жіберуге арналған бөлім. Жүйеде қандай да бір оқиға орын алған кезде, мысалы, қандай да бір модуль бойынша тапсырма жасау немесе құжатты, қызметті, процесті және тапсырманы орындау мерзімін өткізіп алу сияқты, ол пайдаланушыға хабарламаларды жіберудің бір немесе бірнеше қолжетімді тәсілдері арқылы хабарлайды: корпоративтік немесе жеке пошта, кросс-платформалық мессенджер; бағдарламалық жасақтаманың негізгі мәзіріндегі бөлектелген бөлім. Электрондық құжат айналымы жүйесін техникалық қолдау және сүйемелдеу. Бағдарламалық қамтамасыз етуді техникалық қолдау және сүйемелдеу өнім берушінің ЭҚЖ-дағы ақпараттық орталығына келіп түскен сұрау салуларға жауаптар арқылы көрсетілуге тиіс. Ақпараттық орталық жұмыс күндері сағат 9.00-ден 18.30-ға дейін қамтамасыз етілуі тиіс. Өнім беруші тапсырыс берушіден алып жүру бойынша жауапты тұлғаларға жүгіну үшін маманды ұсынуы, оның ішінде телефон арқылы немесе электрондық пошта арқылы нұсқаулықтар бере отырып, консультациялар көрсетуі тиіс. Өнім беруші шарт жасасу кезінде осы маманның байланыс ақпаратын Тапсырыс берушіге ұсынуы тиіс. Техникалық қолдау, сүйемелдеу қол жетімді болуы тиіс: - сүйемелдеу қызметінің телефон желісі бойынша; - ақпараттық орталық бойынша; Сапа деңгейінің сипаттамасы Сұрауларға жауап берудің ең аз уақыты: - телефон арқылы - 1 минут; - ақпараттық орталық бойынша-30 минут. Сұрауларға жауап берудің максималды уақыты: - телефон және ақпараттық орталық арқылы - 30 минут; Бағдарламалық қамтамасыз ету толығымен жұмыс істемейтін күйде болған және Тапсырыс беруші оны пайдалана алмайтын жағдайларда, бұл клиенттерге қызмет көрсетудің мүмкін еместігімен, негізгі функциялардың және/немесе ДБ жоғалуымен сипатталады және Тапсырыс берушінің мамандары уақытша айналып өту шешімдерін қалпына келтіре немесе таба алмаса, инцидентке ең жоғары басымдық беріледі. Ең жоғары басымдығы бар инциденттер бойынша жұмыс хабарлама келіп түскеннен кейін 15 минуттан кешіктірілмей басталуы және бағдарламалық қамтамасыз етудің жұмыс қабілеттілігі қалпына келтірілген кезде аяқталуы тиіс. Егер жұмысқа қабілеттілікті қалпына келтіру үшін бағдарламалық қамтамасыз етуді пайдалану орнында Жеткізуші маманының қатысуы талап етілсе, онда өнім беруші оның кінәсінен инцидент туындаған жағдайда осы Шартты қамтамасыз етуге тиіс. Функционалдықты ішінара жоғалту кезінде, атап айтқанда, бағдарламалық жасақтама жұмыс істемей тұрған кезде, бұл проблеманы оқшаулау үшін теріс әсерді қандай да бір жолмен өтеуге мүмкіндік беретін уақытша шешім табылған немесе бар болса, оқиғаға жоғары басымдық берілуі керек. Жоғалған функционалдықты қалпына келтіру осы өтініш қабылданған сәттен бастап 36 сағаттан кешіктірілмей орындалуы керек. Егер бағдарламалық қамтамасыз етуді функциялары шектеулі Тапсырыс беруші пайдалана алатын болса және бұл ретте теріс әсерді толық өтеуге мүмкіндік беретін уақытша немесе айналып өту шешімі болса, онда мұндай параметрлермен болған инцидент орташа басымдыққа ие болуы және Жеткізуші оны жұмысқа қабылдаған сәттен бастап 10 жұмыс күні ішінде жойылуы тиіс. Бағдарламалық қамтамасыз етудің жұмыс істеуіне болмашы әсер ететін өзге де жағдайларға төменгі басымдық беріледі және Жеткізуші оларды 20 жұмыс күні ішінде жоюға міндеттенеді. ЭҚЖ жұмысын тоқтатуға байланысты жоспарлы жұмыстар Тапсырыс берушімен алдын ала келісім бойынша жұмыс уақытынан тыс уақытта жүргізілуі тиіс. Жұмыстарды жүргізу туралы хабарлама кемінде 24 сағат бұрын жүргізіледі. Бағдарламалық жасақтама жаңартылған жағдайда келесі қызметтер көрсетілуі керек: - бағдарламалық қамтамасыз етуді көрсетуді ұйымдастыру бойынша қызметтер; - жаңартылған бағдарламалық жасақтаманы беру қызметі. Бағдарламалық қамтылымның (модульдің/функционалдың) кез келген өзгерістері ішкі тестілеу рәсімдерінен өтуі тиіс. Ішкі тестілеу рәсімін Жеткізуші бағдарламалық қамтамасыз етуді (модуль/функционал) бергенге дейін орындауы тиіс. Жеткізуші Тапсырыс берушіден сүйемелдеу бойынша жауапты тұлғаларға бағдарламалық қамтамасыз ету (модуль/функционал) жұмысында анықталған проблемаларды жою бойынша енгізілген өзгерістердің дұрыстығын көрсетуге тиіс. Егер бағдарламалық қамтылымды жаңартқаннан кейін бағдарламалық қамтылымды пайдалану кезінде бағдарламалық қамтылымның жұмысында проблема анықталған жағдайда, Жеткізуші Тапсырыс берушіге проблеманың туындау себептері, проблеманың ауқымы және проблеманы түзетудің болжамды мерзімдері туралы жедел хабарлауға тиіс. Қайта қарау мерзімдері Тапсырыс берушімен келісілуі тиіс. Қызмет құны Тапсырыс берушіге Қызмет көрсетуге байланысты өнім берушінің барлық шығындарын қамтуы тиіс.</p>
--	---

Орындаушы жеңімпаз деп анықталған жағдайда әлеуетті өнім берушіге қойылатын талаптар және онымен мемлекеттік сатып алу туралы шарт жасасу (қажет болған жағдайда көрсетіледі) (Әлеуетті өнім берушіні көрсетілген мәліметтерді көрсетпегені немесе бермегені үшін қабылдамауға жол берілмейді)

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

Наименование заказчика	Республиканское государственное предприятие на праве хозяйственного ведения "Казгидромет" Министерства экологии, геологии и природных ресурсов Республики Казахстан
Наименование организатора	Республиканское государственное предприятие на праве хозяйственного ведения "Казгидромет" Министерства экологии, геологии и природных ресурсов Республики Казахстан
№ конкурса:	№ 6573841-1
Наименование конкурса:	Государственные закупки услуг по технической поддержке и сопровождению системы электронного документооборота способом конкурса
Номер лота:	№ 47335830-OK1
Наименование лота:	Услуги по технической поддержке сайтов
Наименование кода Единого номенклатурного справочника товаров, работ, услуг:	620230.000.000003
Наименование услуги:	Услуги по технической поддержке сайтов
Единица измерения:	Одна услуга
Количество (объем):	1
Цена за единицу, без учета налога на добавленную стоимость:	4200000
Общая сумма, выделенная для закупки, без учета налога на добавленную стоимость:	4200000
Срок оказания услуги:	по 31.12.2022 г.
Размер авансового платежа:	0 %
Гарантийный срок (в месяцах)	12

<p>Описание требуемых характеристик, параметров и иных исходных данных</p>	<p>Поставщик предоставляет услуги по технической поддержке и сопровождению электронного документооборота АИС Sirius (далее - Услуга) Заказчика и его территориальных подразделений и обеспечивает функционирование всех процессов и модулей СЭД. Техническая спецификация на Услугу подразумевает выполнение следующих видов услуг: 1. Программно-техническое сопровождение модуля электронного документооборота, в том числе функционала интеграции с ЕСЭДО (Единая система электронного документооборота). 2. Программно-техническое сопровождение модуля Заявки. 3. Обновление электронного документооборота. Описание системы электронного документооборота АИС Sirius СЭД АИС Sirius предназначена для автоматизации документооборота, ведения электронного архива документов, а также автоматизации обработки внутренних заявок Заказчика и его филиалов. В СЭД центральный аппарат Заказчика и каждый из его 15 филиалов имеет возможность самостоятельной переписки с внешними корреспондентами. Количество пользователей в СЭД не ограничено. СЭД имеет следующие функциональные возможности: • Возможность одновременной работы не менее 500 внешних и внутренних пользователей (без логических ограничений на количество создаваемых профилей пользователей). • Возможность аппаратного и программного масштабирования по мере увеличения нагрузки. • Автоматизация всех бизнес процессов движения (создание, обработка, согласование/подписание, регистрация, поручения, исполнение, отправка, контроль исполнения и хранение) входящих и исходящих внутренних и внешних документов (документы в и от сторонних организаций) Заказчика. • Автоматизация бизнес процесс обработки заявок внутри организации Заказчика и его филиалов (создание, обработка, согласование, поручения, исполнение, контроль). • Возможность хранения истории работы со всеми объектами программного обеспечения (документами, справочниками, заданиями, услугами, процессами и иными объектами). • Поддержка разграничения прав доступа к объектам системы (документам, папкам, справочникам, услугам, процессам и заданиям) в зависимости от полномочий пользователя в соответствии с настроенными ролями в СЭД. • Поддержка поиска по заданным реквизитам (наименование, автор документа, дата создания, дата редактирования, номер документа, вид документа, подразделение-исполнитель и другим данным). • Ведение организационной структуры организации Заказчика. • Многопользовательский доступ к функциям программного обеспечения, в том числе путем удаленного доступа с помощью сети Интернет через web-интерфейс. • Возможность разграничения доступа ко всем объектам Системы (типам документов, документам выборочного подразделения/сотрудника/организации, справочникам, записям справочников, конфигурационным компонентам). • Возможность замещения сотрудников. Данный механизм должен обеспечивать следующие функции: направление на исполнение документов, адресованных замещаемому, замещающим; передача документов либо действий, ранее направленных замещаемому, замещающему. • Возможность передачи дел. Данный механизм должен обеспечивать следующие функции: передача документов замещающему; передача дел сотрудника должна производиться администратором Системы. • Параллельное выполнение нескольких операций, сокращающее время движения документа, услуги, процесса, задачи и повышающее оперативность исполнения. • Непрерывное движение документа, услуги, процесса и задачи, дающее возможность выявить ответственного за его исполнение в любой момент процесса. • Единая база документов, процессов и задач, исключающая возможность их дублирования. • Система отчетности, позволяющая контролировать движение документа, процесса и задачи. • Система уведомлений и напоминаний. Система уведомлений представляет собой раздел, предназначенный для отправки оповещений пользователям программного обеспечения. Когда в системе происходит, какое-либо событие, например создание задания по какому-либо модулю или просрочка исполнения документа, услуги, процесса и задачи, она оповещает пользователя с помощью одного или нескольких доступных способов рассылки уведомлений: корпоративная или персональная почта, кроссплатформенный мессенджер; выделенный раздел в главном меню программного обеспечения. Техническая поддержка и сопровождение системы электронного документооборота. Техническая поддержка и сопровождение программного обеспечения должна быть оказана посредством ответов на запросы, поступившие на информационный центр Поставщика, находящийся в СЭД. Информационный центр должен обеспечиваться в рабочие дни с 9.00 до 18.30. Поставщик должен предоставить специалиста для обращения ответственных лиц по сопровождению от Заказчика, в том числе оказание консультаций по телефону или посредством электронной почты, с предоставлением инструкций. Контактная информация данного специалиста должна быть предоставлена Поставщиком Заказчику при заключении договора. Техническая поддержка, сопровождение должны быть доступны: - по телефонной линии службы сопровождения; - по информационному центру; Спецификация уровня качества Минимальное время отклика ответа на запросы: - по телефону - 1 минута; - по информационному центру - 30 минут. Максимальное время отклика на запросы: - по телефону и информационному центру - 30 минут; В случаях, когда программное обеспечение находится полностью в нерабочем состоянии и Заказчик не может ее эксплуатировать, что характеризуется невозможностью обслуживания клиентов, потерей основных функций и/или БД и специалисты Заказчика не могут восстановить или найти временные обходные решения, инциденту присваивается наивысший приоритет. Работа по инциденту с наивысшим приоритетом должна начинаться не позднее чем через 15 минут после поступления сообщения и завершаться при восстановлении работоспособности программного обеспечения. Если для восстановления работоспособности требуется присутствие специалиста Поставщика на месте эксплуатации программного обеспечения, то Поставщик должен обеспечить данное условие в случае возникновения инцидента по его вине. При частичной потере функциональности, а именно, когда программное обеспечение находится в неработоспособном состоянии, но для локализации проблемы, найдено или существует временное обходное решение, позволяющее как-то компенсировать негативный эффект, инциденту должен присваиваться высший приоритет. Восстановление потерянной функциональности должно быть выполнено не позднее чем через 36 часов с момента принятия данного обращения. Если программное обеспечение может эксплуатироваться Заказчиком с ограниченными функциями, и при этом существует временное или обходное решение, позволяющее полностью компенсировать негативный эффект, то инцидент с такими параметрами должен иметь средний приоритет и быть устранен в течение 10 рабочих дней с момента принятия его в работу Поставщиком. Прочим случаям, незначительно влияющим на функционирование программного обеспечения, присваивается низший приоритет, и Поставщик обязуется устранить их в течение 20 рабочих дней. Плановые работы связанные с остановкой работы СЭД должны проводиться в нерабочее время, по предварительному согласованию с Заказчиком. Извещение о проведении работ производится не менее чем за 24 часа. В случае обновления программного обеспечения должны быть оказаны следующие услуги: - услуги по организации демонстрации программного обеспечения; - услуга по передаче обновленного программного обеспечения. Любые изменения программного обеспечения (модуля/функционала) должны пройти процедуры внутреннего тестирования. Процедура внутреннего тестирования должна быть выполнена Поставщиком до передачи программного обеспечения (модуля/функционала). Поставщик должен продемонстрировать ответственным лицам по сопровождению от Заказчика корректность внесенных изменений по устранению выявленных проблем в работе программного обеспечения (модуля/функционала). В случае, если после обновления программного обеспечения, при эксплуатации программного обеспечения выявлена проблема в работе программного обеспечения, Поставщик должен оперативно уведомить Заказчика о причинах возникновения проблемы, масштаба проблемы и предполагаемых сроков исправления проблемы. Сроки доработки должны быть согласованы с Заказчиком. Стоимость услуги должна включать все затраты Поставщика, связанные с оказанием услуги Заказчику.</p>
---	---

<p>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)</p>	
---	--