**Қызметтерді мемлекеттік сатып алудың техникалық ерекшелігі**

**сүйемелдеу бойынша (техникалық қызмет көрсету, қолжетімділік және сервистік қызмет көрсету)**

**қолданыстағы ақпараттық-техникалық платформа Ccram.kz**

**1. Платформаны сертификаттау.**

* 1. **Платформа туралы мәліметтер және оны тіркеу**

Мемлекеттік тізілімде тіркелу: Платформа Ccram.kz авторлық құқықпен қорғалатын объектілерге құқықтардың мемлекеттік тізілімінде тіркелуге тиіс. Жеткізуші тіркеу туралы куәлікті ұсынуға міндетті.

Құжаттама: платформаның тіркелгенін растайтын куәліктің көшірмесін ұсыну.

* 1. **Ақпараттық қауіпсіздікке қойылатын талаптар**

Рұқсатсыз кіруден қорғау: Платформа рұқсатсыз кіруден және жеке деректердің ағып кетуінен қорғау құралдарымен жабдықталуы керек.

Қауіпсіздік стандарттарына сәйкестігі: Платформа өткізілген сынақтармен расталған ақпараттық қауіпсіздіктің белгіленген талаптарына сәйкес келуі тиіс.

Сынақ есебі: Аккредиттелген сынақ зертханалары шығарған сынақ есебін беру.

**2. Жеткізушінің міндеттемелері.**

 **2.1 Техникалық қызмет көрсету.**

Жеткізуші платформаның веб қызмет қосымшасына техникалық қызмет көрсетуге міндеттенеді Ccram.kz, Тапсырыс берушінің компьютерлерінде орнатылған. Бұл үнемі жаңартуларды, қателерді түзетуді, өнімділікті сақтауды және платформаның үздіксіз жұмыс істеуін қамтамасыз етуді қамтиды.

 **2.2 қолжетімділікті қамтамасыз ету.**

Жеткізуші платформа қызметтеріне қол жеткізуді қамтамасыз етуі керек Ccram.kz жұмыс веб-қызмет арқылы.

 **2.3 Сервистік қызмет көрсету.**

Жеткізуші платформаны пайдаланушылар болып табылатын Тапсырыс берушінің қызметкерлеріне сервистік қызмет көрсетуге міндетті. Бұған пайдаланушыларды қолдау, техникалық мәселелерді шешу, кеңес беру және платформаны пайдалану бойынша оқыту кіреді.

**3. Жеткізушіге қойылатын талаптар.**

 **3.1 Аккредиттеу және оқыту.**

Аккредиттеу туралы куәлік: өнім берушіде оқыту және біліктілігін арттыру курстарын өткізу құқығына қолданыстағы сертификатталған оқу орталығы мәртебесі туралы куәлік болуы тиіс. Куәліктің көшірмесі растау ретінде ұсынылуы керек.

 **3.2 вебинар алаңы.**

Авторлық құқық: бейінді вебинарлар өткізу үшін авторлық құқықпен қорғалған өз алаңыңыз болуы қажет. Бұл осы платформаны пайдалануға барлық қажетті құқықтар мен лицензиялардың болуын білдіреді.

 **3.3 жауапкершілік және кепілдіктер.**

Деректердің қауіпсіздігі: жеткізуші деректердің сақталуына және ақпараттың құпиялылығына толық жауап береді. Техникалық ерекшелікте көрсетілген қызметтерді орындау үшін үшінші тұлғаларды тартуға жол берілмейді.

Жеткізуші көрсетілетін қызметтердің сапасы мен сенімділігіне, сондай-ақ деректердің қауіпсіздігі мен құпиялылығының барлық талаптарын сақтауға жауапты.

 **3.4 білім беру алаңы.**

Жеке кабинеттер мен Оқу материалдары: өнім берушіде жеке кабинеттері, бухгалтерлік есептің бағдарламалық қамтамасыз етуіндегі жұмыс бойынша бейне сабақтары және бейіндік білім базасы бар алаң болуы қажет.

 **3.5 есеп жүйесіне өзгерістер енгізу.**

Техникалық тапсырма бойынша пысықтау: өнім беруші Тапсырыс берушінің техникалық тапсырмасына сәйкес есеп жүйесінің конфигурациясына өзгерістер мен пысықтаулар енгізе алуы тиіс.

**4. Қосымша шарттар.**

 **4.1 Жұмыс үстелі қосымшасына техникалық қызмет көрсету.**

Орнату және теңшеу: Тапсырыс берушінің қызметкерлерінің компьютерлерінде қосымшаны бастапқы орнату және конфигурациялау.

Тұрақты жаңартулар: өнімділік пен қауіпсіздікті жақсарту үшін қолданбаны уақтылы жаңартуды қамтамасыз ету.

Деректерді қорғау: қосымшада деректердің қауіпсіздігін қамтамасыз ету жөніндегі шараларды іске асыру.

Функционалдылықты кеңейту: тұтынушының қажеттіліктеріне сәйкес қолданбаға үнемі жақсарту және жаңа мүмкіндіктерді қосу.

 **4.2 жұмыс үстелі қосымшасы арқылы қол жеткізу.**

Жеке кабинетке жедел қол жеткізу: жеке кабинетке жылдам қол жеткізуді және хабарламалар мен файлдардың электрондық алмасуын қамтамасыз ету.

Вебинарлар алаңына және ақпараттық ресурстарға қол жеткізу: вебинарлар жазбаларына, бейіндік мақалаларға, ресми түсіндірулерге және білім базасына қол жеткізуді қамтамасыз ету.

Сұрақ-жауап сервисі: бухгалтерлік есеп, кадрлық мәселелер және Мемлекеттік сатып алу бойынша сұрақтар қоюға және жауап алуға мүмкіндік беру.

 **4.3 мемлекеттік ақпараттық жүйелермен Интеграция.**

Мемлекеттік ақпараттық жүйелерге қол жеткізу: ЕССО, ИС ЭСФ, салық төлеуші кабинеті АЖ және басқа да қажетті жүйелерге қол жеткізуді қамтамасыз ету.

Дерекқор конфигурацияларын сақтау: интеграция процесінде тұтынушы дерекқорының конфигурациялары өзгертілмейтініне кепілдік.

 **4.4 жеке кураторды ұсыну және кеңес беру қызметтері.**

Жеке куратордың мақсаты: платформаны және есеп жүйесін пайдалануға байланысты мәселелерді шешу үшін Тапсырыс берушіге жеке кураторды ұсыну.

Жедел кеңес беру: Куратор телефон, электрондық пошта және платформадағы жеке кабинет арқылы кеңес алуға, соның ішінде өтініштерге жазбаша жауаптар мен нақты уақыттағы қолдауға қол жетімді болуы керек.

Куратордың жұмыс уақыты: консультациялар демалыс және мереке күндерін қоспағанда, күн сайын сағат 09:00-ден 18:00-ге дейін қолжетімді болуы керек.

 **4.5 функционалдық мүмкіндіктерді енгізу бойынша жұмыстар.**

Талдау және жоспарлау: қажетті функционалдық жақсартуларды анықтау үшін тұтынушының платформасы мен есеп жүйесін ағымдағы пайдалануды талдау.

Жақсартуларды іске асыру: Тапсырыс берушінің платформасы мен есеп жүйесіне жаңа мүмкіндіктер мен мүмкіндіктерді енгізу.

 **4.6 ақаулықтарды жедел жою.**

Сұраныстарға жылдам жауап беру: платформаның немесе есеп жүйесінің жұмысындағы ақауларға байланысты Тапсырыс берушінің сұраныстарына жедел жауап беру міндеттемесі.

Техникалық қолдау: ақаулықтарды жою және жүйенің қалыпты жұмысын қалпына келтіру үшін техникалық қолдау көрсету.

 **4.7 платформаны орнатуға арналған сауалнама.**

Қажеттіліктерді бағалау: орнату және оңтайландыру талаптарын анықтау үшін платформа мен тіркелгі жүйесін зерттеу.

Теңшеу жоспары: сауалнама нәтижелеріне негізделген теңшеу жоспарын әзірлеу.

 **4.8 Тапсырыс берушінің есеп жүйесінің техникалық пысықтаулары.**

Пысықтау талаптарын анықтау: Тапсырыс берушінің есеп жүйесі техникалық жақсартуларды немесе толықтыруларды қажет ететін аймақтарды анықтау.

Пысықтауларды әзірлеу және іске асыру: Тапсырыс берушінің есеп жүйесінің функционалдығы мен өнімділігін жақсарту үшін қажетті техникалық жұмыстарды орындау.

 **4.9 шарттарды бұзу.**

Өнім беруші Тапсырыс берушінің қаржылық немесе беделдік шығындарына немесе орындаушылық тәртіптің бұзылуына әкеп соққан техникалық ерекшеліктің талаптарын орындамаған жағдайда, Тапсырыс беруші Өнім берушімен шартты дереу бұзуға құқылы.

**5. Қызметтер жиынтығы.**

**Пайдаланушылардың санын, ұсынылатын қызметтердің көлемін және платформаны пайдалану қажеттілігі мен ауқымына қарай Тапсырыс берушінің қызметкерлерін сүйемелдеу уақытын анықтау.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **Қызметтер тізімі** | **5 МБ дейін бұлтты сақтау, әдістемелік қамтамасыз ету, есеп жүйесіне қызмет көрсету** |
| **2** | **Деректер базасының саны** | **1 (бір)** |
| **3** | **Пайдаланушылар саны** | **2 (екі) артық емес** |
| **4** | **Техникалық және сервистік қызмет көрсету сағаттарының саны** | **бір күнтізбелік ай ішінде 5 (бес) сағаттан аспайды****(қосымша төлемсіз тек жаңа бухгалтерлік қызметкерді жұмысқа қабылдау кезінде ғана көбейтуге болады).** |

**Техническая спецификация государственной закупки услуг**

**по сопровождению (техническое обслуживание, доступ и сервисное обслуживание)**

**имеющейся информационно-технической платформы Ccram.kz**

1. **Сертификация платформы.**
	1. **Сведения о платформе и её регистрация**

Регистрация в государственном реестре: Платформа Ccram.kz должна быть зарегистрирована в Государственном реестре прав на объекты, охраняемые авторским правом. Поставщик обязан предоставить свидетельство о регистрации.

Документация: Предоставление копии свидетельства, подтверждающего регистрацию платформы.

* 1. **Требования к информационной безопасности**

Защита от несанкционированного доступа: Платформа должна быть оборудована средствами защиты от несанкционированного доступа и утечки персональных данных.

Соответствие стандартам безопасности: Платформа должна соответствовать установленным требованиям информационной безопасности, подтвержденным проведенными испытаниями.

Протокол испытания: Предоставление Протокол испытания, выданного аккредитованных испытательных лабораторий.

1. **Обязательства поставщика.**
	1. **Техническое обслуживание.**

Поставщик обязуется осуществлять техническое обслуживание веб сервисе платформы Ccram.kz, установленного на компьютерах Заказчика. Это включает в себя регулярные обновления, исправление ошибок, поддержание работоспособности и обеспечение бесперебойной работы платформы.

* 1. **Обеспечение доступа.**

Поставщик должен обеспечить доступ к сервисам платформы Ccram.kz через веб сервис.

* 1. **Сервисное обслуживание.**

Поставщик обязан предоставлять сервисное обслуживание сотрудникам Заказчика, являющимся пользователями платформы. Это включает в себя поддержку пользователей, решение технических проблем, консультации и обучение по использованию платформы.

1. **Требования к поставщику.**

**3.1 Аккредитация и обучение.**

Свидетельство об аккредитации: Поставщик должен иметь действующее статус ЦСО на право проведения обучения и курсов повышения квалификации. Копия свидетельства должна быть предоставлена в качестве подтверждения.

 **3.2 Площадка для вебинаров.**

Авторские права: Необходимо иметь собственную площадку, защищенную авторским правом, для проведения профильных вебинаров. Это подразумевает наличие всех необходимых прав и лицензий на использование данной платформы.

 **3.3 Ответственность и гарантии.**

Сохранность данных: Поставщик несет полную ответственность за сохранность данных и конфиденциальность информации. Не допускается привлечение третьих лиц для выполнения услуг, указанных в технической спецификации.

Поставщик несет ответственность за качество и надежность предоставляемых услуг, а также за соблюдение всех требований безопасности и конфиденциальности данных.

 **3.4 Образовательная площадка.**

Личные кабинеты и учебные материалы: Поставщику необходимо иметь площадку с личными кабинетами, видеоуроками по работе в программном обеспечении бухгалтерского учета и профильной базой знаний.

 **3.5 Внесение изменений в учетную систему.**

Доработка по техническому заданию: Поставщик должен иметь возможность вносить изменения и доработки в конфигурацию учетной системы в соответствии с техническим заданием Заказчика.

**Дополнительные условия.**

 **4.1 Техническое обслуживание десктопного приложения.**

Установка и настройка: Проведение начальной установки и настройки приложения на компьютерах сотрудников Заказчика.

Регулярные обновления: Обеспечение своевременного обновления приложения для улучшения производительности и безопасности.

Защита данных: Реализация мер по обеспечению безопасности данных в приложении.

Расширение функциональности: Постоянное улучшение и добавление новых функций в приложение в соответствии с потребностями Заказчика.

 **4.2 Доступ через десктопное приложение.**

Оперативный доступ к личному кабинету: Обеспечение быстрого доступа к личному кабинету и электронному обмену сообщениями и файлами.

Доступ к площадке вебинаров и информационным ресурсам: Предоставление доступа к записям вебинаров, профильным статьям, официальным разъяснениям и базе знаний.

Сервис вопрос-ответ: Предоставление возможности задавать вопросы и получать ответы по бухгалтерскому учету, кадровым вопросам и государственным закупкам.

 **4.3 Интеграция с государственными информационными системами.**

Доступ к государственным информационным системам: Обеспечение доступа к ЕССО, ИС ЭСФ, ИС Кабинет налогоплательщика и другим необходимым системам.

Сохранение конфигураций баз данных: Гарантия того, что конфигурации баз данных Заказчика не будут изменены в процессе интеграции.

 **4.4 Предоставление индивидуального куратора и консультационные услуги.**

Назначение индивидуального куратора: Предоставление Заказчику индивидуального куратора для решения вопросов, связанных с эксплуатацией платформы и учетной системы.

Оперативное консультирование: Куратор должен быть доступен для консультаций по телефону, электронной почте и через личный кабинет на платформе, включая письменные ответы на обращения и поддержку в реальном времени.

Рабочие часы куратора: Консультации должны быть доступны ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 09:00 до 18:00.

 **4.5 Работы по внедрению функциональных возможностей.**

Анализ и планирование: Анализ текущего использования платформы и учетной системы Заказчика для определения необходимых функциональных улучшений.

Реализация улучшений: Внедрение новых функций и возможностей в платформу и учетную систему Заказчика.

**4.6 Оперативное устранение неполадок.**

Быстрое реагирование на запросы: Обязательство оперативно реагировать на запросы Заказчика, связанные с неполадками в работе платформы или учетной системы.

Техническая поддержка: Предоставление технической поддержки для устранения неполадок и восстановления нормальной работы системы.

**4.7 Обследование для настройки платформы.**

Оценка потребностей: Обследование платформы и учетной системы для определения требований к настройке и оптимизации.

План настройки: Разработка индивидуализированного плана настройки на основе результатов обследования.

**4.8 Технические доработки учетной системы Заказчика.**

Идентификация требований к доработке: Определение областей, где учетная система Заказчика требует технических улучшений или дополнений.

Разработка и реализация доработок: Выполнение необходимых технических работ для улучшения функциональности и производительности учетной системы Заказчика.

 **4.9 Нарушение условий.**

 В случае неисполнения Поставщиком условий технической спецификации, приведшего к финансовым или репутационным потерям Заказчика или нарушению исполнительской дисциплины, Заказчик имеет право незамедлительно расторгнуть договор с Поставщиком.

1. **Комплект сервисов.**

Определение количества пользователей, объема предоставляемых сервисов и времени сопровождения сотрудников Заказчика, основываясь на потребностях и масштабе использования платформы.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **Перечень сервисов** | **Облачное хранилище до 5 МБ, методологическая поддержка, сервисное обслуживание учетной системы** |
| **2** | **Количество баз данных учетной системы** | **1 (одна)** |
| **3** | **Количество пользователей** | **не более 2 (двух)** |
| **4** | **Количество часов технического и сервисного обслуживания** | **не более 5 (пяти) часов в течение одного календарного месяца****(может быть увеличено без дополнительной оплаты только во время адаптации нового сотрудника бухгалтерской службы).** |