УТВЕРЖДАЮ
Технический директор
ТОО «Digital Silk Road Company»

_____ Танекеев Г.Б.

«__13__» _____10_____ 2025 года

УТВЕРЖДАЮ
Заместитель Председателя Правления
АО «Центр электронных финансов»

_____ Кершин А.Ж.

«__08__» _____10_____ 2025 г.

ПРОТОКОЛ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ №1
ПО СОПРОВОЖДЕНИЮ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ «ИНТЕГРИРОВАННЫЙ ТАМОЖЕННЫЙ КОМПОНЕНТ АВТОМАТИЗИРОВАННОЙ СИСТЕМЫ ТАМОЖЕННОГО И НАЛОГОВОГО АДМИНИСТРИРОВАНИЯ (ИС «АСТАНА-1»)»
за период с 17 июля по 30 сентября 2025 года

СОГЛАСОВАНО
Руководитель Службы
информационных технологий
ТОО «Digital Silk Road Company»

_____ Алмагамбетов Д.Г.

«__13__» _____10_____ 2025 года

СОГЛАСОВАНО
Директор Департамента цифровизации
систем таможенного администрирования
и хранилища данных
АО «Центр электронных финансов»

_____ Ахметжанов О.К.

«__08__» _____10_____ 2025 г.

г. Астана

Протокол оказанных услуг №1
по сопровождению информационной системы «Интегрированный таможенный компонент автоматизированной системы таможенного и налогового администрирования (ИС «АСТАНА-1»)» за период с 17 июля по 30 сентября 2025 года

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

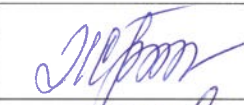
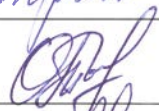
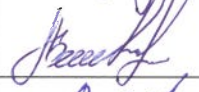
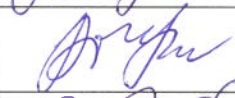
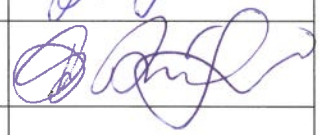
ТОО «Digital Silk Road Company»:

№ п\п	ФИО	Должность	Подпись
1	Айтмухамбет Т.	Бизнес-аналитик Отдела управления проектами и бизнес-анализа Службы информационных технологий	
2			
3			

Протокол оказанных услуг №1
по сопровождению информационной системы «Интегрированный таможенный компонент автоматизированной системы таможенного и налогового администрирования (ИС «АСТАНА-1»)» за период с 17 июля по 30 сентября 2025 года

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

АО «Центр электронных финансов»:

№ п\п	ФИО	Должность	Подпись
1	Данишева Ж.Б.	Руководитель проектов Департамента цифровизации систем таможенного администрирования и хранилища данных	
2	Оразбаев Т.Б.	Ведущий аналитик Департамента цифровизации систем таможенного администрирования и хранилища данных	
3	Маметаев Б.А.	Ведущий аналитик Департамента цифровизации систем таможенного администрирования и хранилища данных	
4	Абельдинова А.Д.	Старший аналитик Департамента цифровизации систем таможенного администрирования и хранилища данных	
5	Сапарбек Ә.Қ.	Администратор проектов Департамента цифровизации систем таможенного администрирования и хранилища данных	

Протокол оказанных услуг №1
по сопровождению информационной системы «Интегрированный таможенный компонент автоматизированной системы таможенного и налогового администрирования (ИС «АСТАНА-1»)» за период с 17 июля по 30 сентября 2025 года

Настоящий протокол оказанных услуг по сопровождению информационной системы «Интегрированный таможенный компонент автоматизированной системы таможенного и налогового администрирования (ИС «АСТАНА-1») составлен по факту оказанных услуг по сопровождению ИС АСТАНА-1» за период с 17 июля по 30 сентября 2025 года по договору о государственных закупках услуг от 9 сентября 2025 года №447, заключенному ТОО «Digital Silk Road Company» (далее – Заказчик) с АО «Центр электронных финансов» (далее – Поставщик). Поставщиком оказаны следующие услуги по сопровождению ИС АСТАНА-1, а именно:

№ пп. ТС	Наименование мероприятий (согласно ТС)	Содержание выполненных работ (согласно ТС)	Форма завершения мероприятия (согласно ТС)
М.1	Сопровождение ИС АСТАНА-1	Обеспечение функционирования введенной в эксплуатацию информационной системы в режиме 24/7, в соответствии с ее назначением, согласно технической документации, включающее мероприятия по проведению корректировки и устранению дефектов программного обеспечения	Протокол оказанных услуг по сопровождению Системы.
М.1.1	Обеспечение постоянного функционирования Системы	Обеспечение бесперебойного функционирования Системы по результатам постоянного мониторинга функционирования системы	Отчет по мониторингу функционирования системы приложен на CD – диске в папке «М1.1» Приложение 1.1 к Протоколу оказанных услуг №1
М.1.2	Оказание службой поддержки консультационной помощи пользователям Системы по вопросам,	Обеспечение работы службы поддержки согласно алгоритму оказания услуг службой поддержки пользователей Системы», основными задачами которой являются: оказание консультационной помощи пользователям Системы в целях получения ими	Полный перечень заявок за отчетный период; Количественный отчет поступивших в Службу поддержки ИС АСТАНА-1 обращений в разрезе типов обращений,

	направленным по электронной почте	результатов, соответствующих функциональному назначению Системы (в том числе уточнение статуса и сроков рассмотрения обращений пользователей, которые были направлены по электронной почте в адрес Службы поддержки). Обеспечение учета (регистрации) обращений, своевременного реагирования, а также предоставления перечня обращений за отчетный период. В рамках оказания консультационной помощи пользователям ИС АСТАНА-1 за период с 17 июля по 30 сентября 2025 года обработано 346 заявки (за июль месяц – 96, за август – 108, за сентябрь – 142). В целях обеспечения постоянной поддержки пользователей ИС АСТАНА-1 заявки разделены по приоритетам: все 346 заявки поступили с низким приоритетом (критического характера - 0, высокого – 0, среднего - 0)	приложены на CD – диске в папке «М1.2» Приложение 1.2.1 к Протоколу оказанных услуг №1 Приложение 1.2.2 к Протоколу оказанных услуг №1
М.1.3	Оперативное внесение изменений в ПО, оперативная разработка скриптов, работы по обновлению ПО	В случае обнаружения дефектов или необходимости проведения корректировки действующих отчетных форм, корректировки записей в базе данных Поставщиком выполняется оперативное внесение изменений в ПО. При оперативном внесении изменений в ПО Поставщиком должна производиться оперативная разработка скриптов в следующих случаях:	- Отчет об оперативном внесении изменений в ПО, оперативной разработке скриптов, работах по обновлению ПО; - Реестр выполненных скриптов, приложены на CD – диске в папке «М1.3» Приложение 1.3 к Протоколу оказанных услуг №1

		- при возникновении необходимости устранения дефектов ИС АСТАНА-1, по заявке от Владельца ИС; - при обнаружении проблем или сбоев в работе Системы, относящихся к компетенции Поставщика; - разработки и сдачи в эксплуатацию скриптов, относящихся к формированию отчетов; - разработки и сдачи в эксплуатацию скриптов, относящихся к формированию реестров и списков в процессе работы над проблемными документами; По итогам оперативного внесения изменений и оперативной разработки скриптов осуществляются работы по обновлению ПО с датой переноса доработок в продуктивную среду. Вышеназванные мероприятия должны фиксироваться в Отчете о сопровождении ИС АСТАНА-1	Приложение 1.3.1 к Протоколу оказанных услуг №1