

Договор о закупках услуг №

г. Шымкент

20 января 2026 г.

Акционерное общество «Университет имени Жумабека Ахметулы Ташенева», именуемый в дальнейшем Заказчик, от лица которого выступает Председатель Правления О.Аяшев, действующий на основании Устава, с одной стороны и

Товарищество с ограниченной ответственностью «SOMNIUM» (СОМНИУМ), именуемый в дальнейшем Поставщик, от лица которого выступает Директор Мукушов А.К., действующий на основании Устава, с другой стороны, далее совместно именуемые «Стороны», заключили настоящий договор о закупках услуг по предоставлению лицензий на право использования программного обеспечения электронный документооборот АИС «Salem Office» (далее - Договор) и пришли к соглашению о нижеследующем:

1 Предмет договора

1.1 Поставщик обязуется оказать Услугу согласно условиям, требованиям и по ценам, указанным в приложениях к настоящему Договору, являющихся неотъемлемой его частью, а Заказчик обязуется принять оказанную Услугу и оплатить за нее на условиях настоящего Договора при условии надлежащего исполнения Поставщиком своих обязательств по Договору.

1.2 Перечисленные ниже документы и условия, оговоренные в них, образуют данный Договор и считаются его неотъемлемой частью, а именно:

- 1) настоящий Договор;
- 2) перечень и условия оказания услуг (приложение 1);
- 3) техническая спецификация (приложение 2).

2 Сумма Договора и условия оплаты

2.1 Общая сумма Договора определяется Приложением 1 к Договору и составляет **6 000 000 (шесть миллионов) тенге без учета НДС** и включает все расходы, связанные с оказанием Услуг (далее – сумма Договора).

2.2. Оплата оказанных Услуг производится Заказчиком путем перечисления денежных средств на расчетный счет Поставщика в размере 100% суммы Договора не позднее 30 (тридцати) календарных дней с даты подписания Сторонами акта оказанных Услуг, который подписывается после фактического выполнения Поставщиком следующих обязательств: настройки системы электронного документооборота «Salem Office», проведения обучения пользователей Заказчика, а также предоставления Заказчику логинов и паролей пользователей с действующей лицензией на право использования системы электронного документооборота «Salem Office».

2.3 Объем оказываемых Услуг в количественном и стоимостном выражении оговорен в Приложении 1 к Договору.

2.4 Необходимые документы, предшествующие оплате:

- 1) подписанный Договор;
- 2) акт(ы) оказанных услуг;
- 3) электронная счет-фактура с описанием, указанием общей суммы оказанных услуг, предоставленная Поставщиком Заказчику.

3 Обязательства Сторон

3.1 Поставщик обязуется:

- 1) обеспечить полное и надлежащее исполнение взятых на себя обязательств по Договору;
- 2) при исполнении своих обязательств по Договору обеспечить соответствие оказываемых услуг требованиям, указанным в приложениях к настоящему Договору, являющихся неотъемлемой частью Договора;
- 3) не раскрывать без предварительного письменного согласия Заказчика содержание технической документации, представленной Заказчиком или от его имени другими лицами, за исключением того персонала, который привлечен Поставщиком для исполнения условий Договора. Указанная информация должна предоставляться этому персоналу конфиденциально и в той мере, насколько это необходимо для исполнения обязательств;
- 4) без предварительного письменного согласия Заказчика не использовать какие-либо вышеперечисленные документы и информацию, кроме как в целях реализации Договора;
- 5) по первому требованию Заказчика предоставлять информацию о ходе исполнения обязательств по Договору;
- 6) возмещать Заказчику в полном объеме причиненные ему убытки, вызванные ненадлежащим исполнением Поставщиком условий Договора и/или иными неправомерными действиями;
- 7) после утверждения Заказчиком акта оказанных услуг выписать счет-фактуру в электронной форме посредством информационной системы электронных счетов-фактур в соответствии с Правилами выписки счет-фактуры в электронной форме в информационной системе электронных счетов-фактур.

3.2 Поставщик вправе:

- 1) требовать от Заказчика оплату оказанных Услуг по Договору;
- 2) на досрочное оказание Услуг, указанных в Приложении №1 к Договору, заранее согласовав с Заказчиком сроки выполнения.

3.3 Заказчик обязуется:

- 1) обеспечить доступ специалистов Поставщика для оказания Услуг;
- 2) при выявлении несоответствий оказанных Услуг незамедлительно письменно уведомить Поставщика;
- 3) произвести оплату в порядке и сроки, установленные настоящим Договором.

3.4 Заказчик вправе:

- 1) проверять качество оказанных Услуг;
- 2) в случае досрочного оказания Услуг Заказчик вправе досрочно принять услуги и оплатить за нее в соответствии с условиями Договора. Отказ в досрочном оказании Услуг допускается в случаях отсутствия возможности его принятия.

4 Проверка Услуг на соответствие технической спецификации

4.1 Заказчик или его представители могут проводить контроль и проверку оказываемых Услуг на предмет соответствия требованиям, указанным в технической спецификации (приложение 2 к Договору). При этом все расходы по этим проверкам несет Поставщик. Заказчик должен в письменном виде и своевременно уведомляет Поставщика о своих представителях, определенных для этих целей.

4.2 Услуги, оказываемые в рамках настоящего Договора, должны соответствовать или быть выше стандартов, указанных в технической спецификации.

4.3 Если результаты оказанных Услуг при проверке будут признаны не соответствующими требованиям технической спецификации (Приложение 2 к Договору), Поставщик принимает меры по устранению несоответствий требованиям технической спецификации, без каких-либо дополнительных затрат со стороны Заказчика, в течение 3 дня с момента проверки.

4.4 Ни один вышеуказанный пункт не освобождает Поставщика от других обязательств по Договору.

5 Оказание Услуг

5.1 Оказание Услуг Поставщиком осуществляется в сроки, указанные в приложении 1 к Договору, являющемся неотъемлемой частью Договора.

5.2 Услуга считается оказанной при условии полной сдачи Поставщиком услуги Заказчику в точном соответствии требованиям, указанным в приложениях к настоящему Договору.

6 Гарантия

6.1 Поставщик гарантирует обеспечение бесперебойного, качественного и своевременного оказания Услуг Заказчику.

6.2 Поставщик гарантирует безвозмездное исправление ошибок, недоработок и других несоответствий Услуг технической спецификации (Приложение 2 к Договору).

6.3 Заказчик обязан оперативно уведомить Поставщика в письменном виде обо всех претензиях, связанных с данной гарантией, после чего Поставщик должен принять меры по устранению недостатков за свой счет, включая все расходы, связанные с этим, в срок, определенный Заказчиком в уведомлении.

6.4 Если Поставщик, получив уведомление, своевременно не примет соответствующие меры по устранению недостатков, Заказчик может применить необходимые санкции и меры по устранению недостатков за счет Поставщика и без какого-либо ущерба другим правам, которыми Заказчик может обладать по Договору в отношении Поставщика.

7 Ответственность сторон

7.1 В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Сторонами своих обязательств в рамках настоящего Договора все споры и разногласия разрешаются в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

7.2 Если Заказчик не выплачивает Поставщику причитающиеся ему средства в сроки, указанные в Договоре, то Заказчик выплачивает Поставщику неустойку (пеню) по задержанным платежам в размере 0,1% (ноль целых один) от причитающейся суммы за каждый день просрочки. При этом общая сумма неустойки (пени) не должна превышать 10 % от общей суммы Договора.

7.3 В случае просрочки сроков оказания Услуг, Заказчик удерживает (взыскивает) с Поставщика неустойку (штраф, пеню) в размере 0,1 % от общей суммы договора за каждый день просрочки в случае полного неисполнения поставщиком обязательств либо удерживает (взыскивает) неустойку (штраф, пеню) в размере 0,1 % от суммы неисполненных обязательств за каждый день просрочки в случае ненадлежащего исполнения (частичного неисполнения) обязательств. При этом общая сумма неустойки (штрафа, пени) не должна превышать 10 % от общей суммы Договора.

7.5 Уплата неустойки (штрафа, пени) не освобождает Стороны от выполнения обязательств, предусмотренных настоящим Договором.

8 Срок действия и условия расторжения договора

8.1 Договор вступает в силу со дня подписания и действует по 20 января 2027 года.

8.2 Договор может быть расторгнут по соглашению сторон, в случае нецелесообразности его дальнейшего исполнения.

8.3 Когда Договор аннулируется в силу вышеуказанных обстоятельств, Поставщик имеет право требовать оплату только за фактические затраты, связанные с расторжением по Договору, на день расторжения.

8.4. Заказчик имеет право расторгнуть настоящий Договор в одностороннем внесудебном порядке в случае ненадлежащего исполнения Поставщиком своих обязательств, а именно:

1. нарушения сроков оказания Услуг, предусмотренных Приложением №1, более чем на 10 (десять) календарных дней;

2. оказания Услуг ненадлежащего качества, не соответствующих Технической спецификации (Приложение №2), если недостатки не были устранены Поставщиком в срок, установленный в пункте 4.3 или в уведомлении Заказчика;

3. систематического (более двух раз) нарушения Поставщиком иных условий Договора.

8.5. В случае одностороннего расторжения по основаниям, указанным в п. 8.4., Заказчик направляет Поставщику письменное уведомление не позднее чем за 10 (десять) календарных дней до предполагаемой даты расторжения. Договор считается расторгнутым по истечении указанного срока уведомления.

9 Уведомление

9.1 Любое уведомление, которое одна сторона направляет другой стороне в соответствии с Договором, высылается оплаченным заказным письмом или по либо посредством электронной почты указанных в реквизитах Сторон.

9.2 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.

10 Форс-мажор

10.1 Стороны не несут ответственность за неисполнение условий Договора, если оно явилось результатом форс-мажорных обстоятельств.

10.2 Для целей Договора «форс-мажор» означает событие, неподвластное контролю Сторон, и имеющее непредвиденный характер. Такие события могут включать, но не исключительно: военные действия, природные или стихийные бедствия и другие.

10.3 При возникновении форс-мажорных обстоятельств Поставщик незамедлительно направляет Заказчику письменное уведомление о таких обстоятельствах и их причинах. Если от Заказчика не поступает иных письменных инструкций, Поставщик продолжает выполнять свои обязательства по Договору, насколько это целесообразно, и ведет поиск альтернативных способов выполнения Договора, не зависящих от форс-мажорных обстоятельств.

11 Решение спорных вопросов

11.1 Заказчик и Поставщик должны прилагать все усилия к тому, чтобы разрешать в процессе прямых переговоров все разногласия или споры, возникающие между ними по Договору или в связи с ним.

11.2 Если после таких переговоров Заказчик и Поставщик не могут разрешить спор по Договору, любая из сторон может потребовать решения этого вопроса в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

12 Прочие условия

12.1 Любые изменения и дополнения к Договору совершаются в той же форме, что и заключение Договора.

12.2 Передача обязанностей одной из Сторон по Договору допускается только с письменного согласия другой Стороны.

12.3 В части, неурегулированной Договором, Стороны руководствуются законодательством Республики Казахстан.

12.4. Поставщик гарантирует, что обладает всеми необходимыми правами, полномочиями и разрешениями для предоставления Заказчику права использования программного обеспечения АИС «Salem Office» и оказания Услуг по настоящему Договору.

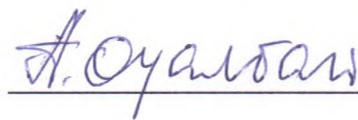
12.5. Поставщик несет ответственность и обязуется урегулировать за свой счет любые претензии третьих лиц, связанные с нарушением прав интеллектуальной собственности/правообладания на программное обеспечение, а также возместить Заказчику документально подтвержденные убытки, возникшие вследствие таких претензий (включая судебные расходы), при условии своевременного уведомления Поставщика Заказчиком о предъявленной претензии.

13 Реквизиты Сторон

Заказчик
Акционерное общество «Университет имени Жумабека Ахметулы Ташенева»
160011, Республика Казахстан,
г.Шымкент, ул.Кунаева 21
БИН 220840031427
ИИК: KZ5896516F0010610582
БИК: IRTYKZKA
Филиал АО "ForteBank" в г. Шымкент
Тел.: 87080037770

Поставщик
ТОО «SOMNIUM» (СОМНИУМ)»
010000, РК, г.Астана, Жилой массив
Шубар, ул. Родниковый, д. 1/1, оф. 404
БИН 151 040 005 865
БИК CASPKZKA
ИИК KZ65722S0000006403291
АО «KASPI BANK»
Тел.: +7 701 555 0637
E-mail: ceo@somniumltp.com

Председатель Правления

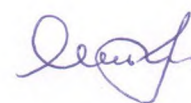


О. Аяшев

Директор



Мукушов А.К.

Рук. тор. службой  Лемесов Р.М.

Перечень закупаемых услуг

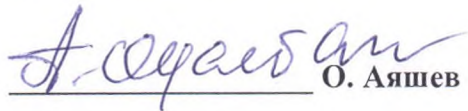
Наименование	Единица измерения	Количество	Цена за ед.	Срок поставки	Общая сумма
услуга по предоставлению аренды лицензий сроком до 31 декабря 2026 года на право использования программного обеспечения электронный документооборот АИС «Salem Office»	Услуга	1	6 000 000	В течение 30 календарных дней с момента заключения договора	6 000 000

Заказчик

Поставщик

Председатель Правления

Директор


О. Аяшев

Мукушов А.К.

Руч. Юр. службы 

**Техническая спецификация на программное обеспечение электронный
документооборот АИС «Salem Office»**

1. Общее положение

Техническая спецификация на программное обеспечение содержит описание основных задач и требований, предъявляемых к программному продукту и услугам.

2. Термины, обозначения, сокращения

Таблица 1. Список принятых терминов

Принятые термины	Полное наименование
Представитель заказчика	Курирующий руководитель структурного подразделения и/или ответственный представитель Заказчика
Информационная система	Совокупность информационных технологий, информационных сетей и средств их программно-технического обеспечения, предназначенных для реализации информационных процессов.
Пользовательский интерфейс	Элементы и компоненты программы, которые способны оказывать влияние на взаимодействие пользователя с программным обеспечением. В том числе: • средства отображения информации, отображаемая информация, форматы и коды; • командные режимы, язык пользователь-интерфейс; • устройства и технологии ввода данных; • диалоги, взаимодействие и транзакции между пользователем и компьютером; • обратная связь с пользователем; • поддержка принятия решений в конкретной предметной области; • порядок использования программы и документация на нее.
Поставщик	Физическое лицо, осуществляющее предпринимательскую деятельность, юридическое лицо (за исключением государственных учреждений, если иное не установлено законами Республики Казахстан), временное объединение юридических лиц (консорциум), претендующее на заключение договора о закупках.
Лицензия	Это правовой инструмент, определяющий использование и распространение программного обеспечения, защищённого авторским правом.

Принятые термины	Полное наименование
Унификация	Наиболее распространенный и эффективный метод стандартизации, который предусматривает приведение объектов к однотипности на основе установления рационального числа их разновидностей.
Техническая поддержка	Оказание консультационных, информационно-технологических и иных услуг по поддержке работоспособности лицензионного программного обеспечения и технических средств.
Сопровождение	Обеспечение использования введенного в промышленную эксплуатацию объекта информатизации в соответствии с его назначением, включающее мероприятия по проведению корректировки, модификации и устранению дефектов программного обеспечения, без проведения модернизации и реализации дополнительных функциональных требований и при условии сохранения его целостности.
Пользователь	Сотрудники Заказчика, работающие по трудовому договору или по договорам гражданско-правового характера.
Электронный документооборот (далее – ЭДО)	Веб-приложение и инструмент обмена и управления документами в электронной форме внутри организации и между организациями. Вместо использования традиционных бумажных документов, электронный документооборот позволяет передавать, обрабатывать и хранить информацию в электронном виде.
Модуль	Часть программы, которые выполняют конкретные функции. Модуль разделяет программу на более мелкие, самостоятельные части и имеют четкие границы и интерфейсы, через которые они взаимодействуют с другими модулями программы. Важным аспектом модульной архитектуры является связность и связь модулей. Связность означает, что код и данные внутри модуля тесно связаны и выполняют одну функцию, в то время как связь определяет, как модули взаимодействуют друг с другом.

3. Цели и назначение проекта

3.1. Модуль ЭДО должен обеспечить автоматизацию обработки и обмена документами в организации. Он предоставляет эффективный механизм для создания, отправки, получения, хранения и управления электронными документами. Автоматизация процесса документооборота снижает ручной труд и улучшает производительность.

3.2. Модуль ЭДО предоставляет централизованное хранилище для электронных документов. Это позволяет легко найти и получить доступ к документам, улучшает их безопасность и предотвращает потерю или повреждение бумажных документов.

3.3. Модуль ЭДО обеспечивает механизмы для контроля доступа к документам, установления различных уровней авторизации и шифрования данных. Это повышает

безопасность и предотвращает несанкционированный доступ к конфиденциальной информации.

3.4. Модуль ЭДО позволяет быстро передавать документы между участниками процесса согласования и утверждения. Это сокращает время, требуемое для получения необходимых подписей и одобрений, и улучшает общую эффективность бизнес-процессов.

3.5. Модуль ЭДО позволяет организациям снизить затраты на бумажные документы, печать, доставку и хранение. Это приводит к экономическим выгодам и более эффективному использованию ресурсов.

4. Организационный объем

4.1. Во исполнение требований Договора, а также настоящей технической спецификации Поставщик обязуется предоставить лицензию на программное обеспечение и оказать услуги по настройке информационной системы для Заказчика, обучению пользователей Заказчика, технической поддержке и сопровождению Системы.

5. Адрес поставки программного обеспечения и оказания услуг

Наименование Заказчика	Адрес Заказчика
Акционерное общество «Университет имени Жумабека Ахметулы Ташенева»	010000, Республика Казахстан, г. Шымкент, проспект Кунаева, 21

6. Требования к лицензии

6.1. Приобретение программного продукта – это приобретение лицензии (права) на использование программного обеспечения.

Лицензия на программное обеспечение предоставляет официальное право на использование конкретной программы. Сторонами лицензионного соглашения является компания-правообладатель программного продукта и Заказчик, которому передается право на использование программного продукта. Условия лицензии фиксируются в лицензионном соглашении. В лицензионном соглашении устанавливается объем прав, предоставляемых производителем.

6.2. Исполнитель обязан передать Заказчику неисключительное право на программное обеспечение и результатов работ. Минимальный объем прав:

Наименование модуля	Тип лицензии	Срок лицензии	Кол-во пользователей	Права
Модуль ЭДО	Аренда лицензии	до 20 января 2027 года	До 500 пользователей	Предоставляются не исключительные имущественные права

6.3. Передаваемое программное обеспечение должно обеспечить полное соответствие предоставляемых им функциональных возможностей настоящим требованиям, а также не должно требовать приобретения Заказчиком дополнительного программного обеспечения или лицензий.

7. Функциональный объем.

7.1. Модуль ЭДО. Функциональный объем должен состоять из следующих описанных процессов и требования к регистрационно-контрольным формам системы ЭДО.

Содержание

1. Требование к главной странице системы
 - Календарь
 - Уведомления
 - Информация об ЭЦП
2. Требование к интерфейсу системы
 - Персонализация цветов интерфейса
 - Регулирования размера шрифта
 - Смена языков
 - Добавление и редактирования контактных данных
3. Канцелярия
 - Регистрация документов
 - Доступ ко всем документам
 - Контроль исполнения
 - Добавление адресатов
 - Формирование отчетов
 - Настройки резервного номера документов
 - Настройки кодировки журналов
 - Настройка шаблонов бланков
4. Внешние и внутренние входящие документы
 - Требование к таблицам
 - Требование к отображению документов
 - Исполнение документов
 - Связывания документов
 - Ознакомление
 - Создание резолюции и поручения
 - Интеграция с системой управления задачами
5. Внешние и внутренние исходящие документы
 - Создание документа
 - Создание ОРД
 - Связывания документов
 - Ознакомление
 - Согласование, подписания документа
 - Черновик, корзина
 - Интеграция с системой управления задачами
6. Уведомления
7. Настройка групп и шаблонов
 - Настройка группы листа согласования
 - Настройка группы адресатов
 - Настройка шаблонов документов
 - Настройка шаблонов отчетов
 - Настройка группы исполнителей
 - Настройка шаблонов бланков

- Смена пароля
- 8. Замещение и передача дел.
 - Функция замещение и референтов
 - Функция передачи дел
- 9. Требования к регистрационно-контрольным формам
 - Регистрационно-контрольная форма внешнего входящего документа
 - Стандартная форма внешнего исходящего документа

Требования к главной странице системы. В главной странице должен отображаться календарь напоминающих пользователям о предстоящих документах на исполнении, согласовании, подписании. В календаре должны отображаться документы с входящим номером и датой регистрации, при наведении на документ должна выходить подсказка, где отображаются дополнительная информация – наименования организации, исходящий номер и исходящая дата. При клике на документ система должна открывать документ. Также должна быть цветовая разбивка документов на внутренние документ и внешние документы. Календарь должен отображать текущую рабочую неделю, должна быть возможность переключаться между неделями как прошедшими, так и будущими.

Также в главной странице должны отображаться следующие динамичные таблицы:

- Внешние входящие
 - Поставить резолюцию
 - Выставленные резолюции
 - На исполнении
 - Мои поручения
 - На согласовании
 - Для ознакомления
 - Подтвердить исполнение
 - Для сведения
- Внешние исходящие
 - Направленные
 - На согласовании
 - Подписать
 - Для ознакомления
 - Отклоненные документы
- Внутренние входящие
 - Поступившие на рассмотрение
 - Отказанные в регистрации
 - На исполнении
 - Мои поручения
 - На согласовании
 - Подтвердить исполнение
 - Для сведения
 - Для ознакомления
- Внутренние исходящие
 - Направленные
 - На согласовании

- Подписать
- Зарегистрировать
- Для ознакомления
- Отклоненные документы

В главной странице должно отображаться информация об ЭЦП, где должны быть указаны следующие данные:

- Срок действия ЭЦП
- Издатель ЭЦП
- ФИО владельца ЭЦП
- Наименование организации
- БИН компании

При приближении срока истечения ЭЦП система должна помечать информацию красным цветом, чтобы привлечь внимания пользователи и предостеречь просрочки ЭЦП.

Также в каждой странице системы должны отображаться кнопка технической поддержки, которая должна быть доступна в рабочее время. Оператор должен помогать всем заявкам клиентов и фиксировать ошибки если они возникают и передавать разработчикам для устранения ошибки.

Требования к интерфейсу системы:

- Персонализация цветовой схемы: пользователи должны иметь возможность настраивать цветовую схему системы в соответствии с их предпочтениями.
- Регулирование размера шрифта для слабовидящих: пользователи должны иметь возможность регулировать размер шрифта, чтобы обеспечить лучшую читаемость для людей со слабым зрением.
- Мультиязычность: пользователи должны иметь возможность переключаться между казахским, русским и английским языками.
- Управление контактными данными: пользователи должны иметь возможность добавлять, редактировать и удалять свои контактные данные в своем профиле. Доступные типы контактных данных: телефон, электронная почта, адрес и прочие.
- Управление изображением профиля: пользователи должны иметь возможность добавлять, изменять и удалять свое изображение профиля.

Канцелярия. В системе должна быть возможность присвоить права «Канцелярии» ответственному пользователю за документооборот организации, которая открывает следующие функции:

- Регистрация внешних и внутренних документов
- Доступ ко всем документам организации
- Доступ ко всем проектам организации
- Контроль исполнения документов
- Добавление контрагентов и адресатов
- Формирование отчетов
- Настройки резервного номера документов
- Настройки кодировки журналов
- Настройка шаблонов бланков

Процесс регистрации документов. Пользователь с правами «канцелярия» должен иметь доступ к регистрации внешних входящих, внешних исходящих, внутренних входящих и внутренних исходящих документов.

Регистрация внешних входящих документов. В системе должна быть возможность регистрации внешних входящих документов, поступивших в систему через способ доставки ЕСЭДО, так и ручная регистрация если документ пришел иным способом доставки нарочно, либо на электронную почту. Если документ поступил напрямую в систему (с помощью способа доставки ЕСЭДО) то документ должен отображаться в отдельной таблице, где канцелярия будет видеть все поступившие внешние входящие документы. При регистрации система должна отобразить данные документа, данные отправителя, сопроводительное письмо и его вложения если они имеются. У канцелярии должна быть возможность регистрации документа, отказа в регистрации, проверки ЭЦП на подлинность и возможность переадресации дочерним компаниям и филиалам. Во время регистрации канцелярия должна иметь возможность связать документ с другими документами, указать дату исполнения, выбор срочности документа и постановки на контроль при необходимости. Указать выставяющего резолюции и выбрать журнал регистрации внешнего входящего документа, при этом система должна автоматически выдать следующий регистрационный номер.

При ручной регистрации система должна предоставить форму регистрационно-контрольной карточки документа, где канцелярия заполняет все необходимые поля для документа. У канцелярии должна быть возможность указать вид документа «Обращение физического или юридического лица» и «Для служебного пользования», при выборе обращения система должна выдать дополнительные поля для заполнения обращения. Также должен быть выбор вида корреспондента «Юридическое лицо», «Физическое лицо», «Анонимное обращение», «Коллективное обращение».

Функционал повторяющихся событий в электронном документообороте позволяет автоматизировать и упростить процесс обработки и управления документами, которые имеют повторяющиеся события.

Основной функционал повторяющихся событий:

1. Создание повторяющихся событий: система должна предоставлять возможность создания повторяющихся событий на основе заданных параметров, таких как дата начала, дата окончания, интервал повторения (ежедневно, еженедельно, ежемесячно и ежегодно), дни недели, месяца и другие параметры.

2. Редактирование и обновление: канцелярия должна иметь возможность редактировать и обновлять повторяющиеся события. Если произошли изменения в параметрах повторения или информации в документе, система должна предлагать опцию применения изменений ко всем будущим событиям или только к текущему событию.

3. Управление и просмотром повторяющихся событий: система должна предоставлять пользовательский интерфейс для управления повторяющимися событиями, позволяя просматривать актуальные и предстоящие события, отменять или перемещать их, а также получать уведомления и напоминания о предстоящих событиях.

4. Архивация и хранение: Система должна обеспечивать архивацию и хранение всех сгенерированных документов, связанных с повторяющимися событиями, чтобы обеспечить доступность и возможность последующего просмотра и поиска.

При регистрации внешних входящих документов у канцелярии должна быть возможность выставить контроль к документу. Контрольные документы должны

отображаться в отдельной таблице, а также при исполнении документов ответственный пользователь (контроллер) должен иметь возможность снимать с контроля или отправлять на доработку контрольные документы.

Пользователь с ролью «Канцелярия» должен иметь возможность резервировать регистрационные номера журналов. Чтобы использовать этот номер позже для грядущих документов. Также должна быть возможность создание шаблонов бланков для внешних исходящих и внутренних исходящих документов.

«Внешние и внутренние входящие документы». Должны включать в себя хранение, получение, исполнение, ознакомление документов. У пользователя должны быть следующие таблицы:

- таблица, где хранятся все документы пользователя,
- таблица, где будут храниться поступившие документы,
- таблица, где будут отображены все документы на исполнении,
- таблица, где можно просмотреть не исполненные отписанные документы,
- таблица, где будут все исполненные документы,
- таблица для ознакомления с документами и ознакомленные документы,
- таблица для подтверждения исполнения контрольных документов.

В каждой таблице должны быть фильтры по всем столбцам, и поиск по их значениям. Каждый столбец должен регулироваться по ширине и строки по высоте. Должна быть возможность скрыть ненужные столбцы для пользователя и менять столбцы местами.

Также в системе должен быть функционал избранных таблиц, чтобы пользователь мог помечать нужные таблицы как избранное, и чтобы они отображались в избранных таблицах для быстрого доступа.

В каждом внешнем входящем документе должны быть следующие данные и компоненты:

- само сопроводительное письмо должно отображаться в текстовом редакторе и вложения документа,
- информация об отправителе, исходящем номере и исходящей дате,
- входящий номер и дата регистрации документа,
- путь документа должно быть отображено кто кому отписал, система должна фиксировать время отписания и время просмотра пользователем,
- данные по документу,
- список ознакомление если они есть в документе,
- вкладка исполнения, чтобы исполнить документ либо просмотреть исполнения документа,
- вкладка связанных документов, чтобы видеть с какими документами связан документ,
- история по документу, должно быть отображено все действия с документом с фиксированием даты и времени.
-

Внутренние входящие документы — это переписка между сотрудниками, сотрудниками филиалов и дочерних компании. В каждом отделе должен быть свой журнал регистрации документов и в отделе каждый у кого есть ЭЦП, должен иметь доступ к

регистрации документа, также должна быть возможность чтобы канцелярия тоже могла регистрировать внутренние документ и видеть все проекты и журналы.

Поступившие внутренние входящие документы должны сначала пройти регистрацию чтобы документу присвоили внутренний входящий номер. Также пользователь должен иметь возможность отказать в регистрации если документ поступил ошибочно.

При исполнении документа главным исполнителем, система должна иметь возможность закрыть документ как ответным внешним исходящим документом, так и карточкой исполнения не отправляя ответ отправителю. Когда пользователь закрывает внешний входящий документ ответным внешним исходящим документом, система должна автоматический проставить связь с документом, лист согласования должно сформироваться на основе отписанных ему вышестоящим сотрудникам. Адресат должен быть автоматический заполненным данными отправителя.

При исполнении карточкой исполнения пользователь должен иметь возможность написать комментарии о выполненной работе по необходимости вложить приложение, и исполнить документ без отправки ответного письма отправителю.

После регистрации документа тот, кому направили документ должен иметь возможность создания резолюции документа. При создании резолюции у пользователя должны отображаться его непосредственные подчиненные, также он должен иметь возможность менять уровень отображение подчиненных. При выборе сотрудника пользователь должен иметь возможность указать вид резолюции, добавить текст резолюции при необходимости, указать дату исполнения, поставить контроль при необходимости и указать сводящего сотрудника. Также у пользователя должна быть возможность добавить в резолюцию сотрудников из филиалов. Возможность изменения резолюции при необходимости. В системе должна быть возможность создания группы исполнителей, и выборе этой группы при выписывании резолюции.

Должна быть возможность добавить сотрудников на ознакомление и сотрудников дочерних компании и филиалов. После добавления на ознакомление они должны отображаться в документе, и система должна фиксировать дату просмотра.

«Внешние и внутренние исходящие документы». Должны включать в себя создания, хранение, получение, согласования, подписания и ознакомление документов. У пользователя должны быть следующие таблицы:

- таблица, где хранятся все документы пользователя,
- таблица, где будут отображены все документы на согласования, подписания,
- таблица, где будут отображены все черновики пользователя,
- таблица, где будут все направленные документы пользователя,
- таблица для ознакомления с документами и ознакомленные документы,
- таблица, где будут документы на регистрации,
- таблица, где будут удаленные документы (корзина).

Система должна предоставлять возможность создания внешнего исходящего документа любым пользователем. При создании документа должно отображаться встроенный web-office для создания сопроводительного письма, также в текстовом редакторе должны быть шаблоны бланков, специальные теги (исходящий номер, исходящая дата, лист согласования, QR code и т. д.) чтобы система формировала

необходимую информацию для электронного документа. Текстовый редактор должен предоставлять функционал, не уступающий стандартным приложениям Microsoft office. Должна быть возможность совместной работы с документом.

Пользователь должен иметь возможность загрузить вложение к исходящему письму, и возможность переслать уже зарегистрированные в системе документы. При заполнении листа согласования должна быть возможность добавления группы согласовантов, приглашения внешнего лица с указанием его электронной почты, и чтобы внешнее лицо могло согласовать, подписать документ. Также должны быть последовательный, параллельный и комбинированный способ согласования.

Система должна предоставлять возможность создания связи документа с другими зарегистрированными документами, также должна быть возможность создания связей к карточкам. Эти связи должны отображаться в отдельной вкладке как у исходящего документа, так и в связанных документах и карточках.

В системе должны быть возможность отправки документов с помощью следующих способов доставки: ЕСЭДО, собственный шлюз системы, электронная почта и другие способы доставки включающий в себя нарочную доставку документа. При выборе способа доставки ЕСЭДО система должна выдать весь список контрагентов ЕСЭДО. При выборе собственного шлюза система должна выдать все организации кто имеет данную систему. Также должна быть возможность отправки письма физическому лицу на его электронную почту. Должна быть возможность добавления группы адресатов.

Должен быть функционал черновика, чтобы пользователи могли сохранить документ как черновик и позже направить. Также должна быть возможность ознакомить документ с сотрудниками головной организации и филиалами.

Внутренние исходящие документы при создании должны указывать адресатом как конкретного сотрудника, так и весь департамент. Во втором случае документ должен поступить к директору департамента.

После подписании внутренние исходящие документы должны пройти автоматическую регистрацию если при создании пользователь указал журнал регистрации, если журнал не указан, то документ должен поступить на регистрацию к сотрудникам этого отдела.

После регистрации документа в системе должна быть возможность просмотра движения документа. Когда документ просмотрели, кому отписали и когда исполнили, всю эту информацию должен видеть автор внутреннего исходящего документа.

В системе должна быть возможность создание Организационно-распорядительной документации (ОРД), приказов и служебных записок.

«Уведомления». В системе должен быть реализован функционал уведомления, при добавлении пользователи в документ в качестве согласовантов, подписантов, исполнителей ему должно приходить уведомление об этом. Также в каждой таблице, где есть документы для работы, должно отображаться бейджи чтобы визуально было понятно, что там находятся документы. У пользователя должна быть возможность очистить все уведомления.

Также разработчик системы должен уведомлять пользователей через уведомления о внесенных изменениях в систему, новый функционал, интеграции, либо исправление ошибок.

«Настройка групп и шаблонов». В системе должна быть возможность создания:

- Настройка группы листа согласования
- Настройка группы адресатов
- Настройка шаблонов документов
- Настройка шаблонов отчетов
- Настройка группы исполнителей
- Настройка шаблонов бланков
- Настройка группы листа согласования.

«Замещение и передача дел». В системе должен быть функционал замещения, исполняющий обязанности и референтов, пользователь либо администратор со специальными правами должен иметь возможность создать заменяющего, и.о. либо референта для этого он указывает сотрудника, который отсутствует на работе по каким-либо причинам и сотрудника, который будет его заменять на этот период. Должна быть возможность в любой момент архивировать замещения если сотрудник вышел раньше установленного срока и продлить если сотрудник выходит позже установленного срока. При использовании функции исполняющий обязанности в системе должно отображаться соответствующая запись, например ФИО заменяющего и.о. ФИО сотрудника, которого заменяют.

«Передача дел». В системе должна быть возможность распределить документы от одного сотрудника другому. При этом должна быть возможность как передать все активные и исполненные документа, так и указать выборочно какие именно документы нужно передать другому сотруднику. Также должна быть возможность отмены передачи дел, в этом случае все распределенные документы должны вернуться изначальному сотруднику.

«Сервис формирования QR-code». Система должна иметь возможность формирования QR-кода, содержащего сведения о документе, а также его добавление в шаблоны для печати. Также в системе должны быть следующие специальные теги:

- Исходящий номер
- Исходящая дата
- QR-code
- Подписант
- Спецтег инфо
- Уникальный код
- Короткая ссылка
- Лист согласования
- Внешний подписант
- Краткое содержание
- Адресат (рус, каз)
- ФИО подписанта
- Должность подписанта (рус, каз)
- Исходящая дата ответного документа
- Исходящий номер ответного документа
- Телефон исполнителя

- ФИО исполнителя

Требования к регистрационно-контрольным формам внешних входящих документов. Регистрационно-контрольные формы внешних входящих документов должны соответствовать требованиям и иметь следующие поля, где используются следующие обозначения:

- Д – дата;
- В – время;
- С – справочник;
- Т – текст;
- Ф – файл;
- Л – логическое да/нет;
- В – выбор;
- Б – блок;
- Ч – число;
- М – модальное окно;
- О – облачный офисный пакет.

Регистрационно-контрольная форма внешнего входящего документа

№	Наименование реквизита	Тип значения	Обязательность заполнения	Примечание
1.	Обращение физического или юридического лица	Л	Нет	
2.	Для служебного пользования	Л	Нет	
3.	Связанные документы	М	Нет	
4.	Данные корреспондента	В	Да	
5.	Исходящий номер	Т	Да	
6.	Исходящая дата	Д	Да	
7.	Тип организации	С	Да	
8.	Наименование организации	С	Да	Отправитель документа
9.	Должность автора	С	Нет	
10.	ФИО автора	Т	Нет	
11.	ФИО исполнителя	Т	Нет	
12.	Телефон исполнителя	Т	Нет	
13.	Email исполнителя	Т	Нет	
14.	Краткое содержание	Т	Да	
15.	Вид документа	С	Да	
16.	Характер вопроса	С	Да	

№	Наименование реквизита	Тип значения	Обязательность заполнения	Примечание
17.	Язык	С	Да	
18.	Тип носителя	С	Да	
19.	Способ доставки	С	Да	
20.	Форма документа	С	Да	
21.	Тип внешнего контроля	С	Нет	
22.	Срок внешнего контроля	Д	Нет	
23.	Примечание	Т	Нет	
24.	Тип контроля	С	Да	
25.	Дата исполнения	Д	Нет	
26.	Первичный внутренний срок исполнения	Д	Нет	
27.	Текущий внутренний срок исполнения	Д	Нет	
28.	Дата поступления ходатайства о прекращении	Д	Нет	
29.	Выставляющий резолюцию	С	Да	
30.	Журнал регистрации	С	Да	

Стандартная форма внешнего исходящего документа

№	Наименование реквизита	Тип значения	Обязательность заполнения	Примечание
	Web-office	О	Да	
	Лист согласования	Б	Да	
	Связанные документы	М	Нет	
	Связанные карточки	М	Нет	Интеграция с системой управления задачами
	Краткое содержание	Т	Да	
	Индексы дела	С	Да	
	Вид документа	С	Да	
	Характер вопроса	С	Да	
	Язык документа	С	Да	

№	Наименование реквизита	Тип значения	Обязательность заполнения	Примечание
	Тип контроля	С	Да	
	Тип носителя	С	Нет	
	Форма документа	С	Нет	
	Количество листов	Т	Нет	
	Количество приложений	Т	Нет	
	Количество экземпляров	Т	Нет	
	Адресаты	Б	Да	
	Внешние ссылки	Т	Нет	
	Структурное подразделение	С	Да	

8. Требования к архитектуре

8.1. Техническая архитектура Системы должна быть многоуровневой, и поддерживать масштабирование.

8.2. Система должна предусматривать возможность расширения функциональных свойств за счет реализации дополнительных модулей/подсистем/компонентов.

8.3. Система должна поддерживать возможность увеличения производительности посредством модернизации технических средств в соответствии с требованиями, предъявляемыми к техническим средствам Системы.

8.4. Система должна поддерживать возможность увеличения производительности системы путем горизонтального масштабирования (кластеризации) каждого из узлов серверной архитектуры системы.

8.5. Система должна предусматривать увеличение числа пользователей без изменения архитектуры системы.

8.6. Система должна предусматривать увеличение количества обрабатываемой информации.

8.7. Система должна предусматривать возможность поддержки различных стратегий BackUp.

8.8. Система должна предусматривать возможность автоматического создания резервных копий различных компонентов системы по расписанию.

8.9. Система должна предусматривать возможность размещения всех серверных компонентов системы в облаке (публичном ЦОД).

8.10. Серверные компоненты и информационно-коммуникационная инфраструктура для реализации программного обеспечения предоставляется Исполнителем.

9. Требования к интерфейсам

9.1. Система должна обеспечивать возможность работы с рабочих мест с использованием основного клиентского интерфейса web-клиента.

9.2. При работе в Системе через основной клиентский интерфейс должен быть доступен весь объем функциональности, требуемый данной ТС.

9.3. Система должна поддерживать специализированные, адаптированные интерфейсы web-клиента, позволяющие эффективно выполнять основные сценарии работы с помощью следующих устройств: персональный компьютер (ноутбук).

9.4. Система должна поддерживать мультязычность, минимум на 3 (трех) языках, Казахский, Русский и Английский. Должен быть осуществлен перевод всех визуальных элементов Системы.

10. Требования к эргономике и технической эстетике

10.1. Система должна соответствовать современным требованиям по эргономике и технической эстетике. К числу таких требований относятся следующие:

- интуитивно понятный интерфейс, реализованный с учетом привычных пользователю задач;
- удобный доступ к основным функциям и операциям, выполняемым Системой;
- группировка пунктов меню в соответствии с функциями, задачами и технологией работы пользователей;
- задание критериев для выполнения поиска и выборки информации без привлечения языков программирования;
- пользовательский интерфейс системы должен выполняться в виде набора взаимосвязанных форм и средств навигации;
- все формы пользовательского интерфейса должны быть выполнены в едином графическом дизайне, с одинаковым расположением основных элементов управления и навигации;
- в разделах интерфейса для обозначения сходных операций должны использоваться сходные графические значки, кнопки и другие управляющие (навигационные) элементы;
- термины, используемые для обозначения типовых операций (добавление информационной сущности, редактирование поля данных), а также последовательности действий пользователя при их выполнении, должны быть унифицированы;
- ввод-вывод данных системы, прием управляющих команд и отображение результатов их исполнения должны выполняться в интерактивном режиме, в реальном масштабе времени;
- режимы системы должны обеспечивать явное подтверждение пользователем сохранения вводимой, изменяемой или удаляемой в диалоге информации.

10.2. Программное обеспечение системы должно содержать развитые средства помощи и подсказок по работе с системой, содержать исчерпывающую информацию о функциональных возможностях, заложенных в систему, и методах их использования.

11. Требования к надежности

11.1. Система в целом не должна терять работоспособность в случае возникновения сбоев, аварий и отказов, возникающих на рабочих местах.

11.2. В случае возникновения сбоев, аварий и отказов система должна производить идентификацию проблемы, выводить код проблемы или полное описание с возможностью настройки и сохранения данных логов.

11.3. Система должна обеспечивать сохранность данных при сбоях в электропитании технических средств системы.

11.4. Для сохранности данных в Системе должны быть предусмотрены механизмы резервного копирования, которые обеспечивают создание резервной копии данных и восстановление данных из резервной копии в целостное состояние.

12. Требования к обеспечению информационной безопасности

12.1. Доступ к системе должен обеспечиваться на основании имени и пароля пользователя. Должна быть возможность использования технологии единого входа в систему (SSO).

12.2. Система должна содержать в себе техническую возможность управления учетными записями.

12.3. Система должна обеспечивать контроль доступа к проектам и задачам.

12.4. Система должна обеспечивать контроль активностей привилегированных пользователей (администраторов).

12.5. Система должна обеспечивать возможность хранения истории по изменениям настроек с детализацией по каждому изменению (кто выполнил изменения, какие именно изменения были выполнены, когда выполнены).

12.6. Протокол действий пользователя с программным обеспечением должен содержать информацию о дате и точном времени совершения действия, а также имя пользователя, совершившего действие. Протоколирование должно включать фиксацию следующих действий пользователя с проектами и задачами:

- создание;
- изменение;
- удаление;
- добавление;
- импортирование;
- изменение связей.

12.7. Система должна обеспечивать доступ к проектам и задачам в соответствии с настроенной политикой безопасности. Разграничение прав доступа пользователей к информации и функциям системы должно осуществляться на основе:

- принадлежности к одной или нескольким группам безопасности, дающим соответствующие полномочия для работы в Системе;
- прав доступа на уровне функциональных операций, наборов данных, организационных структур, категорий и групп пользователей и карточек.

12.8. Защита информации в Системе должна обеспечивать решение следующих задач:

- целостность (предотвращение возможности несанкционированного удаления, изменения, блокирования проектов и задач);
- конфиденциальность (разграничения доступа к проектам и задачам и функциям системы в соответствии с их правами доступа);
- аутентичность (подтверждение авторства).

12.9. Система должна обеспечивать выполнение действий только авторизованными и внешним приглашенными по персональной ссылке пользователями системы.

12.10. Система должна обеспечивать администраторам системы управление правами доступа.

12.11. Система должна поддерживать использование комбинации прав доступа путем одновременного назначения пользователю системы нескольких ролей.

12.12. Система должна давать возможность администратору системы создавать группы пользователей системы и управлять ими.

12.13. Система должна давать возможность настраивать типы прикрепляемых в системе документов с возможностью блокировки потенциально опасных вложений (exe, js и др.) по расширениям и сигнатурам.

12.14. Система должна предусматривать наличие контекстно-ролевой модели безопасности (доступ к тем или иным проектам и задачам и отдельным их атрибутам определяются контекстом обрабатываемого ролью пользователя).

12.15. Система при выполнении пользователем системы поиска по содержанию и наименованию проектов, задач и метаданных, не должна включать в список результатов поиска проектов и задач, к которым пользователь не имеет прав доступа.

12.16. Система должна содержать в себе техническую возможность работы через https-протокол, SSL – шифрование.

12.17. Система должна обеспечивать механизм явной выдачи прав пользователям, по принципу «что явно не разрешено, то запрещено».

12.18. Система должна обеспечивать назначение прав доступа к проектам и задачам, как в момент создания договора, так и в любой момент жизненного цикла договора.

13. Требования к системной интеграции

13.1. Система должна иметь возможность программной доработки функциональности и интеграции с внешними системами за счёт наличия открытого (документированного) интерфейса прикладного программирования (API).

14. Требования к обучению

14.1. Обучение технических специалистов должно осуществляться в форме группового очного обучения с тренером в классе Заказчика или с использованием альтернативных средств дистанционного обучения посредством информационных семинаров/вебинаров удаленно.

14.2. Обучение руководства Заказчика должно осуществляться в форме группового очного обучения с тренером в классе Заказчика или с использованием альтернативных средств дистанционного обучения посредством информационных семинаров/вебинаров удаленно.

14.3. Обучение пользователей может осуществляться в форме группового очного обучения с тренером в классе Заказчика или с использованием альтернативных средств дистанционного обучения посредством информационных семинаров/вебинаров удаленно.

14.4. Обучение должно охватывать все основные операции, навыки и знания, необходимые для осуществления функциональной работы в Системе для пользователя, руководителя и технического специалиста.

15. Требования к тестированию

15.1. Функциональное тестирование на соответствие требованиям настоящей технической спецификации должно быть проведено по запросу Заказчика в течение 5

календарных дней с момента заключения Договора в присутствии представителей Поставщика, Заказчик и с возможностью привлечения сторонних экспертов в данной области.

15.2. В случае выявления несоответствий Поставщик должен их устранить в течение 5 календарных дней. После уведомления Поставщиком об устранении несоответствий должно повторно быть проведено функциональное тестирование на соответствие требованиям настоящей технической спецификации в течение 5 календарных дней с момента получения уведомления Заказчиком.

15.3. Перенос разработанных объектов и конфигураций в зону продуктивной эксплуатации должен осуществляться только в случае успешного тестирования.

15.4. Во время тестирования Заказчик и Исполнитель должен проводить мониторинг результатов и фиксирование ошибок Системы, замечаний/предложений Заказчика в журнале.

15.5. После окончания тестирования Исполнитель совместно с Заказчиком должны провести анализ журнала зафиксированных ошибок/замечаний/предложений, расставить приоритеты для последующей доработки по предложениям и устранению ошибок/замечаний.

16. Требования к технической поддержке и сопровождению Системы

16.1. Техническая поддержка, сопровождение программного обеспечения должна быть оказана посредством ответов на запросы, поступившие на информационный центр Исполнителя. Информационный центр должен обеспечиваться в рабочие дни с 9.00 до 18.00.

16.2. Исполнитель обязан предоставить Заказчику информационный центр для обработки и передачи обращений по технической поддержке, сопровождению программного обеспечения от ответственных представителей Заказчика к техническим специалистам Исполнителя.

16.3. Техническая поддержка, сопровождение должны быть доступны:

- по телефонной линии службы сопровождения;
- по информационному центру;
- по электронной почте.

16.4. Спецификация уровня качества

1) Минимальное время отклика ответа на запросы:

- по телефону - 3 минуты;
- по информационному центру - 30 минут;
- по электронной почте - 60 минут.

2) Максимальное время отклика на запросы:

- по телефону - 60 минут;
- по информационному центру - 3 часа;
- по электронной почте - 4 часа.

16.5. В случаях, когда программное обеспечения находится полностью в нерабочем состоянии и Заказчик не может ее эксплуатировать, что характеризуется невозможностью обслуживания клиентов, потерей основных функции и/или БД и специалисты Заказчика не могут восстановить или найти временные обходные решения, инциденту присваивается наивысший приоритет. Работа по инцидентам с наивысшим приоритетом должна

начинаться не позднее чем через 15 минут после поступления сообщения и завершаться при восстановлении работоспособности программного обеспечения. Если для восстановления работоспособности требуется присутствие специалиста исполнителя на месте эксплуатации программного обеспечения, то Исполнитель должен обеспечить данное условие в случае возникновения инцидента по его вине.

16.6. При частичной потере функциональности, а именно, когда программное обеспечение находится в неработоспособном состоянии, но для локализации проблемы, найдено или существует временное обходное решение, позволяющее как-то компенсировать негативный эффект, инциденту должен присваиваться высший приоритет. Восстановление потерянной функциональности должно быть выполнено не позднее чем через 36 часов с момента принятия данного обращения.

16.7. Если программное обеспечение может эксплуатироваться Заказчиком с ограниченными функциями, и при этом существует временное или обходное решение, позволяющее полностью компенсировать негативный эффект, то инцидент с такими параметрами должен иметь средний приоритет и быть устранен в течение 10 рабочих дней с момента принятия его в работу Исполнителем.

16.8. Прочим случаям, незначительно влияющим на функционирование программного обеспечения, присваивается низший приоритет, и Исполнитель обязуется устранить их в течение 20 рабочих дней.

16.9. При оказании услуг по внесению изменений и обновлению программного обеспечения должны быть оказаны следующие услуги:

- услуги по организации демонстрации программного обеспечения;
- услуга по передаче обновленного программного обеспечения.

16.10. Любые изменения программного обеспечения (модуля/функционала) должны пройти процедуры внутреннего тестирования. Процедура внутреннего тестирования должна быть выполнена Исполнителем до передачи программного обеспечения (модуля/функционала).

16.11. Исполнитель должен продемонстрировать ответственным лицам по сопровождению от Заказчика корректность внесенных изменений по устранению выявленных проблем в работе программного обеспечения (модуля/функционала).

16.2. Срок технической поддержке составлять до 15 января 2027 года.

17. Технические требования к Системе

17.1. Система должна быть реализована на базе промышленной программной платформы.

17.2. Система должна обеспечивать реализацию требуемой функциональности с помощью встроенных визуальных инструментов, без использования средств программирования.

17.3. Система должна представлять собой интегральное законченное решение, обладающее требуемой настоящей ТС функциональностью, с возможностью масштабирования и построения новых решений по модульному принципу.

17.4. Система должна обеспечивать автоматизацию всех процессов функциональной деятельности Заказчика в соответствии с требованиями настоящей ТС.

17.5. Система должна иметь общекорпоративный характер с единством методологии и организационно-технических подходов в решении поставленных задач.

18. Требования к срокам и содержанию работ

18.1. Общий срок работы и внедрения программного обеспечения в течение 30 календарных дней с момента предоставления полной информации по пользователям, штатного расписания, шаблонов бланков, кодировок и т.д.

18.2. Поставка лицензий на ПО - Исполнитель должен произвести поставку лицензий на программное обеспечение в полном организационном и функциональном объеме и в полном соответствии с настоящими требованиями.

19. Иные требования

19.1 Поставщик обязуется обеспечить размещение и обработку данных Заказчика в рамках оказания Услуг на инфраструктуре Поставщика.

19.2. Поставщик обязуется со своей стороны, обеспечивать контроль доступа к инфраструктуре, а также обеспечить порядок обращения с данными при прекращении Договора, включая: (а) выгрузку данных Заказчика, (б) передачу Заказчику, (в) удаление данных у Поставщика.

19.3. Поставщик обязуется обеспечить резервное копирование и восстановление данных Системы со следующими параметрами (RPO/RTO):

а) **RPO (максимальная потеря данных)** — не более **24 (двадцати четырех) часов**;

б) **RTO (время восстановления работоспособности)** — не более **4 (четырёх) часов** для инцидентов наивысшего приоритета (полная неработоспособность);

в) резервное копирование выполняется **не реже 1 (одного) раза в сутки**;

г) резервные копии хранятся в логически/физически обособленном контуре (отдельное хранилище/отдельный аккаунт/отдельный сегмент) и защищаются от несанкционированного доступа;

19.4. Поставщик обязуется обеспечить:

а) ролевую модель и разграничение прав доступа пользователей (администраторы, делопроизводители/канцелярия, исполнители, наблюдатели) и принцип «что явно не разрешено — запрещено»;

б) журналирование (логирование) действий пользователей и администраторов, включая фиксацию даты/времени и пользователя, совершившего действие;

19.5. Поставщик обеспечивает техническую поддержку и сопровождение в порядке, установленном данной Технической спецификацией, при этом Стороны согласовали следующий режим:

а) для инцидентов **наивысшего приоритета** (полная неработоспособность/потеря основных функций и/или БД) — **режим 24/7**, начало работ **не позднее 15 минут** с момента поступления сообщения и непрерывное выполнение работ до восстановления работоспособности;

б) для инцидентов высшего/среднего/низшего приоритета — обработка обращений **в рабочие дни с 9:00 до 18:00**.

19.6. Выгрузка данных (Exit). В случае прекращения Договора по любой причине Поставщик обязуется по письменному требованию Заказчика обеспечить выгрузку (экспорт) всех данных Заказчика из Системы в срок не позднее **10 (десяти) календарных дней** с даты получения требования.

19.7. Форматы выгрузки:

а) документы — в созданном формате;

- б) метаданные/карточки/журналы/маршруты/статусы — в машиночитаемом формате (XML/JSON/CSV) с описанием структуры (data dictionary);
в) при наличии — файлы вложений в исходных форматах.

Заказчик

Поставщик

Председатель Правления

Директор

А. Аяшев А.Аяшев

_____ Мукушов А.К.

Рук. юр. службы А.А.Аяшев

Рук. Центра цифрового развития А.А.Аяшев

ИТ-менеджер А.А.Аяшев
факкультеті декарт А.А.Аяшев