Конкурстық құжаттама жобасын алдын ала талқылау хаттамасы
№18236292

Конкурстың № 17376011-1
Конкурстың атауы Бағдарламалық өнімді пайдалану қызметтері
Конкурстық құжаттама жобасына ескертулерді, сондай-ақ конкурстық құжаттама ережелерін түсіндіру туралы сұрау салуларды қабылдау мерзімі бастап 2026-07-24 18:02:30 дейін 2026-07-29 09:00:00
Ұйымдастырушының атауы "Шымкент қаласының мемлекеттік сатып алу басқармасы" коммуналдық мемлекеттік мекемесі

Конкурстық құжаттама жобасына ескерту(лер), сондай-ақ конкурстық құжаттама ережелерін түсіндіру туралы сұрау салу(лар) мынадай шешім(дер) қабылданған өнім беруші(лер)ге жіберілген:

№	Әлеуетті өнім берушінің БСН (БСН)/ БСН/УНП	Өтініш тұрпаты (түсіндіру туралы ескерту, сұрау салу)	Түсіндіру туралы ескертуді, сұрау салуды жіберу күні мен уақыты	Өтініш мәтіні (ескерту, түсіндіру туралы сұрау)	Шешім қабылданды	Ауытқу себебі, түсіндіру мәтіні

1	251140016825	КҚ ережелерін түсіндіру туралы сұрау салу	В соответствии с законодательством Республики Казахстан о государственных закупках просим предоставить разъяснения по следующим положениям технической спецификации. Ответы необходимы для корректного формирования ценового предложения и оценки объёма привлекаемых ресурсов. 1. ПРАВООБЛАДАНИЕ И ПЕРЕДАЧА ДЕЛ 1.1. Кто является правообладателем ИС «Интеллектуальный контакт-центр»? Передаются ли поставщику исходные коды, права на модификацию и техническая документация? 1.2. Просим указать состав документации и доступов, передаваемых поставщику при старте оказания услуги (эксплуатационная документация, схемы, регламенты, учётные записи, доступ к репозиториям, БД, DNS, доменам, сертификатам). 1.3. В чьей зоне ответственности находится устранение дефектов прикладного ПО Системы, если оно требует изменения исходного	2026-07-28 11:10:28	Внести изменения и (или) дополнения в проект конкурсной документации	1.1. Правообладателем ИС «Интеллектуальный контакт-центр» является Заказчик. Исходный код и права на модификацию Системы Исполнителю не передаются, за исключением случаев, прямо предусмотренных объёмом Услуги . В указанном случае доступ к соответствующей части исходного кода предоставляется Исполнителю на срок действия договора исключительно в целях исполнения обязательств по Услуге, без передачи исключительных прав. 1.2. При заключении договора Заказчик передаёт Исполнителю: действующую эксплуатационную документацию Системы, регламенты интеграционного взаимодействия, учётные записи технического доступа в объёме, необходимом для оказания Услуги. Состав и порядок предоставления доступов (к репозиториям, базе данных, DNS, доменам, сертификатам) определяется по акту приёма-передачи на этапе старта оказания Услуги. 1.3. Устранение

			кода? 2. ИНФРАСТРУКТУРА 2.1. Пункты 8.1 и 8.4 предусматривают миграцию накопленного архива данных «в случае смены действующей серверной инфраструктуры». Просим подтвердить, является ли смена инфраструктуры обязательным требованием, либо допускается сохранение текущего размещения. 2.2. Просим указать фактический объём данных, подлежащих миграции (БД, аудиозаписи разговоров, вложения к обращениям), по состоянию на дату публикации. 2.3. Пункт 6.1 определяет «CPU 2,2 ГГц — не менее 10». Просим уточнить, идёт ли речь о 10 vCPU суммарно либо на один вычислительный узел, а также указать текущую конфигурацию среды (количество узлов, распределение ролей). 2.4. Объём HDD не менее 500 ГБ представляется несопоставимым с требованием постоянной записи разговоров при нагрузке не менее 8000 вызовов в сутки и хранением			дефектов прикладного программного обеспечения Системы, требующее изменения исходного кода, находится в зоне ответственности Исполнителя в рамках объёма и модулей, определённых технической спецификацией, за исключением дефектов, связанных с общесистемным программным обеспечением и аппаратной инфраструктурой . 2.1. Смена действующей серверной инфраструктуры не является обязательным требованием технической спецификации. Пункты 25–26 регламентируют порядок действий Исполнителя на случай, если такая смена инициируется в рамках договора; сохранение текущего размещения инфраструктуры допускается. 2.2. Фактический объём данных, подлежащих миграции (база данных, аудиозаписи, вложения к обращениям), будет предоставлен Исполнителю после заключения договора в составе передаваемой эксплуатационной документации. 2.3. Требование «CPU

			аудио-, видео- и фотовложений. Просим уточнить требуемый объём хранилища и срок хранения записей разговоров и вложений. 2.5. Установлены ли требования к месту размещения серверных мощностей (территория РК, государственный облак, аттестованный ЦОД) с учётом обработки персональных данных граждан? 2.6. Техническая спецификация не содержит требований к резервному копированию и восстановлению. Просим указать требуемые значения RPO и RTO, глубину хранения резервных копий, место их размещения и периодичность тестового восстановления, а также сторону, ответственную за их обеспечение. 2.7. Просим указать требования к системе мониторинга и оповещения: предоставляется ли она заказчиком, либо подлежит развёртыванию поставщиком. 3. УРОВЕНЬ ОБСЛУЖИВАНИЯ 3.1. Пункт 6.1 устанавливает уровень доступности не менее 95%.			2,2 ГГц — не менее 10» устанавливает суммарный минимальный объём вычислительных ресурсов, выделяемых под Систему, без ограничения по количеству узлов; распределение ролей и конфигурация среды определяется Исполнителем самостоятельно при условии соблюдения показателей доступности, установленных технической спецификацией. 2,4 Требование к объёму хранилища (не менее 500 ГБ) является минимальным. Исполнитель обязан обеспечить объём хранения, фактически необходимый для непрерывной записи разговоров и хранения вложений в течение всего периода оказания Услуги, с учётом заявленной нагрузки (не менее 8000 звонков в сутки). Срок хранения аудиозаписей и вложений составляет 1 год 2.5. обязательно ли размещение на территории РК/в аттестованном ЦОД, применительно к обработке персональных данных граждан в соответствии с Законом РК «О

			Просим подтвердить данное значение либо уточнить его, а также указать методику расчёта доступности (расчётный период, измеряемые компоненты, порядок учёта плановых технологических работ). 3.2. Техническая спецификация не содержит сроков реакции и сроков решения обращений по уровням критичности. Просим предоставить матрицу приоритетов с указанием целевых сроков. 3.3. Пункт 7.2 устанавливает приём обращений в рабочие дни с 9.00 до 18.30 при круглосуточном режиме работы Системы (пункт 2.1). Просим разъяснить порядок реагирования на критические инциденты в нерабочее время, выходные и праздничные дни и указать, требуется ли организация круглосуточного дежурства. 3.4. Просим предоставить статистику обращений в службу поддержки за 2025 год в разрезе месяцев и уровней критичности.4. ИНТЕГРАЦИИ 4.1. По каждому			персональных данных и их защите» размещение серверных мощнастей должно быть на территории РК. "2.6. Устанавливаются следующие требования к резервному копированию и восстановлению Системы: RPO (допустимая точка восстановления) — не более 24 часов (резервное копирование базы данных и конфигурации Системы производится не реже одного раза в сутки); RTO (допустимое время восстановления) — не более 8 часов с момента фиксации инцидента, повлёкшего утрату или недоступность данных; Глубина хранения резервных копий — не менее 30 календарных дней, с сохранением архивных копий на конец каждого месяца в течение всего периода действия договора; Место размещения резервных копий — на серверных мощностях, территориально или логически обособленных от основной инфраструктуры Системы, на территории Республики Казахстан;

			интеграционному сервису (SDU, BATC, Telegram-бот, мобильное приложение, e-Otinish) просим указать текущий статус работоспособности, владельца смежной системы, наличие технической документации и порядок получения доступов. 4.2. Пункт 8.3 устанавливает срок 45 календарных дней на подтверждение работы интеграционного сервиса передачи данных в e-Otinish. Просим сообщить, заключено ли действующее соглашение об интеграции с оператором e-Otinish, и указать сторону, несущую риск нарушения срока в случае задержки согласования на стороне оператора. 4.3. Просим указать форму подтверждения работы интеграций, предусмотренную пунктом 8.2 (акт, протокол испытаний, иной документ). 4.4. Кто является владельцем учётных записей публикации мобильного приложения в Google Play и App Store и входит ли сопровождение публикаций в объём			/> Периодичность тестового восстановления — не реже одного раза в квартал, с оформлением акта о результатах тестового восстановления; Ответственность за организацию, выполнение и документальное подтверждение резервного копирования и восстановления возлагается на Исполнителя в рамках оказания Услуги." 2.7. Система мониторинга и оповещения о работоспособности Системы подлежит обеспечению Исполнителем в рамках Услуги по сопровождению и технической поддержке. 3.1. Подтверждаем, что минимальный уровень доступности Системы составляет не менее 95%. Расчёт доступности осуществляется за календарный месяц и определяется как отношение времени работоспособности Системы к общему времени расчётного периода. Плановые технологические работы, предварительно согласованные с Заказчиком, в расчёт доступности не включаются. "3.2. В

			услуги? 5. ТЕЛЕФОНИЯ 5.1. Просим указать текущего оператора связи, владельца номера 109 и наличие необходимости переноса номера. 5.2. Просим предоставить фактическую статистику вызовов за 2025 год (среднесуточная и пиковая нагрузка, количество одновременных соединений). 5.3. Просим указать используемое решение виртуальной АТС и порядок обеспечения лицензий на него. 5.4. Пункт 6.2 предусматривает обеспечение интернет-канала не менее 40 Мбит/с к рабочим станциям. Просим подтвердить, что данная услуга оказывается поставщиком, и указать количество рабочих мест. 6. ИНФОРМАЦИОННАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ 6.1. Аттестована ли Система на соответствие требованиям информационной безопасности? Требуется ли проведение аттестации или переаттестации в рамках услуги? 6.2. Пункт 9.2 устанавливает			техническую спецификацию будут внесены следующие целевые показатели по обработке обращений: Критический приоритет — время реакции не более 1 часа, время устранения не более 4 часов; Высокий приоритет — время реакции не более 2 часов, время устранения не более 8 часов; Средний приоритет — время реакции не более 4 часов, время устранения не более 24 часов; Низкий приоритет — время реакции не более 8 рабочих часов, время устранения — до 5 рабочих дней." 3.3. Приём обращений пользователей осуществляется 24/7. При этом в случае возникновения критических инцидентов, влияющих на работоспособность Системы, реагирование осуществляется независимо от рабочего времени, включая выходные и праздничные дни. Организация отдельного круглосуточного дежурства не предусматривается, за исключением случаев, предусмотренных

			требование об участии сертифицированных специалистов по информационной безопасности. Просим указать перечень принимаемых сертификатов и требуемое количество специалистов. 6.3. Просим разъяснить, входит ли проведение тестирования на проникновение (Red Team) в объём оказываемых услуг, и если да — указать периодичность, порядок согласования окна тестирования и форму отчётности. 7. ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ ВОПРОСЫ 7.1. Требуется ли постоянное присутствие персонала поставщика на площадке по адресу г. Шымкент, мкр Север 66/2, либо допускается удалённое оказание услуг с выездами по согласованию? 7.2. Пункт 2.4 предусматривает проведение обучения ответственных сотрудников. Просим указать количество обучаемых, формат, продолжительность и требования к учебным материалам. 7.3. Пункт 3.3 предусматривает подготовку			условиями договора либо по отдельному согласованию сторон. "3.4 (в дополнение к ранее данному ответу) Статистика обращений в службу поддержки за 2025 год будет предоставлена Исполнителю после заключения договора в объёме, необходимом для исполнения обязательств по Услуге." "4.1. Сообщаем следующее: SDU — интеграция реализована. Регламент интеграционного взаимодействия будет предоставлен Исполнителю. BATC — техническая документация, параметры подключения и необходимые доступы будут предоставлены после заключения договора. Telegram-бот — техническая документация, описание API (при наличии) и необходимые доступы будут предоставлены после заключения договора. Мобильное приложение — функционал подлежит реализации Исполнителем в соответствии с требованиями технической спецификации. e-Otinish — в

			информационных материалов (баннеры, брошюры, флаеры). Просим уточнить планируемые объёмы, входят ли в объём услуги полиграфические работы и их тиражирование. 7.4. Просим указать форму и состав ежемесячной отчётности, а также критерии приёмки услуг. 8. ТЕКСТ ДОКУМЕНТА 8.1. Раздел 5 казахскоязычной версии технической спецификации озаглавлен «Пәтер иелері кооперативі» при содержании, соответствующем разделу «Описание Системы для работы ИКЦ» русскоязычной версии. Просим указать, какая языковая версия имеет преимущественную силу при выявлении разночтений.			рамках исполнения договора необходимо реализовать интеграцию с информационной системой «e-Otinish». Необходимая техническая документация и порядок получения доступов будут предоставлены Заказчиком после заключения договора." 4.2. Интеграция с информационной системой «e-Otinish» подлежит реализации в рамках исполнения договора. Заказчиком после заключения договора будут обеспечены необходимые организационные мероприятия, включая предоставление технической документации, доступов и иных материалов, необходимых для реализации интеграции. В случае возникновения обстоятельств, связанных с действиями (бездействием) владельца или оператора внешней информационной системы, сроки выполнения работ подлежат корректировке по согласованию сторон. 4.3. Подтверждением работоспособности интеграций является успешное проведение испытаний с

						оформлением соответствующего акта (при необходимости — с приложением протокола испытаний), подписанного Заказчиком и Исполнителем. 4.4. Владельцем учётных записей для публикации мобильного приложения в Google Play и App Store является Заказчик. В объём услуг Исполнителя входит подготовка и сопровождение публикации мобильного приложения с использованием учётных записей, предоставленных Заказчиком. 5.1. Сведения о текущем операторе связи и владельце номера 109, а также информация о необходимости переноса номера будут предоставлены Исполнителю после заключения договора. 5.2. Фактическая статистика вызовов будет предоставлена Исполнителю после заключения договора в составе передаваемой эксплуатационной документации. 5.3. Сведения об используемом решении виртуальной АТС и порядке обеспечения лицензий будут предоставлены

						Исполнителю после заключения договора. 5.4. Подтверждаем: обеспечение интернет-канала не менее 40 Мбит/с к рабочим станциям сотрудников ИКЦ входит в объём Услуги по запросу Заказчика в соответствии с пунктом 17 технической спецификации. Количество рабочих мест будет сообщено Исполнителю после заключения договора. 6.1. Сведения об аттестации Системы на соответствие требованиям информационной безопасности будут предоставлены Исполнителю после заключения договора. 6.2. К участию в оказании Услуги допускаются специалисты, имеющие действующие сертификаты в области информационной безопасности, соответствующие профилю выполняемых работ. Конкретный перечень принимаемых сертификатов и требуемое количество специалистов определяется квалификационными требованиями к потенциальным поставщикам в составе конкурсной документации.

						/> 6.3. Проведение тестирования на проникновение (Red Team) входит в объём оказываемых Услуг в соответствии с технической спецификацией. Периодичность, порядок согласования окна тестирования и форма отчётности определяются по согласованию с Заказчиком до начала проведения работ. 7.1. Оказание Услуги допускается в удалённом формате с выездами на площадку по адресу г. Шымкент, мкр Север 66/2 по согласованию с Заказчиком при необходимости. 7.2. Количество обучаемых сотрудников, формат, продолжительность обучения и требования к учебным материалам определяются по согласованию сторон на этапе исполнения договора. 7.3. Подготовка информационных материалов (баннеры, брошюры, флаеры) осуществляется по запросу Заказчика в объёме, определяемом отдельным согласованием сторон в рамках срока действия договора. 7.4. Ежемесячная

						отчётность включает отчёт о выполненных работах в рамках сопровождения Системы. Критерии приёмки Услуг определяются на основании соответствия фактически выполненных работ условиям технической спецификации и договора, с оформлением акта выполненных работ. 8.1. Разночтение в наименовании раздела казахскоязычной версии технической спецификации является технической опечаткой и будет устранено. При выявлении разночтений между языковыми версиями технической спецификации преимущественную силу имеет 2 версия документа.

Осы конкурсқа қатысуға өтінімдер осы хаттама және бекітілген конкурстық құжаттаманың мәтіні мемлекеттік сатып алу веб-порталында орналастырылған сәттен бастап бес жұмыс күнінен кешіктірілмей қабылданады.

Руководитель Ниязбеков Бауржан Кабылбекович

Аббревиатураларды таратып жазу:
БСН – бизнес-сәйкестендіру нөмірі;
ЖСН – жеке сәйкестендіру нөмірі;
ССН – салық төлеушінің сәйкестендіру нөмірі;
ТЕН – төлеушіні есепке алу нөмірі;
Т.А.Ә. – тегі аты әкесінің аты (ол бар болса).

Протокол предварительного обсуждения
проекта конкурсной документации
№18236292

№ конкурса 17376011-1
Название конкурса Услуги по пользованию программными продуктами
Срок приема замечаний к проекту конкурсной документации, а также запросов о разъяснении положений конкурсной документации с 2026-07-24 18:02:30 по 2026-07-29 09:00:00
Наименование организатора Коммунальное государственное учреждение "Управление государственных закупок города Шымкент"

Замечание (я) к проекту конкурсной документации, а также запрос(ы) о разъяснении положений конкурсной документации направлены следующим(и) потенциальным поставщиком (ами), по которому (ым) принято(ы) следующее (ие) решение(я):

№	БИН (ИИН)/ ИНН/УНП потенциального поставщика	Тип обращения (замечание, запрос о разъяснении)	Текст обращения	Дата и время направления замечания, запроса о разъяснении	Принято решение	Причина отклонения, текст разъяснения

1	251140016825	Запрос о разъяснении КД	В соответствии с законодательством Республики Казахстан о государственных закупках просим предоставить разъяснения по следующим положениям технической спецификации. Ответы необходимы для корректного формирования ценового предложения и оценки объёма привлекаемых ресурсов. 1. ПРАВООБЛАДАНИЕ И ПЕРЕДАЧА ДЕЛ 1.1. Кто является правообладателем ИС «Интеллектуальный контакт-центр»? Передаются ли поставщику исходные коды, права на модификацию и техническая документация? 1.2. Просим указать состав документации и доступов, передаваемых поставщику при старте оказания услуги (эксплуатационная документация, схемы, регламенты, учётные записи, доступ к репозиториям, БД, DNS, доменам, сертификатам). 1.3. В чьей зоне ответственности находится устранение дефектов прикладного ПО Системы, если оно требует изменения исходного	2026-07-28 11:10:28	Внести изменения и (или) дополнения в проект конкурсной документации	1.1. Правообладателем ИС «Интеллектуальный контакт-центр» является Заказчик. Исходный код и права на модификацию Системы Исполнителю не передаются, за исключением случаев, прямо предусмотренных объёмом Услуги . В указанном случае доступ к соответствующей части исходного кода предоставляется Исполнителю на срок действия договора исключительно в целях исполнения обязательств по Услуге, без передачи исключительных прав. 1.2. При заключении договора Заказчик передаёт Исполнителю: действующую эксплуатационную документацию Системы, регламенты интеграционного взаимодействия, учётные записи технического доступа в объёме, необходимом для оказания Услуги. Состав и порядок предоставления доступов (к репозиториям, базе данных, DNS, доменам, сертификатам) определяется по акту приёма-передачи на этапе старта оказания Услуги. 1.3. Устранение

			кода? 2. ИНФРАСТРУКТУРА 2.1. Пункты 8.1 и 8.4 предусматривают миграцию накопленного архива данных «в случае смены действующей серверной инфраструктуры». Просим подтвердить, является ли смена инфраструктуры обязательным требованием, либо допускается сохранение текущего размещения. 2.2. Просим указать фактический объём данных, подлежащих миграции (БД, аудиозаписи разговоров, вложения к обращениям), по состоянию на дату публикации. 2.3. Пункт 6.1 определяет «CPU 2,2 ГГц — не менее 10». Просим уточнить, идёт ли речь о 10 vCPU суммарно либо на один вычислительный узел, а также указать текущую конфигурацию среды (количество узлов, распределение ролей). 2.4. Объём HDD не менее 500 ГБ представляется несопоставимым с требованием постоянной записи разговоров при нагрузке не менее 8000 вызовов в сутки и хранением			дефектов прикладного программного обеспечения Системы, требующее изменения исходного кода, находится в зоне ответственности Исполнителя в рамках объёма и модулей, определённых технической спецификацией, за исключением дефектов, связанных с общесистемным программным обеспечением и аппаратной инфраструктурой . 2.1. Смена действующей серверной инфраструктуры не является обязательным требованием технической спецификации. Пункты 25–26 регламентируют порядок действий Исполнителя на случай, если такая смена инициируется в рамках договора; сохранение текущего размещения инфраструктуры допускается. 2.2. Фактический объём данных, подлежащих миграции (база данных, аудиозаписи, вложения к обращениям), будет предоставлен Исполнителю после заключения договора в составе передаваемой эксплуатационной документации. 2.3. Требование «CPU

			аудио-, видео- и фотовложений. Просим уточнить требуемый объём хранилища и срок хранения записей разговоров и вложений. 2.5. Установлены ли требования к месту размещения серверных мощностей (территория РК, государственный облак, аттестованный ЦОД) с учётом обработки персональных данных граждан? 2.6. Техническая спецификация не содержит требований к резервному копированию и восстановлению. Просим указать требуемые значения RPO и RTO, глубину хранения резервных копий, место их размещения и периодичность тестового восстановления, а также сторону, ответственную за их обеспечение. 2.7. Просим указать требования к системе мониторинга и оповещения: предоставляется ли она заказчиком, либо подлежит развёртыванию поставщиком. 3. УРОВЕНЬ ОБСЛУЖИВАНИЯ 3.1. Пункт 6.1 устанавливает уровень доступности не менее 95%.			2,2 ГГц — не менее 10» устанавливает суммарный минимальный объём вычислительных ресурсов, выделяемых под Систему, без ограничения по количеству узлов; распределение ролей и конфигурация среды определяется Исполнителем самостоятельно при условии соблюдения показателей доступности, установленных технической спецификацией. 2,4 Требование к объёму хранилища (не менее 500 ГБ) является минимальным. Исполнитель обязан обеспечить объём хранения, фактически необходимый для непрерывной записи разговоров и хранения вложений в течение всего периода оказания Услуги, с учётом заявленной нагрузки (не менее 8000 звонков в сутки). Срок хранения аудиозаписей и вложений составляет 1 год 2.5. обязательно ли размещение на территории РК/в аттестованном ЦОД, применительно к обработке персональных данных граждан в соответствии с Законом РК «О

			Просим подтвердить данное значение либо уточнить его, а также указать методику расчёта доступности (расчётный период, измеряемые компоненты, порядок учёта плановых технологических работ). 3.2. Техническая спецификация не содержит сроков реакции и сроков решения обращений по уровням критичности. Просим предоставить матрицу приоритетов с указанием целевых сроков. 3.3. Пункт 7.2 устанавливает приём обращений в рабочие дни с 9.00 до 18.30 при круглосуточном режиме работы Системы (пункт 2.1). Просим разъяснить порядок реагирования на критические инциденты в нерабочее время, выходные и праздничные дни и указать, требуется ли организация круглосуточного дежурства. 3.4. Просим предоставить статистику обращений в службу поддержки за 2025 год в разрезе месяцев и уровней критичности.4. ИНТЕГРАЦИИ 4.1. По каждому			персональных данных и их защите» размещение серверных мощнастей должно быть на территории РК. "2.6. Устанавливаются следующие требования к резервному копированию и восстановлению Системы: RPO (допустимая точка восстановления) — не более 24 часов (резервное копирование базы данных и конфигурации Системы производится не реже одного раза в сутки); RTO (допустимое время восстановления) — не более 8 часов с момента фиксации инцидента, повлёкшего утрату или недоступность данных; Глубина хранения резервных копий — не менее 30 календарных дней, с сохранением архивных копий на конец каждого месяца в течение всего периода действия договора; Место размещения резервных копий — на серверных мощностях, территориально или логически обособленных от основной инфраструктуры Системы, на территории Республики Казахстан;

			интеграционному сервису (SDU, BATC, Telegram-бот, мобильное приложение, e-Otinish) просим указать текущий статус работоспособности, владельца смежной системы, наличие технической документации и порядок получения доступов. 4.2. Пункт 8.3 устанавливает срок 45 календарных дней на подтверждение работы интеграционного сервиса передачи данных в e-Otinish. Просим сообщить, заключено ли действующее соглашение об интеграции с оператором e-Otinish, и указать сторону, несущую риск нарушения срока в случае задержки согласования на стороне оператора. 4.3. Просим указать форму подтверждения работы интеграций, предусмотренную пунктом 8.2 (акт, протокол испытаний, иной документ). 4.4. Кто является владельцем учётных записей публикации мобильного приложения в Google Play и App Store и входит ли сопровождение публикаций в объём			/> Периодичность тестового восстановления — не реже одного раза в квартал, с оформлением акта о результатах тестового восстановления; Ответственность за организацию, выполнение и документальное подтверждение резервного копирования и восстановления возлагается на Исполнителя в рамках оказания Услуги." 2.7. Система мониторинга и оповещения о работоспособности Системы подлежит обеспечению Исполнителем в рамках Услуги по сопровождению и технической поддержке. 3.1. Подтверждаем, что минимальный уровень доступности Системы составляет не менее 95%. Расчёт доступности осуществляется за календарный месяц и определяется как отношение времени работоспособности Системы к общему времени расчётного периода. Плановые технологические работы, предварительно согласованные с Заказчиком, в расчёт доступности не включаются. "3.2. В

			услуги? 5. ТЕЛЕФОНИЯ 5.1. Просим указать текущего оператора связи, владельца номера 109 и наличие необходимости переноса номера. 5.2. Просим предоставить фактическую статистику вызовов за 2025 год (среднесуточная и пиковая нагрузка, количество одновременных соединений). 5.3. Просим указать используемое решение виртуальной АТС и порядок обеспечения лицензий на него. 5.4. Пункт 6.2 предусматривает обеспечение интернет-канала не менее 40 Мбит/с к рабочим станциям. Просим подтвердить, что данная услуга оказывается поставщиком, и указать количество рабочих мест. 6. ИНФОРМАЦИОННАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ 6.1. Аттестована ли Система на соответствие требованиям информационной безопасности? Требуется ли проведение аттестации или переаттестации в рамках услуги? 6.2. Пункт 9.2 устанавливает			техническую спецификацию будут внесены следующие целевые показатели по обработке обращений: Критический приоритет — время реакции не более 1 часа, время устранения не более 4 часов; Высокий приоритет — время реакции не более 2 часов, время устранения не более 8 часов; Средний приоритет — время реакции не более 4 часов, время устранения не более 24 часов; Низкий приоритет — время реакции не более 8 рабочих часов, время устранения — до 5 рабочих дней." 3.3. Приём обращений пользователей осуществляется 24/7. При этом в случае возникновения критических инцидентов, влияющих на работоспособность Системы, реагирование осуществляется независимо от рабочего времени, включая выходные и праздничные дни. Организация отдельного круглосуточного дежурства не предусматривается, за исключением случаев, предусмотренных

			требование об участии сертифицированных специалистов по информационной безопасности. Просим указать перечень принимаемых сертификатов и требуемое количество специалистов. 6.3. Просим разъяснить, входит ли проведение тестирования на проникновение (Red Team) в объём оказываемых услуг, и если да — указать периодичность, порядок согласования окна тестирования и форму отчётности. 7. ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ ВОПРОСЫ 7.1. Требуется ли постоянное присутствие персонала поставщика на площадке по адресу г. Шымкент, мкр Север 66/2, либо допускается удалённое оказание услуг с выездами по согласованию? 7.2. Пункт 2.4 предусматривает проведение обучения ответственных сотрудников. Просим указать количество обучаемых, формат, продолжительность и требования к учебным материалам. 7.3. Пункт 3.3 предусматривает подготовку			условиями договора либо по отдельному согласованию сторон. "3.4 (в дополнение к ранее данному ответу) Статистика обращений в службу поддержки за 2025 год будет предоставлена Исполнителю после заключения договора в объёме, необходимом для исполнения обязательств по Услуге." "4.1. Сообщаем следующее: SDU — интеграция реализована. Регламент интеграционного взаимодействия будет предоставлен Исполнителю. ВАТС — техническая документация, параметры подключения и необходимые доступы будут предоставлены после заключения договора. Telegram-бот — техническая документация, описание API (при наличии) и необходимые доступы будут предоставлены после заключения договора. Мобильное приложение — функционал подлежит реализации Исполнителем в соответствии с требованиями технической спецификации. e-Otinish — в

			информационных материалов (баннеры, брошюры, флаеры). Просим уточнить планируемые объёмы, входят ли в объём услуги полиграфические работы и их тиражирование. 7.4. Просим указать форму и состав ежемесячной отчётности, а также критерии приёмки услуг. 8. ТЕКСТ ДОКУМЕНТА 8.1. Раздел 5 казахскоязычной версии технической спецификации озаглавлен «Пәтер иелері кооперативі» при содержании, соответствующем разделу «Описание Системы для работы ИКЦ» русскоязычной версии. Просим указать, какая языковая версия имеет преимущественную силу при выявлении разночтений.			рамках исполнения договора необходимо реализовать интеграцию с информационной системой «e-Otinish». Необходимая техническая документация и порядок получения доступов будут предоставлены Заказчиком после заключения договора." 4.2. Интеграция с информационной системой «e-Otinish» подлежит реализации в рамках исполнения договора. Заказчиком после заключения договора будут обеспечены необходимые организационные мероприятия, включая предоставление технической документации, доступов и иных материалов, необходимых для реализации интеграции. В случае возникновения обстоятельств, связанных с действиями (бездействием) владельца или оператора внешней информационной системы, сроки выполнения работ подлежат корректировке по согласованию сторон. 4.3. Подтверждением работоспособности интеграций является успешное проведение испытаний с

						оформлением соответствующего акта (при необходимости — с приложением протокола испытаний), подписанного Заказчиком и Исполнителем. 4.4. Владельцем учётных записей для публикации мобильного приложения в Google Play и App Store является Заказчик. В объём услуг Исполнителя входит подготовка и сопровождение публикации мобильного приложения с использованием учётных записей, предоставленных Заказчиком. 5.1. Сведения о текущем операторе связи и владельце номера 109, а также информация о необходимости переноса номера будут предоставлены Исполнителю после заключения договора. 5.2. Фактическая статистика вызовов будет предоставлена Исполнителю после заключения договора в составе передаваемой эксплуатационной документации. 5.3. Сведения об используемом решении виртуальной АТС и порядке обеспечения лицензий будут предоставлены

						Исполнителю после заключения договора. 5.4. Подтверждаем: обеспечение интернет-канала не менее 40 Мбит/с к рабочим станциям сотрудников ИКЦ входит в объём Услуги по запросу Заказчика в соответствии с пунктом 17 технической спецификации. Количество рабочих мест будет сообщено Исполнителю после заключения договора. 6.1. Сведения об аттестации Системы на соответствие требованиям информационной безопасности будут предоставлены Исполнителю после заключения договора. 6.2. К участию в оказании Услуги допускаются специалисты, имеющие действующие сертификаты в области информационной безопасности, соответствующие профилю выполняемых работ. Конкретный перечень принимаемых сертификатов и требуемое количество специалистов определяется квалификационными требованиями к потенциальным поставщикам в составе конкурсной документации.

						/> 6.3. Проведение тестирования на проникновение (Red Team) входит в объём оказываемых Услуг в соответствии с технической спецификацией. Периодичность, порядок согласования окна тестирования и форма отчётности определяются по согласованию с Заказчиком до начала проведения работ. 7.1. Оказание Услуги допускается в удалённом формате с выездами на площадку по адресу г. Шымкент, мкр Север 66/2 по согласованию с Заказчиком при необходимости. 7.2. Количество обучаемых сотрудников, формат, продолжительность обучения и требования к учебным материалам определяются по согласованию сторон на этапе исполнения договора. 7.3. Подготовка информационных материалов (баннеры, брошюры, флаеры) осуществляется по запросу Заказчика в объёме, определяемом отдельным согласованием сторон в рамках срока действия договора. 7.4. Ежемесячная

						отчётность включает отчёт о выполненных работах в рамках сопровождения Системы. Критерии приёмки Услуг определяются на основании соответствия фактически выполненных работ условиям технической спецификации и договора, с оформлением акта выполненных работ. 8.1. Разночтение в наименовании раздела казахскоязычной версии технической спецификации является технической опечаткой и будет устранено. При выявлении разночтений между языковыми версиями технической спецификации преимущественную силу имеет 2 версия документа.

Заявки на участие в данном конкурсе принимаются не позднее пяти рабочих дней с момента размещения данного протокола и текста утвержденной конкурсной документации на веб-портале государственных закупок

Руководитель Ниязбеков Бауржан Кабылбекович

Расшифровка аббревиатур:
БИН – бизнес-идентификационный номер;
ИИН – индивидуальный идентификационный номер;
ИНН – идентификационный номер налогоплательщика;
УНП – учетный номер плательщика;
Ф.И.О. – фамилия имя отчество (при его наличии).