КӨШІРМЕ
КОПИЯ

ДОГОВОР
О ЗАКУПЕ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ

г. Нур-Султан 22.05. **2019 года**

АО «СПК «Astana», именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице Первого заместителя Председателя Правления **Нургисаева Темирлана Серикбаевича**, действующего на основании доверенности №03-8/48 от 02 мая 2019 года, с одной стороны, и **ТОО «Гражданин»**, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице директора **Максимова Евгения Игоревича**, действующего на основании Устава, с другой стороны, а совместно именуемые «Стороны», на основании Протокола очного заседания Правления АО «СПК «Astana» №25 от 18 апреля 2019 года, а также руководствуясь подпунктом 9) пункта 115 Правил закупок товаров, работ и услуг Акционерным обществом «Социально-предпринимательская корпорация «Astana» и организациями пятьдесят и более процентов акции (долей участия) которых прямо или косвенно принадлежат АО «СПК «Astana» на праве собственности или доверительного управления, утвержденных решением Совета директоров №16 от 21 ноября 2012 года» (далее – Правила), заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Заказчик осуществляет закупку у Исполнителя Информационной системы (далее – ИС) в виде неисключительных имущественных прав на нее, при этом Исполнитель обязуется адаптировать ИС требованиям Заказчика, указанных в Приложениях №1 и №2 к настоящему Договору (далее – Работа), а Заказчик обязуется принять и оплатить их, в соответствии с условиями настоящего Договора.
1.2. Объем прав на ИС Исполнителя, сроки и иные условия передачи Исполнителем неисключительных имущественных прав на ИС Заказчику будут отражены в авторском договоре.
1.3. Объем выполненных Работ в количественном и стоимостном выражении, а также порядок выполнения Работ, включая срок и место их оказания, указаны в Приложениях №1 и №2 к настоящему Договору.
1.4. Перечисленные ниже документы и условия, оговоренные в них, образуют настоящий Договор и считаются его неотъемлемой частью, а именно:
1) настоящий Договор;
2) перечень выполняемых Работ (Приложение №1);
3) Техническая спецификация (Приложение №2).

2. СТОИМОСТЬ ДОГОВОРА И УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ

2.1. Общая сумма настоящего Договора составляет **305 674 700,00 (триста пять миллионов шестьсот семьдесят четыре тысячи семьсот) тенге с учетом НДС** и включает все расходы, связанные с выполнением Работ, а также все налоги и сборы, предусмотренные законодательством Республики Казахстан (далее – общая сумма Договора).
2.2. Оплата производится Заказчиком путем перечисления стоимости фактически выполненных работ на расчетный счет Исполнителя в течение 30 (тридцати) календарных дней после подписания сторонами акта выполненных работ (оказанных услуг), согласно стоимости и мероприятий, указанным в Приложении№1.
2.3. Несвоевременное предоставление Исполнителем счета на оплату снимает ответственность с Заказчика за несвоевременную оплату.
2.4. При полном выполнении Работ Исполнитель обязан приложить к нему следующие оригиналы документов:
1) счет-фактура (*с указанием номера и даты заключения Договора*);

КЕЛЕСІ БЕТКЕ ҚАРАҢЫЗ
СМОТРИТЕ НА ОБОРОТЕ

2) накладная;
3) акт выполненных работ (оказанных услуг, акт прием-передачи товара)

3. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА СТОРОН

3.1. Исполнитель обязуется:

1) Исполнитель обязан в течение 10 рабочих дней со дня заключения договора внести обеспечение исполнения договора в размере 3 (трех) % от общей суммы настоящего Договора.

Исполнитель вправе внести обеспечение исполнения настоящего Договора, выбрав один из следующих видов:

- гарантийный денежный взнос, который вносится на банковский счет заказчика;
- банковская гарантия.

Заказчик возвращает Исполнителю внесенное обеспечение исполнения настоящего Договора в течение пяти рабочих дней с момента полного и надлежащего исполнения им своих обязательств по настоящему Договору;

2) обеспечить полное и надлежащее исполнение взятых на себя обязательств по настоящему Договору;

3) при исполнении своих обязательств по настоящему Договору обеспечить соответствие выполненных Работ требованиям, указанным в Приложениях №1 и №2 к настоящему Договору, являющихся неотъемлемой частью настоящего Договора;

4) ни полностью, ни частично не должен передавать кому-либо свои обязательства по настоящему Договору без предварительного письменного согласия Заказчика;

5) не раскрывать без предварительного письменного согласия Заказчика содержание технической документации, представленной Заказчиком или от его имени другими лицами, за исключением того персонала, который привлечен Исполнителем для исполнения условий настоящего Договора. Указанная информация должна предоставляться этому персоналу конфиденциально и той мере, насколько это необходимо для исполнения обязательств;

6) предоставлять указанную информацию этому персоналу конфиденциально и в той мере, насколько это необходимо для выполнения обязательств по настоящему Договору;

7) без предварительного письменного согласия Заказчика не использовать какие-либо вышеперечисленные документы и информацию, кроме как в целях реализации настоящего Договора;

8) по первому требованию Заказчика предоставлять информацию о ходе исполнения обязательств по Договору;

9) возмещать Заказчику в полном объеме причиненные ему убытки, вызванные ненадлежащим выполнением Исполнителем условий настоящего Договора и/или иными неправомерными действиями;

10) передать Заказчику неисключительное право на ИС в полном объеме, включая исходные коды;

3.2. Заказчик обязуется:

1) обеспечить доступ специалистов Исполнителя для выполнения Работ;

2) в соответствии с условиями настоящего Договора принимать и оплачивать Работы, оказанные Исполнителем по настоящему Договору.

4. ПРОВЕРКА РАБОТ НА СООТВЕТСТВИЕ ПЕРЕЧНЮ ЗАКУПАЕМЫХ РАБОТ

4.1. Заказчик или его представители могут проводить контроль и проверку выполненных Работ на предмет соответствия требованиям, указанным в настоящем Договоре с привлечением независимых экспертов (специалистов). При этом все расходы по этим проверкам несет Исполнитель. Заказчик должен в письменном виде и своевременно уведомить Исполнителя о своих представителях, определенных для этих целей.

Д. Радильханов

4.2. Работы, оказываемые в рамках настоящего Договора, должны соответствовать или быть выше стандартов, указанных в перечне выполняемых Работ.
4.3. Если результаты выполненных Работ при проверке будут признаны не соответствующими требованиям перечню выполненных Работ (приложение к Договору), Исполнитель принимает меры по устранению несоответствий требованиям выполненных работ, без каких-либо дополнительных затрат со стороны Заказчика, в течение 3 (трех) рабочих дней с момента проверки.
4.4. Ни один вышеуказанный пункт не освобождает Исполнителя от других обязательств по настоящему Договору.

5. ГАРАНТИЯ

5.1. Исполнитель гарантирует обеспечение бесперебойного, качественного и своевременного выполнения Работ в соответствии с требованиями Заказчика.
5.2. Исполнитель гарантирует безвозмездное исправление ошибок, недоработок и других несоответствий требованиям, указанным в настоящем Договоре.
5.3. Заказчик обязан оперативно уведомить Исполнителя в письменном виде обо всех претензиях, связанных с данной гарантией, после чего Исполнитель должен принять меры по устранению недостатков за свой счет, включая все расходы, связанные с этим, в срок, определенный Заказчиком в уведомлении.
5.4. Если Исполнитель, получив уведомление, своевременно не примет соответствующие меры по устранению недостатков, Заказчик может применить необходимые санкции и меры по устранению недостатков за счет Исполнителя и без какого – либо ущерба другим правам, которыми Заказчик может обладать по Договору в отношении Исполнителя.

6. ФОРС-МАЖОР

6.1. Стороны не несут ответственность за неисполнение условий настоящего Договора, если оно явилось результатом форс-мажорных обстоятельств.
6.2. Исполнитель не лишается своего обеспечения исполнения настоящего Договора и не несет ответственность за выплату неустоек или расторжение настоящего Договора в силу неисполнения его условий, если задержка с исполнением настоящего Договора является результатом форс – мажорных обстоятельств.
6.3. Для целей настоящего Договора «форс-мажор» означает событие, неподвластное контролю Сторон, и имеющее непредвиденный характер. Такие события могут включать, но не ограничиваться действиями, такими как: военные действия, природные или стихийные бедствия, эпидемия, карантин и эмбарго на поставки товаров.
6.4. При возникновении форс-мажорных обстоятельств Исполнитель должен незамедлительно направить Заказчику письменное уведомление о таких обстоятельствах и их причинах. Если от Заказчика не поступает иных письменных инструкций, Исполнитель продолжает выполнять свои обязательства по настоящему Договору, насколько это целесообразно, и ведет поиск альтернативных способов выполнения настоящего Договора, не зависящих от форс-мажорных обстоятельств.

7.ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

7.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий настоящего договора в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.
7.2. Если в период выполнения настоящего Договора Исполнитель в любой момент столкнется с условиями, мешающими своевременному оказанию услуг, Исполнитель должен незамедлительно направить Заказчику письменное уведомление о факте задержки, ее предположительной длительности и причине (-ах). После получения уведомления от Исполнителя Заказчик должен оценить ситуацию и может, по своему усмотрению, продлить срок выполнения настоящего Договора Исполнителем; в этом случае такое

продление должно быть подписано Сторонами путем внесения поправки в текст настоящего Договора.
7.3. В случае нарушения установленных настоящим Договором сроков оказания Услуг со стороны Исполнителя, Заказчик вправе отказаться от исполнения настоящего Договора при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов на день расторжения.
7.4. В случае нарушения сроков оказания Услуг, Заказчик удерживает (взыскивает) с Исполнителя неустойку (штраф, пеню) в размере 0,1 %:
-от общей суммы настоящего Договора за каждый день просрочки в случае полного неисполнения Исполнителем обязательств.
-от суммы неисполненных обязательств за каждый день просрочки в случае ненадлежащего исполнения (частичного неисполнения) обязательств.
Заказчик имеет право в одностороннем порядке удержать сумму неустойки из сумм, подлежащих оплате Исполнителю.
7.5. В случае если Исполнитель не исполнил или исполнил ненадлежащим образом свои обязательства по настоящему Договору, то Заказчик удерживает внесенное Исполнителем обеспечение исполнения договора в соответствии с законодательством Республики Казахстан.
7.6. В случае отказа Исполнителя от оказания Услуг по настоящему Договору, Заказчик имеет право расторгнуть настоящий Договор в одностороннем порядке с правом требования выплаты отступного от Исполнителя в размере 10% от суммы неисполненных обязательств по настоящему Договору.
7.7. Выплата неустойки не освобождает Исполнителя от исполнения своих обязательств по настоящему Договору.
7.8. В случае если Исполнитель не исполнил или исполнил ненадлежащим образом свои обязательства по настоящему Договору, то Исполнитель обязуется устранить несоответствия за свой счет, либо Заказчик вправе привлечь третьих лиц для устранения таких несоответствий, при этом Исполнитель обязуется оплатить стоимость услуг, привлеченных Заказчиком третьих лиц.
7.9. Исполнитель несет ответственность перед Заказчиком за действия и упущения своих работников, а также других лиц, привлеченных Исполнителем для исполнения настоящего Договора, а также за несчастные случаи, произошедшие с его работниками во время оказания услуг, если они явились следствием несоблюдения ими Правил и инструкций.

8.СРОК ДЕЙСТВИЯ И УСЛОВИЯ РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

8.1. Настоящий Договор вступает в силу со дня подписания и действует до 31 декабря 2019 года, а в части взаиморасчётов до их полного завершения.
8.2. Заказчик может в любое время в одностороннем порядке отказаться от исполнения условий настоящего Договора, направив Исполнителю соответствующее письменное уведомление, если Исполнитель становится банкротом или неплатежеспособным. В этом случае отказ от исполнения условий настоящего Договора осуществляется немедленно, и Заказчик не несет никакой финансовой обязанности по отношению к Исполнителю при условии, если отказ от исполнения условий настоящего Договора не наносит ущерба или не затрагивает каких-либо прав на совершение действий или применение санкций, которые были или будут впоследствии предъявлены Заказчику.
8.3. Заказчик может в любое время расторгнуть настоящий Договор в силу нецелесообразности его дальнейшего выполнения, направив Исполнителю соответствующее письменное уведомление. В уведомлении должна быть указана причина отказа от исполнения условий настоящего Договора, а также дата вступления в силу расторжения Договора.
8.4. Когда настоящий Договор аннулируется в силу вышеуказанных обстоятельств, Исполнитель имеет право требовать оплату только за фактически выполненные Работы на день расторжения.

Д. Подальнанов

8.5. Без ущерба каким-либо другим санкциям за нарушение условий настоящего Договора Заказчик может расторгнуть настоящий Договор полностью или частично, направив Исполнителю письменное уведомление о невыполнении обязательств, без какой-либо оплаты Исполнителю и без возмещения расходов (убытков) Исполнителю.
8.6. Настоящий Договор может быть расторгнут по соглашению Сторон.

9.РЕШЕНИЕ СПОРНЫХ ВОПРОСОВ

9.1. Заказчик и Исполнитель должны прилагать все усилия к тому, чтобы разрешать в процессе прямых переговоров все разногласия или споры, возникающие между ними по настоящему Договору или в связи с ним.
9.2. Если в течение 21 (двадцати одного) дня после начала таких переговоров Заказчик и Исполнитель не могут разрешить спор по настоящему Договору, спор подлежит разрешению в Специализированном межрайонном экономическом суде города Нур-Султан.

10.УВЕДОМЛЕНИЕ

10.1. Любое уведомление, которое одна Сторона направляет другой Стороне в соответствии с настоящим Договором, высылается в виде письма, телеграммы, телекса или факса с последующим предоставлением оригинала.
10.2. Уведомление вступает в силу после доставки или в указанный день вступления в силу (если указано в уведомлении) в зависимости от того, какая из этих дат наступит позднее.

11.ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

11.1. Налоги и другие обязательные платежи в бюджет подлежат уплате в соответствии с налоговым законодательством Республики Казахстан.
11.2. Любые изменения и дополнения к настоящему Договору действительны лишь при условии, если они совершены в письменной форме и подписаны уполномоченными на то представителями Сторон и скреплены их печатями.
11.3. Договор составлен в двух экземплярах на русском языке, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из Сторон.
11.4. В части, неурегулированной настоящим Договором, Стороны руководствуются законодательством Республики Казахстан.

12. РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

Заказчик:

АО «СПК «Astana»
Местонахождение:
Республика Казахстан,
010000, г. Нур-Султан, ул. Кунаева, 8.

Тел: 87172552992
БИН 101040011375
ИИК №KZ31826Z0KZTD2999245
в АО «АТФБанк»
БИК ALMNKZKA, Кбе16

Первый заместитель
Председателя Правления

_____**Нургисаев Т.С.**

М.П.

Исполнитель:

ТОО «Гражданин»
Местонахождение:
Республика Казахстан,
010000, г. Нур-Султан, ул.Ш. Иманбаевой,
дом № 5А, корпус НП-3з
Тел: 87761160760
БИН 090540008881
ИИК KZ116017111000011039
АО "Народный Банк Казахстана"
БИК HSBKKZKX

Директор

_____ **Максимов Е.И.**

М.П.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ
к договору о закупе Информационной системы
от «___»_____2019 года №_____

Атауы/Наименование	Құрылымдық бөлімшенің атауы/лауазымы/ Наименование структурного подразделения/должность	Т.А.Ж. / Ф.И.О.	Жауапты тұлғаның қолы/ подпись ответственного лица визаның қойылған күні/ дата визирования
Согласующие	Управляющий директор по правовым вопросам	Адамов Т.Б.	
	Финансовый директор	Кушербаев Д.Б.	
	Управляющий директор по управлению активами и проектами	Акимжанов Х.Р.	
	Директор департамента цифровизации и поддержки предпринимательства	Есмаганбетова Н.В.	22.05.19 г
	Заместитель директора по экономики и финансам	Бакиева К.С.	
	Главный бухгалтер департамента бухгалтерского учета и отчетности	Сарсекеева М.К.	
	Заместитель директора департамента правового обеспечения и закупок	Абдильманов Э.У.	
	Заместитель директора департамента правового обеспечения и закупок	Кумыспаев Е.Ж.	
Исполнитель	Главный менеджер департамента правового обеспечения и закупок	Нурсеитов Б.А.	

Приложение №1 к Договору №_____ от
_____ 2019 год

	Наименование	Количество	предпол.стоимость за единицу в тенге без НДС	предпол.общая стоимость в тенге без НДС
информационная система				
	ВСЕГО:		**101 593 839**	**272 923 839**
1.	**Портал**	**1**	**36 240 000**	**74 740 000**
1.1.	Портал приема заявок по типовым формам	1	19 140 000	19 140 000
1.2.	Портал: WEB-чат	1	1 500 000	1 500 000
1.3.	интеграции	12	3 500 000	42 000 000
1.4.	конфигурирование API для возможности интеграции с мобильным приложением и call-центром по приему данных об обращениях	1	9 800 000	9 800 000
1.5.	Модуль подачи заявки на предв.запись	1	2 300 000	2 300 000
2.	**Фронт-офис**		**25 091 600**	**25 091 600**
2.1.	Система обработки обращении (АРМ Накопительного сектора) интегрированная с Порталом	1	13 191 600	13 191 600
2.2.	Почтовый сервер интегрированный с Порталом	1	3 500 000	3 500 000
2.3.	Система электронной очереди интегрированная с Порталом	1	3 900 000	3 900 000
2.4.	Система учета рабочего времени интегрированная с Порталом	1	4 500 000	4 500 000
3.	**Настройка ПО Портала и фронт-офиса**		**40 262 239**	**173 092 239**
3.1.	Загрузка на Портал справочной информации по получению услуг	129	39 000	5 031 000
3.2.	Создание персональных форм приема заявок	129	520 000	67 080 000
3.3.	Создание АРМ сотрудникам с разграничением прав досупа для одобрения или мотивированного отказа в оказании государственной услуги	59	910 000	53 690 000
3.6.	Испытание работоспособности Системы с сотрудниками по обработке заявок через АРМ портала	34	150 000	5 100 000
3.7.	Обеспечение доступа к Системе работников call-центра и Накопительного сектора	3	500 000	1 500 000
3.8.	Настройка и обеспечение сервиса SMS рассылки	1	8 200 000	8 200 000
3.9.	Настройка пересылки государственных услуг на Веб-портал «электронного правительства» и ИС ГУ	50	52 000	2 600 000
3.10.	техническое сопровождение Системы и Портала и Фронт-офиса (ГАРАНТИЙНОЕ ОБСЛ)	1	29 891 239	29 891 239

Заказчик:
Первый заместитель
Председателя Правления

_____ **Т. Нургисаев**

Исполнитель:
Директор

_____ **Е. Максимов**

Приложение №2 к Договору №_____ от _____ 2019 год

Техническая спецификация
на приобретение информационной системы «Открытый город» по созданию и сопровождению Площадки в сфере поддержки индустриально-инновационного и инвестиционного развития города Нур-Султан

Список терминов и сокращений

Администратор/супервайзер	сотрудник Площадки, осуществляющий управление Операторами и Накопительным центром
ГУ	Государственное учреждение
Заказчик	АО «СПК «Astana»
Организация	уполномоченная или иная организация, ответственная за исполнение заявок/сотрудник уполномоченной или иной организации, ответственный за исполнение заявок
Накопительный сектор	Группа сотрудников, в должностные обязанности которых входит контроль за качеством и своевременностью оказываемых услуг и мониторинг работы Операторов, прием-выдача документов Услугополучателям и т.д.
Общество	Акционерное общество «Социально-предпринимательская корпорация «Astana»
Оператор	сотрудник Площадки, осуществляющий регистрацию заявок, оказывающий консультационные услуги Услугополучателю и т.д.
Портал, web-портал	сайт в компьютерной сети, который предоставляет Пользователю различные интерактивные интернет-сервисы, которые работают в рамках этого сайта
Поставщик/Исполнитель	ТОО «Гражданин»
Площадка	Центр оказания услуг организаций государственного, муниципального, коммунального и иных секторов населению, индивидуальным предпринимателям,

	юридическим лицам в сфере поддержки индустриально-инновационного и инвестиционного развития города Нур-Султан
Рецепшн	Сектор для получения справочной информации об услугах Площадки общего характера, регистрации и выдачи талонов для обслуживания у Операторов
Сектор самообслуживания	Сектор для возможности самостоятельного обращения Услугополучателя посредством Портала
ТС	Техническая спецификация
Услугодатель	Организация, предоставляющая услуги Услугополучателю
Услугополучатель	житель либо гость города Нур-Султан, отправляющий заявку на получение услуги

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. **1. Общие сведения и положения** 6
2. **Цели и задачи** 7
3. **Требования к технической реализации Системы** 8
4. **Общие требования к Системе** 9
5. **Основные требования в Системе Поставщика/ИСПОЛНИТЕЛЯ** 10
6. **Требования к составу услуг** 14

7. Требования к документированию 15

8. Требования к лингвистическому обеспечению 16

9. Требования по стандартизации и унификации 17

10. Регламент оказания услуг в случае возникновения сбоя Системы 18

11. Первоначальная настройка Системы 19

12. Требования к Поставщику 20

13. Дополнительные требования 21

14. Сроки начала и окончания Проекта 22

Наименование закупаемых услуг

Настоящий документ описывает требования к составу мероприятий, документации и организации услуг/выполнению работ на приобретение информационной системы «Открытый город» (далее – Система, ИС) и ее адаптации по требованию Заказчика, является приложением №2 к Договору о закупках_____№_____от _____ для оказания услуг по созданию и ее сопровождению Площадки в сфере поддержки индустриально-инновационного и инвестиционного развития города Нур-Султан.

По тексту документа возможна замена наименований закупаемых услуг на «Проект» (для обозначения процесса в целом).

Место оказания

Место оказания услуг/выполнения работ: Республика Казахстан, г. Нур-Султан

Информация о Заказчике

Заказчиком Проекта является Акционерное общество «Социально-предпринимательская корпорация «Astana» (далее – Заказчик, Общество).

Юридический адрес: 010000, г.Нур-Султан, ул.Кунаева,8

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ И ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Все требования настоящей ТС должны быть реализованы Поставщиком/Исполнителем, включая разработку, поставку необходимых компонентов/модулей Системы, а также сопутствующего программного обеспечения и других пунктов, описанных ниже.

1.2. Система реализуется посредством ее адаптации требованиям Заказчика, согласно Приложению 1, посредством приобретения, внедрения и сопровождения нижеприведенных компонентов, которые должны быть разработаны на единой платформе и связаны между собой:

1.3.1 Портал, который предоставляет Пользователю возможность подавать заявку на получение услуги, получать информацию о статусе его рассмотрения и данных о результате оказания услуги, а также возможность бронирования очереди.

1.3.2 Фронт офис, который состоит из:

1.3.2.1 Подсистемы Оператора, которая предоставляет возможность принимать заявки от имени Услугополучателя, сообщать информацию о статусе рассмотрения услуги, принимать результат оказания услуги от Услугодателя;

1.3.2.2 Подсистемы Организации, которая предоставляет возможность рассматривать заявки и выносить положительное или отрицательное решение по результатам рассмотрения заявки.

1.3.2.3 Подсистемы мониторинга и контроля, которая предоставляет возможность просматривать перечень предоставленных сведений по заявке, просматривать информацию о сроках рассмотрения заявок, ознакамливаться с журналом отказов в предоставлении услуги и просматривать статистику по рассмотренным заявкам.

1.3.2.4 Подсистемы электронной очереди, которая производит регистрацию Услугополучателей и формирование номера очереди, а также идентификацию Услугополучателя при повторном обращении;

1.3.2.5 Подсистемы администрирования, которая предназначена для управления Пользователями и внесения общесистемных настроек.

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

2.1. Целью поставки Системы для Площадки являются:

2.1.1 Упрощение процедуры получения предоставляемых услуг за счет предоставления жителям и гостям города возможности получения услуг на Портале и Фронт офисе.

2.1.2 Повышение качества предоставляемых услуг;

2.1.3 Исключение коррупции за счет снижения количества персонального общения Услугополучателей и Услугодателей за счет автоматизации процесса приема и обработки заявлений;

2.1.4 Оптимизация процесса обработки поступивших заявок;

2.1.5 Повышение доступности и подотчетности Услугодателей для населения.

2.2. Задачи:

2.2.1 Сокращение временных затрат Услугополучателя на получение услуги;

2.2.2 Уменьшению влияния субъективных факторов, при оказании услуг уполномоченными организациями;

2.2.3 Повышение уровня обслуживания за счет повышения уровня информированности в процессе получения услуги, с помощью предоставления автоматической отправки уведомлений о ходе оказания услуги через электронную почту;

2.2.4 Аналитическая поддержка принятия управленческих решений на основании интенсивности и направленности заявок граждан, а также скорости и качества их отработки.

2.2.5 Повышение эффективности и усиление контроля над порядком рассмотрения заявок Услугодателями за счет создания единой базы данных заявок с системой контроля и отслеживания статусов рассмотрения заявок.

2. ТРЕБОВАНИЯ К ТЕХНИЧЕСКОЙ РЕАЛИЗАЦИИ СИСТЕМЫ

3.1. Техническое решение должно основываться на следующих компонентах и подходах:

3.1.1 сервер приложений и портал;

3.1.2 система управления базой данных (СУБД);

3.1.3 операционная система;

3.1.4 объектно-ориентированные языки программирования и платформы;

3.1.5 сервис-ориентированная архитектура (Service-oriented Architecture - SOA);

3.1.6 техническая поддержка Системы.

3.2. Все программные компоненты и сервисы, образующие среду реализации технического решения должны быть прединтегрированы и взаимно согласованы между собой.

3.3. Должна быть обеспечена возможность публикации файлов в любом из распространенных форматов, например, HTML, PDF, DOC, DOCX, ZIP, TXT и так далее.

3.4. Должны быть предусмотрены возможности кластеризации всех компонентов сервера приложений, сервера баз данных и кэширования разделяемой и повторно используемой информации.

3.5. Система должна поддерживать использование государственного и русского языков.

3.6. При поставке Системы должны быть предусмотрены перспективы развития и возможности последующей модернизации при минимальных временных и финансовых затратах путем соблюдения требований к масштабируемости системы. Следует предусмотреть следующие направления развития:

3.6.1 возможность расширения числа пользователей Системы;

3.6.2 расширения прикладных функций и задач;

3.6.3 увеличения объемов информации, накапливаемой в Системе.

3. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К СИСТЕМЕ

4.1 Требования к системе:

4.1.1 Возможность аутентификация и идентификация Услугополучателей;
4.1.2 Подача заявок на получения услуг Услугополучателями;
4.1.3 Возможность регистрации Услугополучателями на Портале;
4.1.4 Возможность подачи заявок Услугополучателями через Портал;
4.1.5 Возможность для подачи заявок от лица Услугополучателя сотрудником Фронт офиса;
4.1.6 Возможность получения услуг Услугополучателем через Портал и/или Фронт-офис;
4.1.7 Наличие web чата;
4.1.8 Возможность загрузки справочной информации по предоставлению услуг;
4.1.9 Контроль за сроками исполнения услуг;
4.1.10 Мониторинг статусов обработки заявок;
4.1.11 Оповещение Услугополучателя о результатах обработки заявки посредством sms рассылок;
4.1.12 Возможность доступа к справочной информации в системе сотрудникам контакт-центра;
4.1.13 Статистика и аналитика оказанных услуг;
4.1.14 Возможность сотрудникам мобильных бригад пользоваться функционалом Фронт офиса;
4.1.15 Контроль рабочего времени сотрудников Фронт офиса посредством Системы интегрированной с Порталом;
4.1.16 Обучение сотрудников Площадки по работе с Системой;
4.1.17 Возможность бронирования очереди Услугополучателем;
4.1.18 Результатом оказанной услуги/выполненной работы будет являться Система, адаптированная под Заказчика

4. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ В СИСТЕМЕ ПОСТАВЩИКА/ИСПОЛНИТЕЛЯ

5.1 Требования к Порталу

5.1.1 Портал должен представлять собой точку входа для подачи заявок и быть доступным в сети Интернет.

5.1.2 Портал должен быть выполнен на казахском и русском языках. Должна быть предусмотрена возможность переключения между языками на любой из страниц Портала.

5.1.3 Функциональный набор Портала должен состоять из:

5.1.3.1 функция поиска по всему общедоступному материалу и справочной информации;

5.1.3.2 функция подачи пользователем заявок различного рода, в т.ч. заявка на получение услуг;

5.1.3.3 прочие функции, обеспечивающие удобство пользования Порталом.

5.1.4 Архитектура портала должна обеспечивать гибкую масштабируемость (т.е. бесконфликтное увеличении аппаратных ресурсов при наращивании функций, расширении состава и числа пользователей), высокий уровень безопасности, высокую производительность и отказоустойчивость при соблюдении системных требований к аппаратному и программному обеспечению.

5.1.5 Портал должен позволять автоматически регистрировать Услугополучателя посредством ЭЦП.

5.1.6 Услугополучатель должен иметь возможность:

5.1.6.1 Предоставлять в электронном виде заявки и необходимые документы на получение услуги;

5.1.6.2 Просмотр журнала предоставленных заявок;

5.1.6.3 Просмотр статуса рассмотрения заявок;

5.1.6.4 Просмотр ответа на заявку и результата оказания услуги в личном кабинете;

5.1.6.5 Просмотр и скачивание выходных электронных документов;

5.1.6.6 Предоставления обратной связи по результатам исполнения заявки.

5.2 Требования к подсистеме Оператора

5.2.1 Рабочее место Оператора должно иметь следующий функционал:

5.2.1.1 идентификация услугополучателей;

5.2.1.2 прием и регистрация заявок от имени Услугополучателя;

5.2.1.3 выдача извещения, подтверждающего факт приема и регистрации заявки;

5.2.1.4 просмотр статуса поданных заявок;

5.2.1.5 просмотр результатов обработанных заявок;

5.2.1.6 интеграция с электронной очередью для обеспечения возможности просмотра данных Услугополучателя;

5.2.1.7 предоставление Услугополучателю обработанной информации/документации;

5.2.1.8 Заявки, поступившие через Портал, должны регистрироваться автоматически.

5.2.1.9 Форма регистрации заявки должна предусматривать обязательное заполнение следующих данных:

5.2.1.9.1 ФИО Услугополучателя и контактные данные (электронная почта и номер телефона);

5.2.1.9.2 Необходимые данные по форме заявления;

5.2.1.9.3 Вид услуги.

5.2.2 возможность направления заявок автоматически в соответствующие организации посредствам Портала Системы, в случае готовности приема на второй стороне.

5.2.3 Система должна отправлять автоматические оповещения о завершении срока рассмотрения заявок, об изменении или дополнении заявок и изменения статуса заявки по услугам.

5.3 Требования по Системе для Организации

5.3.1 У Организации должны быть следующие возможности:

5.3.1.1 Просмотр журнала заявок и документов, направленных в электронном виде Оператором;

5.3.1.2 Принятие заявлений в работу;

5.3.1.3 Возможность положительного рассмотрения заявления и формирования выходного документа;

5.3.1.4 Возможности отказа в оказании услуги с указанием причин, в соответствии с регламентами оказания услуг;

5.3.1.5 Направления ответа Оператору.

5.3.2 Система должна фиксировать Организацию и ответственное лицо Организации и дату исполнения на каждом этапе движения заявки.

5.3.3 Срок исполнения Заявки должен формироваться автоматически в зависимости от вида Услуги согласно регламентам и положениям Организации.

5.3.4 Система должна оповещать Организации посредством электронной почты:

5.3.4.1 о новых заявках;

5.3.4.2 о приближении крайнего срока;

5.3.4.3 об истечении срока исполнения.

5.4 Требования к подсистеме мониторинга и контроля

5.4.1 Сотрудник имеющий доступ к **Модулю журналирования** должен иметь возможность:

5.4.1.1 Просматривать список всех заявок по всем Услугодателям;

5.4.1.2 Просматривать полную информацию по каждой заявке (сроки исполнения, статусы, Организацию), без права вноса изменений;

5.4.1.3 Просмотр журнала с отказами в оказании услуги с возможностью изучения полной информации по каждой заявке;

5.4.1.4 Возможность просмотра Архива заявлений.

5.4.2 Система должна автоматически перемещать заявления в Архив, по которым завершен процесс их рассмотрения.

5.5 Требования к подсистеме статистики и визуализации

5.5.1 Подсистема должна позволять получать статистические данные по работе Системы в общем, отдельных организаций и Операторов, а также собирать статистические данные по Порталу.

5.5.2 Подсистема должна быть максимально гибкой и позволять задавать и изменять любые параметры статистики.

5.5.3 Подсистема должна позволять формировать аналитику на основе любых имеющихся данных. При этом Пользователь должен иметь возможность задавать и изменять любые параметры аналитики.

5.5.4 Подсистема должна иметь расширенный «Генератор отчетов» с возможностью экспорта в Excel, PDF, CSV.

5.5.5 Подсистема должна иметь следующий функционал:

5.5.5.1 Интеграционный модуль, позволяющий принимать данные из других компонентов Системы;

5.5.5.2 Конструктор моделей, позволяющий импортировать справочники и строить различные модели данных;

5.5.5.3 Построение отчетов /графиков;

5.5.5.4 Интерактивные панели (дэшборды);

5.5.5.5 Визуализация данных на карте (в качестве подложки возможно использование 2Gis или Yandex Maps);

5.5.5.6 Должны быть проведены работы по настройке всех необходимых отчетов.

5.6 Требования к подсистеме электронной очереди

5.6.1 Электронная очередь должна выполнять следующие задачи:

5.6.1.1.формирование и печать номера очереди, согласно выбранной услуги;

5.6.1.2 возможность ввода номера телефона посетителя для идентификации посетителей;

5.6.1.3 отображение порядка очередности на экранах телевизора;

5.6.1.4 возможность приглашения следующего посетителя Оператором;

5.6.1.5 бронирование очереди посредством Портала.

5.7 Требования к подсистеме администрирования

4.7.1Система должна поддерживать следующие виды пользователей:

4.7.1.1 Услугополучатель – житель либо гость Города/услугополучатель, отправляющий заявку;

4.7.1.2 Оператор – сотрудник Площадки, осуществляющий регистрацию заявок;

4.7.1.3 Организация – сама уполномоченная организация, либо ее сотрудник, ответственный за исполнение заявок ;

4.7.1.4 Администратор – сотрудник Площадки, осуществляющий управление Операторами.

5.7.2 Система должна позволять проводить регистрацию и аутентификацию услугополучателей, Операторов, Организации и Администраторов;

5.7.3 Система должна позволять автоматически регистрировать услугополучателей посредством ЭЦП;

5.7.4 Система должна предоставлять Администратору функционал регистрации Операторов и ответственного сотрудника Организации;

5.7.5 Система должна осуществлять идентификацию и проверку подлинности субъектов доступа при входе в систему по идентификатору (логину) и паролю длиной не менее 6 (шести) буквенно-цифровых символов;

5.7.6 Система должна требовать от Пользователей идентифицировать себя при запросах на доступ;

5.7.7 Система должна препятствовать доступу к защищаемым ресурсам не идентифицированных пользователей и пользователей, подлинность идентификации которых при аутентификации не подтвердилась;

5.7.8 Система должна предоставлять пользователю определенный Администратором уровень доступа.

5. ТРЕБОВАНИЯ К СОСТАВУ УСЛУГ

6.1. Поставщик/Исполнитель в срок не более 10 рабочих дней после подписания Договора должен предоставить и согласовать с Заказчиком план-график по поставке Системы и оказанию сопутствующих услуг, в формате MS Project, согласно следующему шаблону:

№	Наименование задачи	Период выполнения	Дата начала	Дата окончания	Форма завершения

6.2. Контроль планирования и управления ресурсами, персоналом, компьютерным оборудованием, аппаратурой и инструментальными средствами осуществляется обеими Сторонами Договора.
6.3. Поставщик/Исполнитель должен предоставлять Заказчику отчет о статусе исполнения Договора и проводить презентацию результатов по мере готовности и в сроки, согласно Плану-графику или по запросу Заказчика.
6.4. Поставщик/Исполнитель должен предоставить и осуществить техническую поддержку в течении действия Договора и сопровождение Системы, включая обновления системного ПО (сервер приложений, база данных и т.п.) в течении одного года с даты подписания акта приема-передачи.

7. ТРЕБОВАНИЯ К ДОКУМЕНТИРОВАНИЮ

7.1. Вся техническая документация, разрабатываемая или актуализируемая в ходе поставки Системы Поставщиком/Исполнителем должна быть передана Заказчику по мере реализации задач, согласно Плану-графику.
7.2. Актирование выполненных работ/оказанных услуг по Договору производится по срокам, указанным в п.7.1 настоящей ТС, при этом полная поставка Системы - в срок не позднее 15 декабря 2019 года.
7.3. Протокола успешных испытаний, подписанные членами Рабочей группы со стороны Заказчика, являются основанием для подписания Заказчиком Акта оказанных услуг/выполненных работ.
7.4. Актирование осуществляется по стоимости Договора (расчет ведется по каждому мероприятию) в соответствии с расчетом стоимости за каждый пункт (Приложение 1 к настоящей технической спецификации).
7.5. Документация разрабатываются на русском языке (по заявке Заказчика- на государственном языке).
7.6. В ходе поставки Системы должны быть разработаны и переданы Поставщиком/Исполнителем Заказчику - инструкции по установке и настройке системы, Руководство пользователя, Руководство системного программиста (администратора), содержащие описание программного обеспечения и иные документы и Акт приема передачи Системы, в сроки указанные в п 7.2 настоящего документа.
7.7 РСА разрабатывается в соответствии с СТ РК 1087-2002.
7.8. в срок не позднее 15 декабря 2019 года Поставщик/Исполнитель обязан передать Заказчику всю документацию, включая вновь разработанную, в соответствии с действующим законодательством, стандартами РК, касающуюся Проекта и Системы.
7.9 Поставщик/Исполнитель обязуется произвести запуск Системы в опытную эксплуатацию в срок не позднее 15 декабря 2019 года.
7.10 Поставщик/Исполнитель обязуется оказать содействие в подаче заявления/заявки и иных необходимых документов для прохождения испытания в ГТС в срок не позднее 15 декабря 2019 года.
7.10. Документация должна быть разработана на бумажном носителе в 2 (двух) экземплярах, по одному экземпляру для Заказчика и Поставщика/Исполнителя, подписана, прошита, скреплена печатью Поставщика/Исполнителя, а также предоставлена на CD-диске (в нередактируемом формате (*.pdf) и в редактируемом формате (*.doc)).
7.11. Техническая документация может содержать текст латинскими буквами (наименования полей баз данных, текст программы, наименование технических терминов и так далее).

8. ТРЕБОВАНИЯ К ЛИНГВИСТИЧЕСКОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ

8.1 Лингвистическое обеспечение по возможности должно предусматривать использование единого логического и понятийного интерфейса для пользователей и проектировщиков. В том числе лингвистическое обеспечение должно быть достаточным для общения различных категорий пользователей в удобной для них форме со средствами автоматизации и для осуществления процедур преобразования и машинного представления обрабатываемой информации.

9. ТРЕБОВАНИЯ ПО СТАНДАРТИЗАЦИИ И УНИФИКАЦИИ

9.1. Система должна соответствовать следующим показателям, устанавливающим требуемую степень использования стандартных, унифицированных методов реализации функций (задач), поставляемых программных средств, типовых проектных решений:

9.1.1 поддержка современных транспортных протоколов: TCP/IP, HTTP, HTTPS, SOAP;

9.1.2 поддержка популярных форматов электронных документов для распространения данных, таких как форматы документов Microsoft Office, HTML, PDF;

9.1.3 поддержка автоматического преобразования форматов данных в формат HTML, для обеспечения просмотра информации без установки специальных программных средств;

9.1.4 соответствие стандартам в области повышения отказоустойчивости и надежности;

9.1.5 возможность реализации кластерных решений с балансировкой нагрузки;

9.1.6 возможность функционирования на различных аппаратных платформах.

9.2. В составе решения должны быть применены типовые (унифицированные) общегосударственные и международные классификаторы.

9.3. Используемое решение должно обеспечивать унификацию функциональных задач, операций и интерфейсов. Автоматизированные рабочие места должны быть построены на основе типовых решений построения клиентских рабочих мест.

10. РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В СЛУЧАЕ ВОЗНИКНОВЕНИЯ СБОЯ СИСТЕМЫ

10.1 Поставщик/Исполнитель в рамках своей компетенции должен оказать помощь сотрудникам Площадки в целях получения ими результатов, соответствующих функциональному назначению Систем, а также снижение или полное исключение отрицательного воздействия нарушений в работе Системы, согласно внутреннего распорядка Площадки.

10.2 Поставщик/Исполнитель обязан обеспечить полноценную работу Системы, доступность базы данных Площадки и исправить ошибки, в случаях:

10.2.1 сбоев в Системе или общепринятого программного обеспечения, вызванные установкой (только для общесистемного ПО), не установкой или несвоевременной установкой обновлений (ServicePack, hotfix и т.п.);

10.2.2 возникновения вопросов, связанных с функционированием прикладного программного обеспечения смежных информационных систем, с которыми имеется информационное взаимодействие;

10.2.3 вопросов, ошибок или сбоев в работе общесистемного программного обеспечения;

10.2.4 проблем функционирования Системы, связанных с работой ПО, расширяющего стандартные функции Системы, общесистемного программного обеспечения, его сервисов и компонент – антивирусное ПО, сетевые экраны, утилиты обслуживания и мониторинга и т.д.

10.3 Для выполнения этой задачи сотрудниками Накопительного сектора должна производиться регистрация обращений Операторов с указанием необходимых сведений по недоступности Системы или иных технических ошибок, мониторинг выполнения работ по зафиксированным на основе обращений заявкам, статус заявок и их закрытие.

10.4 Необходимо назначение ответственных лиц, как со стороны Заказчика, так и со стороны Поставщика/Исполнителя, которые должны быть доступны в режиме 24*7.

10.5 Поставщик/Исполнитель обязан принять заявку по электронному своему адресу, и в течении 2-3 минут дать обратную связь с присвоением номера заявки обращения.

10.6 В случае необходимости (выходные и праздничные дни, ввиду производственной необходимости), Поставщиком/Исполнителем должно быть обеспечено предоставление услуг по сопровождению Системы.

10.7 После получения заявки Поставщик/Исполнитель обязан в течении 15 минут исправить все неполадки в Системе или предоставить информацию Заказчику о необходимом времени ее исправления.

10.8 Поставщик/Исполнитель после исправления неполадок в Системе извещает Заказчика (сотрудника Накопительного сектора) о закрытии заявки, который в свою очередь делает отметку в своих источниках (журнале, таблице и т.д.).

11. ПЕРВОНАЧАЛЬНАЯ НАСТРОЙКА СИСТЕМЫ

11.1 В рамках данного мероприятия Заказчик должен предоставить Поставщику/Исполнителю серверное оборудование, согласно потребности для реализации Площадки.

11.2 В рамках данного мероприятия Поставщик/Исполнитель на этом оборудовании, проводит проектирование, настройку и запуск Системы.

12. ТРЕБОВАНИЯ К ПОСТАВЩИКУ/ИСПОЛНИТЕЛЮ

12.1. Для обеспечения обязательств по договору и требований настоящей Технической спецификации Поставщик/Исполнитель должен сформировать проектную команду из своих работников в составе не менее 5 квалифицированных специалистов:

12.1.1. Менеджер проекта – не менее одного специалиста, со знанием по управлению проектами и трудовым стажем в области руководства проектами в сфере информационных технологии не менее двух лет.

12.1.2. Аналитик – не менее двух специалистов, со знаниями в области анализа требований к программному обеспечению и трудовым стажем в области информационных технологии не менее двух лет.

12.1.3. Консультант – не менее двух специалистов, со знанием в области SQL и информационной безопасности и трудовым стажем в области информационных технологии не менее одного года.

12.2. В процессе исполнения договора состав команды может быть расширен по инициативе Поставщика/Исполнитель и с согласования Заказчика.

13. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

13.1. Все компоненты/подкомпоненты Системы должны быть выполнены по технологии «тонкий клиент» и не требовать локальной инсталляции на рабочем месте пользователя.

13.2. Система должна обеспечивать механизмы отказоустойчивости и надежности включая резервное копирование и восстановление данных.

13.3. Поставщик/Исполнитель самостоятельно проводит работы по разработке и согласованию необходимой организационной, технической и эксплуатационной и иной документации, переписке, касающейся Системы. Также Поставщик/Исполнитель участвует в необходимых для реализации Проекта встречах, совещаниях, заседания рабочих групп по требованию Заказчика.

14. СРОКИ НАЧАЛА И ОКОНЧАНИЯ ПРОЕКТА

14.1. Срок оказания услуги: с момента заключения договора до 31 декабря 2019 года.

14.2 Проект планируется к реализации поэтапно:

1 этап – не позднее 01.06.2019 года реализация Площадки посредством Системы;

2 этап – не позднее 31.12.2019 года полная поставка Товара.

14.3 Срок по 1 этапу может меняться по письменному извещению Заказчика.

Заказчик:	**Исполнитель:**
Первый заместитель Председателя Правления	**Директор**
_____/**Т. Нургисаев**	_____/**Е. Максимов**

03 -09- 2019 мен, ҚР ӘМ Тіркеу қызметі және құқықтық көмек көрсету комитеті 03.10.2012 жылы берілген №12012953 мемлекеттік лицензия негізінде, нотариус Абай Ақманат осы көшірменің құжаттың түпнұсқасы мен дұрыстығын куәландырды.
Соңғысында тазартылып өшіріген, қосылып жазылған, сызылған сөздер және өзге де келісілмеген түзетулер немесе қандай-да бір ерекшеліктер болған жоқ.

Я, Абай Ақманат, нотариус лицензия №12012953, выдана Комитетом регистрационной службы и оказания правовой помощи МЮ РК от 03.10.2012 года свидетельствую верность этой копии с подлинником документа. В последнем подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений или каких-либо особенностей не оказалось.

Тізілімде тіркелді №: 7332 по реестру
Төленген сома: ___ оплачено
Нотариус: ___ /Абай Ақманат/

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ
03 қазан 2012 жылы ҚР ӘМ тіркеу қызметі және құқықтық көмек көрсету комитеті берген № 12012953 лицензия негізінде нотариус Абай Ақманат
Жеке нотариус
АБАЙ АҚМАНАТ

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ
03 қазан 2012 жылы ҚР ӘМ тіркеу қызметі және құқықтық көмек көрсету комитеті берген № 12012953 лицензия негізінде нотариус Абай Ақманат
Жеке нотариус
АБАЙ АҚМАНАТ

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ
03 қазан 2012 жылы ҚР ӘМ тіркеу қызметі және құқықтық көмек көрсету комитеті берген № 12012953 лицензия негізінде нотариус Абай Ақманат
Жеке нотариус
АБАЙ АҚМАНАТ

28 БЕТТЕ
НУМЕРЛЕНО, ТІГІЛДІ
ПРОШНУРОВАНО И ПРОНУМЕРОВАНО
НА 28 СТРАНИЦАХ
НОТАРИУС