ТЕХНИКАЛЫҚ СИПАТТАМА

1269813 сатып алу бойынша
Бағалы ұсыныстарға сұраным тәсілімен

Лот № (184 У, 4579369) Ақпараттық жүйені қостау және техникалық қолдау көрсету бойынша қызмет көрсетулер

Тапсырыс беруші: "KMG-Security" ЖШС
Ұйымдастырушы: "KMG-Security" ЖШС

1. ТЖҚ қысқаша сипаттамасы

Атауы	Мәні
Жол нөмірі	184 У
Атауы және қысқаша сипаттамасы	Ақпараттық жүйені қостау және техникалық қолдау көрсету бойынша қызмет көрсетулер, Ақпараттық жүйеде ілесу және техникалық қолдау бойынша қызметтер
Қосымша сипаттама	Simbase лицензиялық бағдарламалық қамтамасыз ету базасында "қауіпсіздік қызметтері кешенінің ақпараттық жүйесін" техникалық қолдау және сүйемелдеу жөніндегі қызметтер
Саны	1.000
Өлшем бірлігі	-
Жеткізу орны	ҚАЗАҚСТАН, Астана қ., район Есиль, улица Динмухамед Конаева, здание 8, н.п. 1
Жеткізу шарттары	-
Жеткізу мерзімі	01.2027 бастап 12.2027 дейін (қоса алғанда)
Төлем шарттары	Алдын ала төлем - 0%, Аралық төлем - 100%, Соңғы төлем - 0%

2. Сипаттамасы және талап етілетін функционалдық, техникалық, сапалық және пайдалану сипаттамалары

1. Орындаушы Тапсырыс беруші пайдаланатын SimBASE лицензиялық бағдарламалық қамтамасыз ету (бұдан әрі – ЛБҚ, SimBASE) базасында "Қауіпсіздік Қызметтері Кешенінің Ақпараттық Жүйесі" техникалық қолдау бойынша қызметтер (Бұдан әрі – Қызметтер) көрсетуге тиіс.

2. Қызмет көрсету мерзімі: 1 қаңтардан бастап 2027 жылғы 31 желтоқсанға дейін (қоса алғанда).

3. Қызмет көрсету мақсаты

Қызмет көрсетудің мақсаты - SimBASE ЛБҚ-ның және оның құрамдас бөліктерінің үздіксіз штаттық жұмыс істеуін қамтамасыз ету, сондай-ақ авариялық жағдайлар немесе іркілістер жағдайында жүйенің штаттық жұмыс істеуін қалпына келтіруге көмек көрсету.

4. Анықтамалар мен жұмыс режимдері

Штаттық жұмыс - бұл мәлімделген функционалдылық пен өнімділікті сақтай отырып, техникалық және пайдалану құжаттамасына толық сәйкес SimBASE ЛБҚ-ның жұмысы.

Ақаулық - бұл жүйені шектеулі пайдалану мүмкін болатын қателіктерден немесе ақаулардан туындаған SimBASE ЛБҚ-ның штаттық жұмысының ішінара бұзылуы, бірақ кейбір функциялар қол жетімді емес немесе дұрыс жұмыс істемеуі.

Апат - бұл SimBASE ЛБҚ-ның штаттық жұмысының елеулі бұзылуы, қателердің немесе ақаулардың болуына байланысты, пайдаланудың толық мүмкінсіздігіне әкелуі.

5. Көрсетілетін қызметтердің құрамы

Орындаушы көрсететін қызметтер мыналарды қамтиды, бірақ олармен шектелмейді:

- Жүйе ядросының техникалық қолдауы- оқиғаларға жедел әрекет ету, жұмыс істеу логикасындағы қателерді жою, деректердің тұтастығын және негізгі операциялардың орындалу тұрақтылығын қамтамасыз ету.

- SimBASE ядросының жұмыс істеуі мәселелері бойынша Тапсырыс берушінің АТ мамандарына консультациялық және техникалық қолдау көрсету.

- SimBASE жүйесін техникалық қолдау — мониторинг, үздіксіз жұмысты қамтамасыз ету және профилактикалық қызмет көрсету.

- Жүйе күйіне талдау жүргізу және бағдарламалық қамтамасыз ету мен бизнес-процестердің тұрақты, ақауға төзімді жұмысын қамтамасыз ету.

- Жүйе ядросының жұмысына байланысты журнал файлдары мен оқиғалар тізімдерін талдау.

- Жүйенің ағымдағы буынындағы жүйені соңғы жаңартылған нұсқаға жаңарту, соның ішінде ілеспе модульдер мен операциялық жүйендерді жаңарту.

- Тапсырыс берушінің мамандарына автоматтандырылған процестерді жобалау мен пайдалануға байланысты мәселелер бойынша консультация беру, оның ішінде ауызша және жазбаша консультациялар беру (қажет болған жағдайда).

- Жаңартуларды басқару-патчтарды және бағдарламалық жасақтаманың жаңа нұсқаларын ең аз бос уақытпен және жүйені бұзбай орнату және тексеру.

- Өтініштерді қабылдау және өңдеу-сервистік сағат кезеңінде белгіленген байланыс арналары (пошта) бойынша өтініштерді қабылдау және өңдеу.

- Қиындықтарды уақтылы анықтау және ықтимал ақаулардың алдын алу мақсатында жүйенің жүктелуі мен өнімділігін бақылау.

- Уақытша деректерді тазалауды, мұрағаттарды басқаруды және жүйенің пайдалану моделінде көзделген мерзімді рәсімдерді орындауды қоса алғанда, регламенттік әкімшілендіруді қолдау.

- Нормативтік-анықтамалық ақпаратты өзектендіру, қажет болған жағдайда-деректерді іргелес жүйелермен синхрондауға көмектесу.

6. SimBASE ЛБҚ жүйесін тоқтатуды талап ететін техникалық қолдау жұмыстарын жүргізу қажет болған жағдайда, мұндай жұмыстар Тапсырыс берушімен алдын ала келісім бойынша жүргізіледі. Егер тоқтау жұмыс уақытында (апат немесе сәтсіздік кезінде) талап етілсе, онда Орындаушы Тапсырыс берушіге жүйенің жоспарланған тоқтауынан кемінде 2 сағат бұрын хабарлауға міндетті.

ҚЫЗМЕТКЕ ҚОЙЫЛАТЫН ТЕХНИКАЛЫҚ ТАЛАПТАР

7. Орындаушы Орындаушының мынадай міндеттемелерін қамтитын техникалық қолдауды қамтамасыз етуге тиіс:

№ р/б	**Орындаушының Міндеттемелері**	**Сипаттама**	**Ескерту**
1	Тапсырыс берушімен NDA-ға қол қою	Орындаушының мамандары Тапсырыс берушіге Қызмет көрсетуге байланысты ақпаратты, сондай-ақ Қызмет көрсету процесінде қол жеткізе алатын кез келген басқа құпия ақпаратты жария етпеу туралы міндеттемелерді өзіне қабылдауы тиіс.	-

2	Электрондық пошта арқылы қолдау	SimBASE мүмкіндіктеріне, оны конфигурациялауға және пайдалануға қатысты сұрақтарға үш жұмыс күнінен аспайтын мерзімде электрондық пошта арқылы жауап беруді қамтамасыз ету.	-
3	SimBASE ЛБҚ жаңартулар	SimBASE соңғы жаңартылға н нұсқасына жаңартуды қамт амасыз етіңіз. Жаңартулар қа телерді түзететін құрастырул арды да, жүйенің ағымдағы б уынындағы жаңа мүмкіндікт ері мен мүмкіндіктері бар нұ сқаларды да қамтуы керек.	-
4	Онлайн құжаттама	SimBASE функциясының сипаттамасын, орнату және жаңарту нұсқауларын, сондай-ақ SimBASE мүмкіндіктері мен параметрлері бойынша анықтамалықтарды қамтитын SimBASE онлайн құжаттамасына қол жеткізуді қамтамасыз етіңіз.	-
5	Тәуекелдер туралы хабарламалар	Қолда бар SimBASE конфигурация сына, платформаға және онымен байланысты компоненттерге қатысты тәуекелдер мен анықталған осалдықтар туралы хабардар етуді қамтамасыз ету	-
6	Реакция уақыты	Орындаушы SimBASE штатт ық жұмысының бұзылуы туралы хабарламаны алған сәттен бастап SimBASE штаттық жұмыс істеуін қалпына келтіруге кепілдік берілген сәтке дейін сервистік сағат ішіндегі уақыт (9-тармаққа сәйкес).	2 сағат ішінде.
		Апатты жою уақыты Тапсырыс беруші SimBASE штаттық жұмысының бұзылғаны туралы хабарлаған сәттен	

7	Қалпына келтіру уақыты	бастап апатты жою сәтіне дейін. Тұрақты қашықтан қол жеткізу болмаған кезде қалпына келтіру уақыты Орындаушыға қашықтан қол жеткізуді ұсынған және белгіленген сағаттарда қосылу үшін қажетті барлық құралдар мен аутентификация параметрлерін берген сәттен бастап есептеледі (9-тармаққа сәйкес).	24 сағат
8	Техникалық қолдау бойынша қызмет көрсету сағаттары	Ағымдағы техникалық ерекшеліктің талаптарына сәйкес Орындаушы Тапсырыс берушіге Қызмет көрсететін уақыт аралығы. Техникалық қолдау бойынша сервистік сағаттар Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында айқындалған демалыс және мереке күндеріне байланысты болады.	8:00 – 19:00

8. Қызметтерді уақтылы және сапалы көрсету үшін Орындаушы Тапсырыс берушіге техникалық қолдау операторының (операторларының) байланыс деректерін, өтінімдер беру үшін электрондық пошта мекенжайын ұсынуға тиіс.

9. Бизнес-конфигурацияны бейімдеу бойынша жұмыстарды Орындаушы Тапсырыс берушіден сұрау алған сәттен бастап жүргізуі тиіс.

10. Орындаушы мен Тапсырыс берушінің уәкілетті тұлғалары арасындағы бизнес-процестер бойынша өзара іс-қимыл Орындаушының жоба менеджері арқылы жүзеге асырылуға тиіс.

3. Техникалық стандарттар

№ р/с	ҚР тіркелген	Белгіленуі	Құжат нөмірі	Санаты	Атауы	Қолдану саласы	Әзірлеуші	Беттер	МКС	Мәртебесі	Бұйрық	Енгізу күні бастап	К б
						Настоящий стандарт распространяется на автоматизированные системы для автоматизации различны							

1	Иә	СТ РК 34.015-2002	80261	Қазақстан Республикасының ұлттық стандарты	Информационная технология. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Техническое задание на создание автоматизированной системы	х видов деятельности (управление, проектирование, исследование и т. п.), включая их сочетания. Настоящий стандарт устанавливает состав, содержание, правила оформления документа "Техническое задание на создание (развитие или модернизацию) системы". Требования настоящего стандарта являются обязательными.	Нет ()	0	Информационные технологии (ИТ) в целом	Действует	приказом Комитета по стандартизации, метрологии и сертификации Министерства индустрии и торговли Республики Казахстан от 19 декабря 2002 г. № 473	01.01.2004

4. Сатып алынатын ТЖҚ жеке әлеуетті жеткізушіге немесе өндірушіге тиістілігін анықтайтын сипаттамалар бар

тауарларды, жұмыстарды және көрсетілетін қызметтерді қосымша жинақтау, қосымша жарақтандыру, біріздендіру немесе қолда бар тауарлармен, жұмыстармен және көрсетілетін қызметтермен үйлесімділігін қамтамасыз ету үшін, сондай-ақ одан әрі техникалық сүйемелдеу, сервистік қызмет көрсету және жөндеу, оның ішінде негізгі (орнатылған) жабдықты жоспарлы жөндеу (қажет болған кезде) үшін сатып алу

Қосымша

Договор_NDA.docx

Қол қойған АБДРАХМАНОВА АЛИЯ АБЗАЛОВНА

Қол қойылған күні 10.11.2026

Құжат «Самұрық-Қазына» АҚ сатып алу веб-порталымен құрылған
Документ сформирован веб-порталом закупок АО «Самрук-Қазына»

Құжат «Самұрық-Қазына» АҚ сатып алу веб-порталымен құрылған
Документ сформирован веб-порталом закупок АО «Самрук-Қазына»

ТЕХНИЧЕСКАЯ СПЕЦИФИКАЦИЯ

по закупке 1269813
способом Запрос ценовых предложений

Лот № (184 У, 4579369) Услуги по сопровождению и технической поддержке информационной системы

Заказчик: Товарищество с ограниченной ответственностью "KMG-Security"
Организатор: Товарищество с ограниченной ответственностью "KMG-Security"

1. Краткое описание ТРУ

Наименование	Значение
Номер строки	184 У
Наименование и краткая характеристика	Услуги по сопровождению и технической поддержке информационной системы, Услуги по сопровождению и технической поддержке информационной системы
Дополнительная характеристика	Услуги по технической поддержке и сопровождению «Информационной системы Комплекса Услуг Безопасности» на базе лицензионного программного обеспечения SimBASE
Количество	1.000
Единица измерения	-
Место поставки	КАЗАХСТАН, г.Астана, район Есиль, улица Динмухамед Конаева, здание 8, н.п. 1
Условия поставки	-
Срок поставки	с 01.2027 по 12.2027 (включительно)
Условия оплаты	Предоплата - 0%, Промежуточный платеж - 100%, Окончательный платеж - 0%

2. Описание и требуемые функциональные, технические, качественные и эксплуатационные характеристики

1. Исполнитель должен оказать услуги по технической поддержке «Информационной системы Комплекса Услуг Безопасности» на базе лицензионного программного обеспечения SimBASE (далее – ЛПО SimBASE), используемого Заказчиком (далее – Услуги).

2. Срок оказания услуг: с 1 января по 31 декабря 2027 года.

3. Цель оказания услуг - обеспечение непрерывного штатного функционирования ЛПО SimBASE и его составных частей, а также оказание помощи в восстановлении штатного функционирования системы в случае аварийных ситуациях или сбоев.

4. Определения и режимы работы

Штатное функционирование – это работа ЛПО SimBASE в полном соответствии с технической и эксплуатационной документацией, с сохранением заявленной функциональности и производительности.

Сбой – это частичное нарушение штатного функционирования ЛПО SimBASE, вызванное ошибками или дефектами, при котором возможно ограниченное использование системы, однако часть функций недоступна либо работает некорректно.

Авария – это существенное нарушение штатного функционирования ЛПО SimBASE, связанное с наличием ошибок или дефектов, приводящее к полной невозможности пользования.

5. Состав оказываемых услуг

Услуги, оказываемые Исполнителем, включают в себя, но не ограничиваются следующим:

- Техническая поддержка ядра системы — оперативное реагирование на инциденты, устранение ошибок в логике функционирования, обеспечение целостности данных и стабильности выполнения ключевых операций.

- Консультационное и техническая поддержка ИТ специалистов Заказчика по вопросам функционирования ядра SimBASE.

- Техническая поддержка SimBASE — комплекс работ по мониторингу, обеспечению бесперебойной работы и профилактическому обслуживанию.

- Проведение анализа состояния системы и обеспечение стабильной, отказоустойчивой работы программного обеспечения и работы бизнес-процессов.

- Анализ лог-файлов и списков событий, связанных с функционированием ядра системы.

- Обновление системы до последней актуальной версии в рамках текущего поколения системы, включая обновление сопутствующих модулей и операционной системы.

- Консультацию специалистов Заказчика по вопросам, связанным с проектированием и эксплуатацией автоматизированных процессов, в том числе, предоставление устных и письменных консультаций (при необходимости).

Управление обновлениями - установка и тестирование патчей и новых версий программного обеспечения с минимальным временем простоя и без нарушения работы системы.

Прием и обработка обращений - прием и обработка обращений по установленным каналам связи (почта) в период сервисных часов.

Мониторинг загрузки и производительности системы с целью своевременного выявления узких мест и предотвращения возможных сбоев.

Поддержка регламентного администрирования, включая очистку временных данных, управление архивами и выполнение периодических процедур, предусмотренных эксплуатационной моделью системы.

Актуализация нормативно-справочной информации, при необходимости - помощь в синхронизации данных со смежными системами.

6. В случае необходимости проведения работ по технической поддержке, требующих остановки системы ЛПО SimBASE, такие работы проводятся по предварительному согласованию с Заказчиком. Если остановка требуется в рабочие часы (при аварии или сбое), то Исполнитель обязан оповестить Заказчика не менее чем за 2 часа до планируемой остановки системы.

ТЕХНИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ К УСЛУГЕ

7. Исполнитель должен обеспечить техническую поддержку, включающую в себя следующие обязательства Исполнителя:

№ п/п	Обязательства Исполнителя	Описание	Примечание
1	Подписать NDA с Заказчиком	Специалисты Исполнителя должны принять на себя обязательства о неразглашении информации, связанной с обслуживанием Заказчика, а также любой другой конфиденциальной информации, доступ к которой они могут иметь в процессе предоставления услуг.	-

2	Поддержка по электронной почте	Обеспечить ответы по электронной почте на вопросы, касающиеся возможностей SimBASE, его настройки и эксплуатации, в течение не более, чем трёх рабочих дней.	-
3	Обновления ЛПО SimBASE	Обеспечить обновление SimBASE до последней актуальной версии. Обновления должны включать как сборки с устранением ошибок, так и версии с новыми функциями и возможностями в рамках текущего поколения системы.	-
4	Онлайн-документация	Обеспечить доступ к онлайн-документации по SimBASE, включающую в себя описание функциональных возможностей SimBASE, инструкции по установке и обновлениям, а также справочники по функциям и настройкам SimBASE.	-
5	Уведомления о рисках	Обеспечить информирование о рисках и обнаруженных уязвимостях, относящихся к имеющейся конфигурации SimBASE, платформе и связанным компонентам	-
6	Время реакции	Время в течение сервисных часов (согласно п.9) с момента получения Исполнителем сообщения о нарушении штатного функционирования SimBASE до момента, когда Исполнитель гарантированно приступит к восстановлению штатного функционирования SimBASE.	В течение 2 ч.

7	Время восстановления	Время устранения аварии с момента, когда Заказчик сообщил о нарушении штатного функционирования SimBASE, до момента устранения аварии. При отсутствии постоянного удалённого доступа время восстановления считается с момента предоставления Исполнителю удалённого доступа и передачи всех необходимых для подключения средств и параметров аутентификации в установленные часы (согласно п.9).	24 ч.
8	Сервисные часы по технической поддержке	Промежуток времени, в течение которого Исполнителем оказывается услуга Заказчику, согласно требованиям текущей Технической спецификации. Сервисные часы по технической поддержке зависят от выходных и праздничных дней, определенных действующим законодательством Республики Казахстан.	8:00 – 19:00

8. Для своевременного и качественного оказания услуг Исполнитель должен предоставить Заказчику контактные данные Оператора(ов) технической поддержки, адрес электронной почты для подачи заявок.

9. Работы по адаптации бизнес-конфигурации должны проводиться Исполнителем с момента получения запроса от Заказчика.

10. Взаимодействие по бизнес-процессам между Исполнителем и уполномоченными лицами Заказчика должно осуществляться через менеджера проекта Исполнителя.

3. Технические стандарты

№ п/п	Зарегистрирован в РК	Обозначение	Номер документа	Категория	Наименование	Область применения	Разработчик	Страницы	МКС	Статус	Приказ	Дата введения с
						Настоящий стандарт распространяется на						

1	Да	СТ РК 34.015-2002	80261	Национальный стандарт Республики Казахстан	Информационная технология. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Техническое задание на создание автоматизированной системы	автоматизированные системы для автоматизации различных видов деятельности (управление, проектирование, исследование и т. п.), включая их сочетания. Настоящий стандарт устанавливает состав, содержание, правила оформления документа "Техническое задание на создание (развитие или модернизацию) системы". Требования настоящего стандарта являются обязательными.	Нет ()	0	Информационные технологии (ИТ) в целом	Действует	приказом Комитета по стандартизации, метрологии и сертификации Министерства индустрии и торговли Республики Казахстан от 19 декабря 2002 г. № 473	01.01.2004

4. Присутствует указание характеристик, определяющих принадлежность приобретаемого ТРУ отдельному потенциальному поставщику либо производителю на основании

приобретения товаров, работ и услуг для доукомплектования, дооснащения, унификации или обеспечения совместимости с имеющимися товарами, работами и услугами, а также для дальнейшего технического

сопровождения, сервисного обслуживания и ремонта, в том числе планового ремонта (при необходимости), основного (установленного) оборудования

Приложение

Договор_NDA.docx

Подписал	АБДРАХМАНОВА АЛИЯ АБЗАЛОВНА
Дата подписания	10.11.2026