«УТВЕРЖДАЮ»

Заместитель Председателя Правления
АО «Центр электронных финансов»

Кершин А.Ж

«10» октября 2025 года

МП

«УТВЕРЖДАЮ»

Технический директор
ТОО «Digital Silk Road Company»

Танекеев Г.Б

«10» октября 2025 года

МП

ПРОТОКОЛ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ № 1
ПО СОПРОВОЖДЕНИЮ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ
«ЕДИНОЕ ОКНО ПО ЭКСПОРТНО-ИМПОРТНЫМ ОПЕРАЦИЯМ»
за период с «17» июля 2025 года по «30» сентября 2025 года

«СОГЛАСОВАНО»

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

Ахметжанов О.К

«10» октября 2025 года

«СОГЛАСОВАНО»

Руководитель службы информационных
технологий
ТОО «Digital Silk Road Company»

Алмағамбетов Д.Г

«10» октября 2025 года

город Астана

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

К протоколу оказанных услуг по сопровождению информационной системы «Единое окно по экспортно-импортным операциям»

АО «Центр электронных финансов»:

№ п\п	ФИО	Подпись	Должность
1.	Кеңесбаева Т.К.		Руководитель проектов Департамента цифровизации систем таможенного администрирования и хранилища данных
2.	Боранқұл А.Ж.		Ведущий аналитик Департамента цифровизации систем таможенного администрирования и хранилища данных
3.	Сапарбек Ә.Қ.		Администратор проектов Департамента цифровизации систем таможенного администрирования и хранилища данных
4.	Думанбекова Ш.Б.		Ведущий аналитик Департамента цифровизации систем таможенного администрирования и хранилища данных
5.	Олжабай Б.Е.		Старший разработчик Департамента цифровизации систем таможенного администрирования и хранилища данных
6.	Рашид Ш.Р.		Ведущий разработчик Департамента цифровизации систем таможенного администрирования и хранилища данных

ТОО «Digital Silk Road Company»:

№ п\п	ФИО	Подпись	Должность
1.	Бектұрсынбет Т.		Бизнес-аналитик
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			

Настоящий документ разработан по факту оказанных услуг по сопровождению информационной системы «Единое окно по экспортно-импортным операциям» (далее – ИС «Единое окно») за период с «01» июля по «30» сентября 2025 года согласно договору о государственных закупках услуг №447 от 09 сентября 2025 года, заключенному Товарищество с ограниченной ответственностью «Digital Silk Road Company» (далее – Заказчик), в интересах Комитета государственных доходов Министерства финансов Республики Казахстан с АО «Центр электронных финансов» (далее – Поставщик). Поставщиком выполнены следующие работы по сопровождению ИС «Единое окно», а именно:

№ п/п	Мероприятие	Характеристика (спецификация)	Форма завершения и подтверждающие документы
1	Сопровождение ИС «Единое окно»	Обеспечено функционирование введенной в эксплуатацию информационной системы в режиме 24/7, в соответствии с ее назначением, согласно технической документации, включающее мероприятия по проведению корректировки, модификации и устранению дефектов программного обеспечения	Протокол оказанных услуг по сопровождению Системы, настоящий документ, а также приложен на CD-диске в папке «1»
1.1	Оказание службой поддержки и консультационной помощи пользователям Системы по вопросам, направленным по электронной почте	Обеспечена работа службы поддержки согласно алгоритму оказания услуг службой поддержки пользователей Системы, основными задачами которой являются: оказание консультационной помощи пользователям Системы в целях получения ими 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 Единое окно за 3 квартал 2025 года обработано 77	Полный перечень заявок за отчетный период поступивших в Службу поддержки ИС Единое окно приложены на CD-диске в папке «1.1» Приложение 1.1. к Протоколу оказанных услуг №1

		заявок (за июль месяц – 41, за август – 10, за сентябрь – 26).	
1.2	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 выполнялось оперативное внесение изменений в ПО. При оперативном внесении изменений в ПО Поставщиком производилась оперативная разработка скриптов в следующих случаях: – при возникновении необходимости устранения дефектов ИС «Единое окно», 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. За 3 квартал 2025 года выполнено 7 внесений изменений в ПО.	- Отчет об оперативном внесении изменений в ПО, оперативной разработке скриптов, работах по обновлению ПО приложены на CD-диске в папке «1.2» Приложение 1.2. к Протоколу оказанных услуг №1