№ 1 қосымша

**«Platonus 6.0.» АЖ-ға (бұдан әрі - Жүйе) техникалық қолдау көрсету қызметі бойынша**

**ТЕХНИКАЛЫҚ ЕРЕКШЕЛЕНІМ**

Жүйеге техникалық қолдау қызметтерін көрсету жұмыстары техникалық қолдау туралы шартқа қол қойылатын күннен басталуы және шарттың әрекет ету мерзімі бойы көрсетілуі тиіс. Аталмыш техникалық ерекшеленімде аталған барлық жұмыстар қашықтағы байланыс арқылы орындалады.

1. **Жұмыстарды сипаттау:**

Тапсырыс берушіге кешенді әрі жедел қолдау түрінде Жүйені ақпараттық-техникалық тұрғыдан ілестіру қызметтері талап етіледі. Жұмыстардың мақсаты қажет жағдайда Жүйені уақытылы әрі сапалы жаңарту алу, бағдарламалық қамтаманы өзектендіру болып табылады.

1. **«Platonus 6.0.» ақпараттық жүйесін сипаттау**

Жүйе кредиттік оқыту технологиясының қағидаларына сәйкес жоғары оқу орындарының оқу үдерісін жоспарлауға және автоматтандыруға арналған.

Жүйе оқу үдерісінің барлық қатысушылары үшін көп функционалды мүмкіндіктер кешені болып табылады. Жүйеде баптаулар мен конфигурациялардың иілімді жинағы қарастырылған, бұл оны әрбір білім беру мекемесінің ерекшеліктеріне қарай баптауға мүмкіндік береді.

Жүйенің функционалдық мүмкіндіктері:

1. Жүйені 2 бөлікке ажыратып жіктеу: әкімшілік және пайдаланушылық;
2. ЖЖОКБҰ инфрақұрылымы мәліметтерінің бірыңғай тізілімін жүргізу;
3. ЖЖОКБҰ-ның ғылыми-зерттеу қызметін есепке алу;
4. Деректерді дереу іздеу, пайдаланушылардың жеке деректерінің тәртіптілігі;
5. ЖЖОКБҰ пәндерінің бірыңғай тізілімін ұйымдастыру әрі пәнге қатысты барлық қажетті қосымшаларды қоса тіркеу мүмкіндігі;
6. Білм алушылар үшін негізгі оқу жылына және қосымша (жазғы) семестрлерге академиялық күнтізбелерді жоспарлау және құрастыру;
7. Оқу жоспарларын, сабақтар, емтихандар және қорытынды мемлекеттік аттестаттаулар кестесін қалыптастыру үшін ыңғайлы инструменттердің болуы;
8. Академиялық топтар арасында ПОҚ пәндерін бөлу;
9. ЖЖОКБҰ-мен шығарылатын барлық бұйрықтарды электрондық түрде қалыптастыру және олар бойынша келісу;
10. Пәндердің оқу-әдістемелік кешенін жүргізу мүмкіндігін іске асыру;
11. Сұрақтар базасын қалыптастыруға және білім алушыларды тестілеуден өткізуге арналған иілімді инструмент;
12. Емтихандарды өткізгеннен кейін апелляция рәсімдерін өткізу функционалының болуы;
13. Емтихандарды тапсыру, тестілеу және журнал мен ведомостерге бағаларды қою үдерісінің айқындылығы;
14. Сауалнамалау өткізу арқылы әрекеттерді немесе оқиғаларды болжау мақсатында қоғамның жай-күйін, қоғамдық пікірді, саяси, әлеуметтік және өзге қарбаластықтың жай-күйін мониторингілеу;
15. Статистикалық ақпаратты және жиынтық деректерді қалыптастыру және жүктеп алу;
16. Мемлекеттік аттестаттауды ұйымдастыруға және өткізуге арналған инструменттердің толық жинағы;
17. Бүкіл ЖЖОКБҰ-ға да, белгілі бір тұлғалар тобына да электрондық жарияландыруларды тарату мүмкіндігі;
18. Жүйенің пайдаланушылары арасында хабарламалармен алмасу функционалы;
19. Жүйенің пайдаланушыларын білім беру үдерісінің маңызды оқиғалары туралы жеке-дара хабарландыру;
20. Білім алушылардың ата-аналарына жүйеге қолжетімділікті ұсыну;
21. Мобильді қолданбаның болуы;
22. Бөгде ақпараттық жүйелермен интеграцияланушылық:
    * ЖБББП АЖ (Жоғары білім берудің бірыңғай платформасы) - мынадай модульдер бөлігінде деректерді автоматты түрде репликациялау:
      + «Білім алушылар» модулі;
      + «Түлектер» модулі;
      + «Профессорлар-оқытушылар құрамы» модулі;
      + «БББ тізілімі» модулі;
      + «Білім туралы құжаттардың нөмірлерін генерациялау» модулі;
      + «Қаржыландыру» модулі (Шәкіртақылар бойынша есеп);
      + «ТБЖ көрсеткіштері» модулі.
23. **Сипаттау және талап етілетін функционалдық, техникалық, сапалық және пайдаланушылық сипаттамалар:**

|  |  |
| --- | --- |
| **№** | **Талаптың мазмұны** |
| 1 | **Консультациялар** - жедел міндеттерді шешу үшін бөлінген телефон, support-жүйе арқылы консультациялар желісінің болуы (support.platonus.kz). |
| 2 | Тапсырыс берушінің сұранымы бойынша жүйенің модульдерімен жұмыс жөнінде **пайдаланушылардың нұсқаулықтарын ұсыну**. |
| 3 | **Жүйенің модульдерін баптау** – жүйенің модульдерін баптау, жеке-дара ерекшеліктерге қарай шаблондарды жете толықтыру компанияда кемінде 1 жыл жұмыс тәжірибесі бар білікті мамандармен жүргізіледі. Қызметтер бойынша өтінімдерді қабылдау Жеткізушімен support-жүйеде немесе бөлінген телефон желісі арқылы жүргізіледі. Бөлінген телефон желісі бойынша қызметтерлі көрсету уақыты Астана қаласының уақыты бойынша 09.00 – 13.00, 14.00 - 17.00, өтінімдерді қабылдау support-жүйеде 24/7. Жеткізушінің міндетті түрде қашықтағы қолжетімділікке және Ғаламтор арқылы қолдау көрсетуге арналған инструменттері болуы тиіс. |
| 4 | **Жүйені жаңарту** әрі орнату рәсімін ілестіру бір тоқсанда кемінде 1 (бір) рет ұсынылады. |
| 5 | **Міндетті жұмыстар түрі бар ай сайынғы регламенттік қызметтер**: |
| 5.1 | Негізгі ақпараттық базаның конфигурациясын жаңарту |
| 5.2 | Кезектен тыс релиздерді шығу сәтінен бастап 2 жұмыс күні ішінде орнату |
| 5.3 | Тестілеу және ақпараттық жүйені түзету; |
| 6 | Өзге техникалық жұмыстар (кэшті тазарту, қателіктерді түзету, пайдаланушының баптаулары) |
| 7 | Пайдаланушылардың сыни мәселелерінің диагностикасы және оларды жою бойынша ұсынымдарды ұсыну. |
| 8 | Тапсырыс берушінің сұранымы бойынша орындалған регламенттік жұмыстар туралы есепті ұсыну. |

1. **Тапсырыс берушіні қызмет көрсетуге қабылдауға қойылатын талаптар**

|  |  |
| --- | --- |
| **№** | **Талаптың мазмұны** |
| 1 | Жеткізуші Тапсырыс беруші жабдығының аппараттық мүмкіндіктерін тексеруі және қолдау қызметтерін көрсетпес бұрын орындалуы қажет талаптар тізімін жасауы керек. |

1. **Жүйеге қызмет көрсетуге қойылатын талаптар**

|  |  |
| --- | --- |
| **№** | **Талаптың мазмұны** |
| 1 | Тапсырыс берушінің жүйемен жұмыс істеу бойынша оқытудан өткен қызметкерлері жүйенің пайдаланушыларына өздігінен көмек көрсетуі, оның функционалын пайдалану және лауазымдық міндеттерді орындау бөлігінде туындайтын сұрақтарды шешуі тиіс. |
| 2 | Тапсырыс берушінің қызметкерлеріне қойылатын талаптар:   * Жүйенің қызмет ету негіздерін, ол әзірленген теорияны білу; * Жүйенің функционалын тәжірибелі пайдаланушы деңгейінде білу; * Жүйе ұйыммен пайдаланылатын пәндік саланы білу; |
| 3 | Тапсырыс берушінің жүйе бойынша оқытудан өткен қызметкерлерінің міндеттеріне келесі функциялар кіреді:   * Жаңа пайдаланушыларды жүйемен жұмыс істеуге үйрету; * Сол орындарда өзінің лауазымдық міндеттерін орындау үшін жүйенің функционалын пайдалану сұрақтарында пайдаланушыларға қолдау көрсету; * Жүйенің функционалы бойынша ескертулер мен ұсыныстарды жинау және әріқарайда оларды есепке алу және талдау үшін Жеткізушінің қолдау қызметіне жіберу. |
| 4 | Жүйенің пайдаланушыларына қойылатын талаптар:   * Өзінің лауазымдық міндеттерін орындауы үшін жеткілікті деңгейде жүйенің функционалын білу. |

1. **Әлеуетті Жеткізушінің ресурстарына қойылатын талаптар**

Қызметтерді сапалы көрсету мақсатында, әлеуетті Жеткізушінің Қазақстан Республикасында осыған ұқсас қызметтерді орындау құзыреттілігі расталған болуы тиіс. Аталмыш талап келесілермен расталады:

|  |  |
| --- | --- |
| **№** | **Талаптың мазмұны** |
| 1 | Индустриалды сертификат: Жеткізуші Тауарлардың, жұмыстардың, қызметтердің отандық өндірушілерінің тізілімінде көрсетілген атау бойынша тауардың, жұмыстың, қызметтің отандық өндірушісі болып табылуы тиіс. |
| 2 | Қосалқы мердігерлерді жұмылдыруға жол берілмейді. |
| 3 | Штатында болуы: |
| 3.1 | кемінде 2 сертификатталған әзірлеуші (Oracle Certified Associate, Java SE 8 Programmer сертификаты) |
| 3.2 | кемінде 2 жүйелік талдаушы |
| 3.3 | кемінде жүйенің жаңартуларын тестілеу үшін 2 маман |
| 3.4 | Қазақстан Республикасының білім беру мекемелерінде «Платон» АЖ-ны іске қосу және ілестіру жобалары бойынша компаниялардан кемінде 3 оң пікір. |
| 4 | Әкімшілердің және бағдарламашылардың қолжетімділігі Жеткізушінің осы техникалық ерекшеленімнің талаптарына сәйкес қызметтерді көрсету үшін еңбек ресурстарын уақытылы ұсыну мүмкіндігін білдіреді (жүйеге қашықтағы қолжетімділікті ұсыну арқылы). |

1. **Жауапкершілік салаларын ажыратып шектеуге қойылатын талаптар**

|  |  |
| --- | --- |
| **№** | **Талаптың мазмұны** |
| 1 | **Жеткізушінің жауапкершілік аймағы**: |
| 1.1 | Жеткізуші шартқа және қабылдау-тапсыру актіне (актілеріне) сәйкес ол жеткізетін бағдарламалық қамтаманың қызмет етуі үшін шарттың талаптары шеңберінде жауапты болады. |
| 1.2 | Жеткізуші шарттың талаптарынан туындайтын өзге де жауапкершілікті атқарады. |
| 1.3 | Жеткізуші Тапсырыс берушінің және/немесе жүйенің соңғы пайдаланушыларының өздерінің есептік деректерін сақтауы бойынша сақтық шараларын ұстанбағаны, оларды үшінші тұлғаларға бергені үшін, сондай-ақ Тапсырыс берушінің және/немесе жүйенің соңғы пайдаланушыларының қауіпсіздік талаптарын қанағаттандырмайтын құпиясөздерді пайдаланғаны үшін жауапты болмайды. |
| 1.4 | Өтінімді кепілді түрде қарастырудың және оған жауап берудің белгіленген мерзімі: 3 жұмыс күні |
| 2 | **Тапсырыс берушінің жауапкершілік аймағы:** |
| 2.1 | Тапсырыс беруші жүйенің жұмыс істеуі үшін пайдаланылатын сервердің (серверлердің) аппараттық қамтамасының дұрыс қызмет етуі үшін, пайдалану жөніндегі тиісті жетекшіліктердің шеңберінде жауапты болады. |
| 2.2 | Тапсырыс беруші орындаушымен жеткізілетін бағдарламалық қамтамадан басқа, жүйенің жұмыс істеуі үшін пайдаланылатын сервердің (серверлердің) аппараттық қамтамасының дұрыс қызмет етуі үшін, пайдалану жөніндегі тиісті жетекшіліктердің шеңберінде жауапты болады. |
| 2.3 | Тапсырыс беруші деректерді беру желілерінің, олардың құрамды компоненттерінің және пайдаланушылардың жүйеге қолжетімділігі үшін, сондай-ақ жүйенің жұмыс қабілеттілігін қамтамасыз ету үшін қажетті бағдарламалық қамтаманың нормативті қызмет етуін қамтамасыз етеді. |
| 2.4 | Тапсырыс беруші пайдаланушылардың жүйеге қолжетімділігі үшін және олардың жүйені пайдаланумен байланысты өздерінің міндеттерін орындауы үшін қажетті клиенттік бағдарламалық қамтаманың нормативті қызмет етуін қамтамасыз етеді. |
| 3 | **Бірлесе жауап қайтару:** |
| 3.1 | Жеткізуші Тапсырыс берушімен бірге екі тараптың да жоспарлы не болмаса жоспардан тыс жұмыстарын жүргізу кезінде туындаған немесе әлеуетті мәселелеріне уақытылы жауап қайтаруы тиіс, әрі бұл ретте жауапкершілік аймақтарын сақтауы тиіс; |
| 3.2 | Тікелей Жеткізушімен жүйеге өзгерістер енгізуді көздейтін қызметтер кем дегенде Тапсырыс берушіден Жеткізушіге support-жүйеде электрондық сұраныммен (өтініммен) расталуы тиіс. |

1. **Жалпы талаптар**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **№** | **Талаптың мазмұны** |
|  | 1 | Тапсырыс беруші ақпараттық жүйені ілестіру қызметтері бөлінбейтін болып табылатындығын және Жеткізушімен үзіліссіз көрсетілетіндігін мойындайды. Тапсырыс беруші қызметтер Тапсырыс берушіге қолжетімділігінің, оның ішінде Тапсырыс берушінің өтінімі негізінде Жеткізушімен көрсетілетін қосымша қызметтердің негізінде толық көлемде көрсетілген болып есептелетіндігін ескеруге міндеттенеді. |
|  | 2 | Тараптар Шарт бойынша Қызметтерді көрсету нәтижесі ретінде Жеткізушіге меншік құқығында тиесілі жүйені осы Шартпен қарастырылған көлемде және тәртіпте ілестіру болатындығына келісті және осыны қабылдайды. |
|  | 3 | Тараптар Жеткізушінің Жүйенің техникалық ерекшеленіміне сәйкес ағымдық функционалын модернизациялаусыз жүйені ілестіруді көрсететіндігіне келісті және осыны қабылдайды. |
|  | 4 | Тараптар осы Шарттың шеңберінде Қызметтер Жеткізушімен қашықтан көрсетілетіндігіне келісті. |
|  | 5 | Тапсырыс беруші Жүйені ілестіру шеңберінде өзара әрекеттесу үшін Тапсырыс берушінің тарабынан жауапты тұлғаларды тағайындауға міндетті. Шарттың әрекет ету мерзімі кезеңінде, қажет жағдайда, Жеткізушіні міндетті түрде хабарландыра отырып, ауыстыруға жол беріледі. |
|  | 6 | Тапсырыс беруші Жеткізушінің сұранымы бойынша осы Шарт бойынша Қызметтерді көрсету үшін қажетті деректерді, құжаттар мен ақпаратты электрондық пошта бойынша немесе support-жүйеде жазбаша сұраным келіп түскен сәттен бастап 5 (бес) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде ұсынуға міндетті. Жеткізушінің барлық сұранымдары Тапсырыс берушінің жауапты тұлғасына алу туралы хабарландырумен қоса қайталанады. Деректер мен ақпаратты ұсынбау осы Шарт бойынша Қызметтерді көрсету мерзімдерінің өзгеруіне әкеледі және осы Шартқа сәйкес орындалатын Қызметтердің құны мен мерзімдердің өзгеруіне негіз болуы мүмкін. |
|  | 7 | Тапсырыс беруші басты парақта жарнамалық ақпаратты, оның ішінде баннерлерді, жарияландыруларды және Орындаушының басқа да жарияланымдарын орналастырумен (орнатумен және пайдаланумен) келіседі. Жарнама құрылымын (өлшемін, типін, түрін, мерзімін, парақтан параққа өту мүмкіндігін, тілін және орналасқан жерін) Орындаушы дербес анықтайды. |
|  | 8 | Контингент (оның ішінде дайындық бөлімінің тыңдаушылары) өзгеру жағдайында, Орындаушыға компанияның тарифтеріне сәйкес, контингенттің өзгеруі туралы қосымша келісім жасасу әрі кейіннен ақы төлеу үшін ақпарат ұсыну. |

1. **Көрсетілетін қызметтердің тізбесі**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Қызметтің атауы** | **Бір айдағы өтінімдердің саны** | **Бір жылдағы өтінімдердің саны** |
| 1 | Жеңіл есептерді жазу (ДҚ-ның басқа кестелеріне байланыстыруды талап етпейтін және логикалық тұрғыдан есептелмейтін есептер). | Шектелмеген | Шектелмеген |
| 2 | **Күрделілігі орташа есептерді** жазу (ДҚ-ның бірнеше кестелерінен байланыстырылуы бар және логикалық тұрғыдан есептелмейтін есептер) | 3 | 36 |
| 3 | **Күрделі есепті** жазу (ДҚ-ның бірнеше кестелерінен деректер шығару талап етілетін және логикалық есептеуді талап ететін есептер). Әзірлеушілерді жұмылдырмай. | 3 | 36 |
| 4 | Құжаттардың шаблонын әзірлеу (ведомостер, хаттамалар, бұйрықтар, анықтамалар). | 10 | 120 |
| 5 | Телефон арқылы консультациялау | тегін | |
| 6 | Жаңарту (құрастырылымды ауыстыру) | Шектелмеген | |
| 8 | Жаңартуды орнату | Шектелмеген | |
| 9 | Телефон арқылы жүйенің әкімшілік бөлігі бойынша консультациялау | Шектелмеген | |
| 10 | Серверді көшіру | 1 | қызмет |
| 11 | Сервердің диагностикасы | Шектелмеген | |
| 12 | Резервтік көшіріп алу болған жағдайда ДҚ-ны қалпына келтіру | 1 | қызмет |
| 13 | Жүйелік қателіктерді түзету | Шектелмеген | |

1. **Қашықтан қол жеткізуді қамтамасыз ету шеңберінде көрсетілетін қызметтердің тізбесі**

Қызмет көрсету бойынша жұмыс шартқа қол қойылған күннен басталуы және шарттың барлық әрекет ету мерзіміне ұсынылуы тиіс. Осы техникалық сипаттамада көрсетілген барлық жұмыстар қашықтан байланыс арқылы орындалады.

|  |  |
| --- | --- |
| № | **Қызметтердің атауы** |
| 1 | SSL арқылы алдын ала конфигурацияланған қосылым (серверге қосылуды шифрлау) |
| 2 | Сенімді жабдық (пайдаланылған жабдық 3 жылдан аспайды) |
| 3 | Күніне кемінде бір рет ДҚБЖ сақтық көшірмелерін орнату және сақтау |
| 4 | 24/7 жүйелік бағдарламалық қамтамасыз етуді қолдау және қолдау (жабдықты тәулік бойы техникалық қолдау) |
| 5 | Жүйелік және қолданбалы бағдарламалық құралды үнемі жаңарту (Windows, Kaspersky және т.б. лицензиялар). |

Шарттың қолданылу мерзімі аяқталғаннан кейін жаңа қызмет көрсету шартын жасасуды қамтамасыз ету үшін АЖ-ге қашықтан қол жеткізу 31 күн бойы сақталады.

Осы кезеңнен кейін АЖ-ге қызметтеріне қол жеткізу тоқтатылады.