УТВЕРЖДАЮ
Технический директор
ТОО «Nur Zholy Customs Service»

_____ Г. Танекеев
«____»_____2024 г.

УТВЕРЖДАЮ
Заместитель Председателя Правлен
АО «Центр электронных финансов

_____ А. Ахметжано
«____»_____2024 г.

ПРОТОКОЛ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ №2
ПО СОПРОВОЖДЕНИЮ И АДМИНИСТРИРОВАНИЮ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ «СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ РИСКАМИ»
за период с «01» октября по «31» декабря 2024 года

СОГЛАСОВАНО
Руководитель
Службы информационных
технологии

_____ Д. Алмагамбетов
«____»_____ 2024 г.

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

_____ Н. Магауин
«____»_____2024г.

г. Астана

Протокол оказанных услуг №2 по сопровождению и администрированию информационной системы «Система управления рисками»

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

ТОО «Nur Zholy Customs Service»

№ п\п	ФИО	Должность	Подпись
1	Кусаинов К.Е.	Проектный менеджер	
2	Кенденова Д.Ж.	Рук. ср. стратегии	
3			
4			
5			

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	

Настоящий протокол оказанных услуг по сопровождению информационной системы «Система управления рисками» (далее - ИС СУР) составлен по факту оказанных услуг по сопровождению и администрированию ИС СУР за период с «01» октября по «31» декабря 2024 года по договору о государственных закупках услуг от «03» сентября 2024 года №404 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:

пп. 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. 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 4 квартале 2024 года исполнено 81 заявок по обращениям на службу поддержки supportsur@ecc.kz (приложение №1 пп.1.). В том числе: - 12 заявки с приоритетом «высокий» исполнены в течение 1 дня с даты обращения; - 57 заявок с приоритетом «обычный» исполнены в течение 5 дней с даты обращения; - 12 заявок с приоритетом «низкий» исполнены в течение 10 дней с даты обращения. 1.2 Заявок, связанных с ошибками в прикладном ПО Системы в 4 квартале 2024 года не поступало (приложение №1 пп.2.).	1.1 Полный перечень заявок за отчетн период согласно приложению № прилагается на CD-диске в каталоге «1 1.2 Отчет о количестве заявок, связанны ошибками в прикладном ПО Системы отчетный период, согласно приложен №1.2 прилагается на CD-диске в катал «1»
2	Актуализация эксплуатационной документации (ЭД) Системы	Поставщик в случае необходимости или по требованию Владельца ИС 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	Актуализация за отчетный период требовалась

пп. ТС	Наименование мероприятий (согласно ТС)	Содержание выполненных работ	Форма завершения мероприятия (согласно ТС)
		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 в эксплуатацию.	
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 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 предоставление Владельцем ИС доступа к технической поддержки производителя). Ежеквартально осуществлять мониторинг критических обновлений прикладного ПО производителя (при наличии у Владельца ИС и предоставление Владельцем ИС 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. 3. Администрирование системных пользователей, Ведение (создание, правка, удаление) учетных записей	Отчет об оказанных услугах администрированию Системы за отчетн период, согласно приложению №3, так прилагается на CD-диске в каталоге «3».

пп. ТС	Наименование мероприятий (согласно ТС)	Содержание выполненных работ	Форма завершения мероприятия (согласно ТС)
		администраторов и пользователей в Системе по заявке Владельца ИС, 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. При поступлении официального уведомления от Владельца ИС 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). 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 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	

пп. ТС	Наименование мероприятий (согласно ТС)	Содержание выполненных работ	Форма завершения мероприятия (согласно ТС)
		соответствии с прилагаемым к нему Плану проведения регламентных или не регламентных работ либо посредством обращения к технической поддержке производителя (при наличии у Владельца ИС 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 5; 7. Выгрузка данных из ПК Системы (лог файлов работы ППО) по запросу Владельца ИС. 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, 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 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, 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	За 4 квартал уязвимости не обнаруже Результаты сканирования во вложении.

пп. ТС	Наименование мероприятий (согласно ТС)	Содержание выполненных работ	Форма завершения мероприятия (согласно ТС)
		имеющим технической 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; - 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	Приказ о проектной команде №215 от 10.10.2024 г. прилагается на CD-диске в каталоге «5» - Каталог угроз (рисков) ИБ, прилагается н CD-диске в каталоге «5». - план обработки угроз (рисков) ИБ, прилагается на CD-диске в каталоге «5». - регламент резервного копирования и восстановления информации, прилагается 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».

пп. ТС	Наименование мероприятий (согласно ТС)	Содержание выполненных работ	Форма завершения мероприятия (согласно ТС)
		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: 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	Соглашения о конфиденциальности и неразглашении информации между АО «ЦЭФ» и ТОО "Nur Zholy Customs Service" подписаны прилагается на CD-диске в каталоге «5». Протокол №1 от 01.03.2024 г. совещания п вопросам ИБ прилагается на CD-диске в каталоге «5». Журнал времени простоя Информационно системы, прилагается на CD-диске в каталог «5» Запрос не поступал - акт прием-передачи по контролю смены паролей учетных записей системных администраторов, прилагается на CD-диск каталоге «5»; - журнал контроля своевременного создани резервных копий ИС «СУР», прилагается н CD-диске в каталоге «5» - В 4 квартале было проведено инструментальное обследование в рамках услуги ОЦИБ информационной системы «СУР». По результатам сканирования уязвимости не были выявлены, прилагаетс на CD-диске в каталоге «5»; - журнал регистрации работ по мониторин информационной безопасности ИС «СУР» прилагается на CD-диске в каталоге «5».

пп. ТС	Наименование мероприятий (согласно ТС)	Содержание выполненных работ	Форма завершения мероприятия (согласно ТС)
		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 №2
по сопровождению и администрированию ИС «Система управления рисками»
за период с «01» октября по «31» декабря 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	16.10.2024г.	По вопросам ИС СУР (Зум)	К.Танабасов	Т. Айтбай А. Есеналиев А.Джанадилов	б/н	Танабасов К.Ж.