УТВЕРЖДАЮ
Директор
ТОО «Nur Zholy Customs Service»

_____Е. Хасенов
«____»_____2024 г.

УТВЕРЖДАЮ
Управляющий директор
АО «Центр электронных финансов

_____Т. Касымбеков
«____»_____ 2024 г.

ПРОТОКОЛ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ №1
ПО СОПРОВОЖДЕНИЮ И АДМИНИСТРИРОВАНИЮ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ «СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ РИСКАМИ»
за период с «12» июля по «30» сентября 2024 года

СОГЛАСОВАНО
Руководитель
Службы информационных
технологии

_____ Г. Танекеев
«____»_____ 2024 г.

СОГЛАСОВАНО
Директор Департамента
цифровизации систем аналитики
АО «Центр электронных
финансов»

_____ Н. Магауин
«____»_____2024г.

г. Астана

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

ТОО «Nur Zholy Customs Service»

№ п\п	ФИО	Должность	Подпись
1	Алмагамбетов Д.	Архитектор Big Data Службы информационных технологий	
2	Айтбай Т.	Бизнес-аналитик Службы информационных технологий	
3	Андамас А.	Руководитель финансовой службы	
4	Бижанова А.	Руководитель юридической службы	

АО «Центр электронных финансов»

№ п\п	ФИО	Должность	Подпись
1	Танабасов К.Ж.	Руководитель проектов Департамента цифровизации систем аналитики	
2	Ершин Е.Р.	Ведущий аналитик Департамента цифровизации систем аналитики	
3	Кафизов Е.Б.	Ведущий аналитик Департамента цифровизации систем аналитики	
4	Карипбаев Б.Т.	Главный инженер информационной безопасности Департамента информационной, собственной безопасности и тестирования	

Протокол оказанных услуг №1 по сопровождению и администрированию информационной системы «Система управления рисками»

Настоящий протокол оказанных услуг по сопровождению информационной системы «Система управления рисками» (ИС СУР) составлен по факту оказанных услуг по сопровождению и администрированию ИС СУР за период с «12» июля по «30» сентября 2024 года по договору о государственных закупках услуг от «03» сентября 2024 года № по сопровождению и администрированию ИС СУР, заключенному ТОО «Nur Zholy Customs Service» (далее – Заказчик) с АО «Центр электронных финансов» (далее – Поставщик). Поставщиком оказаны следующие услуги по сопровождению и администрированию ИС СУР, а именно:

Номер пункта таблицы, технической спецификации (ТС)	Наименование мероприятий (согласно ТС)	Содержание выполненных работ	Форма завершения мероприятия (согласно ТС)
1	Оказание службой поддержки консультационной помощи пользователям Системы по вопросам, направленным по электронной почте, по телефонной связи	1.1 Консультирование по функционалу и работе в Системе, регистрация обращений, уточнение текущего статуса и сроков рассмотрения поступивших обращений пользователей, которые были направлены по электронной почте в адрес Службы поддержки, по телефонной связи. В том числе настройка грабберов социальных сетей. Мониторинг выполнения работ по зафиксированным на основе обращений заявкам, конечное разрешение заявок и их закрытие. В случае обработки заявок, при необходимости обеспечить присутствие на территории Владельца ИС. В 3 квартале 2024 года исполнено 95 заявок по обращениям на службу поддержки supportsur@ecc.kz (приложение №1 пп.1.). В том числе: - 4 заявки с приоритетом «высокий» исполнены в течение 1 дня с даты обращения; - 63 заявок с приоритетом «обычный» исполнены в течение 5 дней с даты обращения; - 7 заявок с приоритетом «низкий» исполнены в течение 10 дней с даты обращения. 1.2 Заявок, связанных с ошибками в прикладном ПО Системы в 3 квартале 2024 года не поступало (приложение №1 пп.2.).	1.1 Полный перечень заявок за отчетный период согласно приложению №1.1, прилагается на CD-диске в каталоге «1»; 1.2 Отчет о количестве заявок, связанных с ошибками в прикладном ПО Системы за отчетный период, согласно приложению №1.2 прилагается на CD-диске в каталоге «1»

Номер пункта таблицы, технической спецификации (ТС)	Наименование мероприятий (согласно ТС)	Содержание выполненных работ	Форма завершения мероприятия (согласно ТС)
2	Актуализация эксплуатационной документации (ЭД) Системы	Поставщик в случае необходимости или по требованию Владельца ИС и/или Заказчика вносит соответствующие корректировки в эксплуатационную документацию (Руководство системного программиста (администратора)) на Систему. Корректировка ЭД на Систему выполняется Поставщиком на этапе завершения оказания услуг, а при особой важности выполненных изменений ПО либо по требованию Владельца ИС – на этапе завершения отчетного периода при условии успешного окончания работ по изменению ПО и принятия модифицированного функционала Владельца ИС и/или Заказчиком в эксплуатацию.	Актуализация за отчетный период не требовалась
3	Администрирование Системы	Поставщик в целях предотвращения сбоев и своевременного реагирования на инциденты в Системе должен обеспечить администрирование прикладного ПО (ППО) и СУБД (входящие в комплект поставки СУР), содержащих следующие виды работ: 1. Мониторинг работоспособности программного комплекса (ПК), анализ причин сбоев и проблем Системы и в случаях выявления сбоев и проблем, не входящих в предмет договора и в компетенцию Поставщика, направление Владельца ИС и/или Заказчика информации для организаций, обеспечивающих соответствующие услуги для ПК Системы; 2. инсталляция, настройка пакетов обновлений и исправлений, выпущенных производителем ПК Системы, а также выполнение других официальных рекомендаций производителя (при наличии у Владельца ИС и/или Заказчика и предоставление	Отчет об оказанных услугах по администрированию Системы за отчетный период, согласно приложению №3, также прилагается на CD-диске в каталоге «3».

Номер пункта таблицы, технической спецификации (ТС)	Наименование мероприятий (согласно ТС)	Содержание выполненных работ	Форма завершения мероприятия (согласно ТС)
		Владельцем ИС и/или Заказчиком доступа к технической поддержки производителя). Ежеквартально осуществлять мониторинг критических обновлений прикладного ПО производителя (при наличии у Владельца ИС и/или Заказчика и предоставление Владельцем ИС и/или Заказчиком доступа к технической поддержки производителя Поставщику). Отслеживание, тестирование на совместимость и принятие решения о необходимости, порядке и сроках их инсталляции производится Поставщиком по согласованию с Владельцем ИС и/или Заказчиком. 3. Администрирование системных пользователей, Ведение (создание, правка, удаление) учетных записей администраторов и пользователей в Системе по заявке Владельца ИС и/или Заказчиком, управление доступом, настройка и обеспечение сохранности журнала событий (лог-файлы) действий пользователей в Системе; 4. Инсталляция, настройка пакетов обновлений и исправлений, выпущенных Поставщиком ПК Системы по согласованию с Владельцем ИС и/или Заказчиком. При поступлении официального уведомления от Владельца ИС и/или Заказчика о необходимости проведения испытаний модифицированного ППО Системы, и при успехе его испытаний, составляется Протокол испытаний модифицированного ППО и ответственные специалисты осуществляют перенос в продуктивную среду и проверку работоспособности модифицированного ППО в продуктивной среде (на основе плана регламентных и не регламентных работ).	

Номер пункта таблицы, технической спецификации (ТС)	Наименование мероприятий (согласно ТС)	Содержание выполненных работ	Форма завершения мероприятия (согласно ТС)
		Перенос в продуктивную среду (регламентные и не регламентные работы) и проверка работоспособности пакетов обновлений и исправлений, подготовленных Поставщиком Системы, выполняется в сроки, определенные Владельцем ИС и/или Заказчиком в Протоколе испытаний модифицированного ППО согласно прилагаемому к ним Плане проведения регламентных и не регламентных работ. По завершению переноса в продуктивную среду Поставщиком составляется Акт о вводе в эксплуатацию модифицированного ППО; 5. восстановление работоспособности, устранение сбоев/проблем, а также выявленных уязвимостей ПК Системы. При этом, устранение сбоев/проблем/уязвимостей ПК Системы, требующих внесение изменений в программный код Системы производится путем применения пакетов обновлений и исправлений ПК Системы, подготовленных Поставщиком, в сроки, указанные в акте приема-передачи администратору от Поставщика Системы в соответствии с прилагаемым к нему Плану проведения регламентных или не регламентных работ либо посредством обращения к технической поддержке производителя (при наличии у Владельца ИС и/или Заказчика доступа к технической поддержки производителя); 6. Обеспечение создания и тестирования резервных копий прикладного ПО (без ОС) в соответствии с регламентом резервного копирования и восстановления информации, определенным в пункте М.5.5;	

Номер пункта таблицы, технической спецификации (ТС)	Наименование мероприятий (согласно ТС)	Содержание выполненных работ	Форма завершения мероприятия (согласно ТС)
		7. Выгрузка данных из ПК Системы (лог файлов работы ППО) по запросу Владельца ИС и/или Заказчика. 8. Мониторинг функционирования и анализ логов СУБД, журналов на предмет обнаружения ошибок и сбоев. 9. Резервное копирование БД и журналов изменений БД на носители Владельца ИС и/или Заказчика, проверка целостности резервных копий БД. Мониторинг корректного выполнения резервного копирования БД. 10. Инсталляция и конфигурирование СУБД. 11. Обновление версии СУБД. 12. Восстановление базы данных при аппаратно-программном сбое СУБД. В случаях простоя Системы по следующим причинам, обязательства, принятые Поставщиком, не являются ненадлежащим исполнением их: — проведения согласованных с Владельцем ИС и/или Заказчика профилактических технических работ; — возникшим по вине третьих лиц (с обязательным представлением подтверждения), и повлекшим за собой неработоспособность Системы.	
4	Устранение обнаруженных уязвимостей и дефектов в ПО Системы при обнаружении проблем или сбоев в работе Системы	По письменным заявкам от уполномоченного представителя Владельца ИС и/или Заказчика, Поставщиком проводится подготовка сервисных пакетов и обновлений ПО Системы, за исключением уязвимостей, требующих проведение модернизации и реализации дополнительных функциональных требований, а также по ПО не имеющим технической	Отчет об устранении обнаруженных уязвимостей и дефектов в ПО прилагается в приложении № 4 к настоящему протоколу

Номер пункта таблицы, технической спецификации (ТС)	Наименование мероприятий (согласно ТС)	Содержание выполненных работ	Форма завершения мероприятия (согласно ТС)
		поддержки производителя (либо снятых с таковой поддержки) и/или официальной лицензии, для последующей инсталляции, настройки сервисных пакетов и обновлений ПО Поставщиком Системы в целях преодоления и разрешения обнаруженных уязвимостей. Сервисные пакеты и обновления ПО должны быть переданы Поставщику Системы актом приема-передачи с приложением Плана проведения не регламентных работ.	
5	Обеспечение безопасности и защиты информационных ресурсов Системы	Со стороны Поставщика приказом должен быть закреплен ответственный по информационной безопасности на протяжении всего проекта. В случае изменения ответственного по информационной безопасности, должны быть внесены соответствующие изменения в приказ и представлены официальным письмом Владельцу ИС и/или Заказчику в течение 5 рабочих дней. По требованиям подпунктов 1, 2, 3, 4 пункта 34 Единых требований в области информационно-коммуникационных технологий и обеспечения информационной безопасности (ППРК №832 от 20.12.2016г.) при необходимости актуализировать на 2024 год Владельцу ИС и/или Заказчику информацию по следующим документам в рамках предмета настоящего Договора: - каталог угроз (рисков) ИБ; - план обработки угроз (рисков) ИБ; - регламент резервного копирования и восстановления информации;	- Каталог угроз (рисков) ИБ, прилагается на CD-диске в каталоге «5». - план обработки угроз (рисков) ИБ, прилагается на CD-диске в каталоге «5». - регламент резервного копирования и восстановления информации, прилагается на CD-диске в каталоге «5».; - план мероприятий по обеспечению непрерывной работы и восстановлению работоспособности активов, связанных со средствами обработки информации, прилагается на CD-диске в каталоге «5». Соглашения о конфиденциальности и неразглашении информации от АО ЦЭФ были переданы в ТОО "Nur Zholy Customs Service" для рассмотрения и подписания NDA;

Номер пункта таблицы, технической спецификации (ТС)	Наименование мероприятий (согласно ТС)	Содержание выполненных работ	Форма завершения мероприятия (согласно ТС)
		- план мероприятий по обеспечению непрерывной работы и восстановлению работоспособности активов, связанных со средствами обработки информации. Владелец ИС и/или Заказчик вправе дать замечания/рекомендации по предоставленной информации, а Поставщик обязан устранить/доработать данные замечания/рекомендации. В рамках мероприятия Поставщиком должны быть соблюдены следующие требования: подписание и предоставление Поставщиком Соглашения о конфиденциальности и неразглашении информации на уровне организаций течение 10 (десяти) рабочих дней после заключение Договора; в течение 1 (одного) месяца со дня заключения Договора, проведение совещания и подписание по согласованию сторон протокола по вопросам обеспечения информационной безопасности, а также обеспечение исполнения принятых на совещании решений. Ведение Поставщиком журнала времени простоя Информационной системы (форма приведена в Приложении 2.2). По официальному запросу Владельца ИС и/или Заказчика предоставление Поставщиком логов ППО и БД. Услуги по обеспечению безопасности и защиты информационных ресурсов Системы включают:	Протокол №1 от 01.03.2024 г. совещания по вопросам ИБ прилагается на CD-диске в каталоге «5». Журнал времени простоя Информационной системы, прилагается на CD-диске в каталоге «5» Запроса не поступало - акт прием-передачи по контролю смены паролей учетных записей системных администраторов, прилагается на CD-диске в каталоге «5»; - журнал контроля своевременного создания резервных копий ИС «СУР», прилагается на CD-диске в каталоге «5» - замечания и уязвимостей устранены ответы направлены ТОО «Nur Zholy Customs Service» прилагается на CD-диске в каталоге «5»; - журнал регистрации работ по мониторингу информационной безопасности ИС «СУР», прилагается на CD-диске в каталоге «5».

Номер пункта таблицы, технической спецификации (ТС)	Наименование мероприятий (согласно ТС)	Содержание выполненных работ	Форма завершения мероприятия (согласно ТС)
		обеспечение сохранности логов действий пользователей Системы с прикладным программным обеспечением, БД; контроль смены паролей учетных записей системных администраторов с предоставлением (ежеквартально) информации Владельцу ИС и/или Заказчику в опечатанном конверте; контроль своевременного создания резервных копий ППО и БД; контроль устранения (отработка) замечаний и уязвимостей, обнаруженных при проверках ИС СУР в части ППО и БД по информационной безопасности; Регистрацию событий, касающихся контроля состояния и обеспечения информационной безопасности Системы в части ППО и БД, Поставщик осуществляет в Журнале регистрации работ по мониторингу информационной безопасности ИС СУР. Поставщик руководствуется и несет ответственность за соблюдение и обеспечение требований к информационной безопасности Системы согласно нормативно-технической документации (НТД) Владельца ИС и/или Заказчика по информационной безопасности и законодательству Республики Казахстан в сфере информационной безопасности в рамках своей компетенции по настоящему Договору.	

Приложение №1 к протоколу оказанных услуг №1
по сопровождению и администрированию ИС «Система управления рисками»
за период с «12» июля по «30» сентября 2024 года

1. Проведенные совещания по проектному направлению за отчётный период:

№	Дата проведения	Предмет встречи	Ответственный / участники		Результат	
			от Исполнителя/ подрядчика	от Заказчика	Выходной документ	Ответственный подготовку согласование документа
1	19.09.2024г.	По вопросу технических проблем ИС СУР.	В. Балан К.Танабасов	Г. Танекеев Т.Айтбай А. Есеналиев А.Джанадилов	б/н	Танабасов К.Ж.