

**Ұлттық әл-ауқат қорын және Ұлттық әл-ауқат қорының ұйымдарын қоспағанда, квазимемлекеттік сектордың жекелеген субъектілерінің сатып алу веб-порталдарының жұмыс істеу, оның ішінде веб-порталдар жұмысында техникалық іркілістер туындаған жағдайда жұмыс істеу қағидаларын бекіту туралы**

Қазақстан Республикасы Қаржы министрінің 2021 жылғы 24 қарашадағы № 1216 бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2021 жылғы 25 қарашада № 25414 болып тіркелді

**ЗҚАИ-ның ескертпесі!**

**Осы бұйрық 01.01.2022 ж. бастап қолданысқа енгізіледі.**

"Квазимемлекеттік сектордың жекелеген субъектілерінің сатып алуы туралы" Қазақстан Республикасы Заңының 13-бабының 2) тармақшасына сәйкес БҰЙЫРАМЫН :

1. Қоса беріліп отырған Ұлттық әл-ауқат қорын және Ұлттық әл-ауқат қорының ұйымдарын қоспағанда, квазимемлекеттік сектордың жекелеген субъектілерінің сатып алу веб-порталдарының жұмыс істеу, оның ішінде веб-порталдар жұмысында техникалық іркілістер туындаған жағдайда жұмыс істеу қағидалары бекітілсін.

2. Қазақстан Республикасы Қаржы министрлігінің Мемлекеттік сатып алу және квазимемлекеттік секторының сатып алу әдіснамасы департаменті Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен:

1) осы бұйрықтың Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркелуін;

2) осы бұйрықтың Қазақстан Республикасы Қаржы министрлігінің интернет-ресурсында орналастырылуын;

3) осы бұйрық Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркеуден өткеннен кейін он жұмыс күні ішінде Қазақстан Республикасы Қаржы министрлігінің Заң қызметі департаментіне осы тармақтың 1) және 2) тармақшаларында көзделген іс-шаралардың орындалуы туралы мәліметтердің ұсынылуын қамтамасыз етсін.

3. Осы бұйрық 2022 жылдың 1 қаңтардан бастап қолданысқа енгізіледі және ресми жариялауға жатады.

*Қазақстан Республикасының  
Қаржы министрі*

*Е. Жамаубаев*

Қазақстан Республикасы  
Қаржы министрінің  
2021 жылғы 24 қарашадағы  
№ 1216 бұйрығымен  
бекітілген

**Ұлттық әл-ауқат қорын және Ұлттық әл-ауқат қорының ұйымдарын қоспағанда, квазимемлекеттік сектордың жекелеген субъектілерінің сатып алу веб-порталдарының жұмыс істеу, оның ішінде веб-порталдар жұмысында техникалық іркілістер туындаған жағдайда жұмыс істеу қағидалары**

## **1-тарау. Жалпы ережелер**

1. Осы Ұлттық әл-ауқат қорын және Ұлттық әл-ауқат қорының ұйымдарын қоспағанда, квазимемлекеттік сектордың жекелеген субъектілерінің сатып алу веб-порталдарының жұмыс істеу, оның ішінде веб-порталдар жұмысында техникалық іркілістер туындаған жағдайда жұмыс істеу қағидалары (бұдан әрі – Қағидалар) "Квазимемлекеттік сектордың жекелеген субъектілерінің сатып алуы туралы" Қазақстан Республикасы Заңының (бұдан әрі – Заң) 13-бабының 2) тармақшасына сәйкес әзірленді және квазимемлекеттік сектордың жекелеген субъектілерінің сатып алу веб-порталдарының жұмыс істеу, оның ішінде веб-порталдар жұмысында техникалық іркілістер туындаған жағдайда жұмыс істеу тәртібін айқындайды.

2. Осы Қағидаларда мынадай ұғымдар пайдаланылады:

1) әлеуетті өнім беруші – сатып алу туралы шарт жасасуға үмітті, кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыратын жеке тұлға, заңды тұлға (егер Қазақстан Республикасының заңдарында олар үшін өзгеше белгіленбесе, мемлекеттік мекемелерді қоспағанда), консорциум;

2) веб-порталға қатысушы – тапсырыс беруші, сатып алуды ұйымдастырушы, әлеуетті өнім беруші, өнім беруші, сатып алуды бақылау жөніндегі орталықтандырылған қызмет, сатып алу саласындағы уәкілетті орган, веб-порталда тіркеуден өткен электрондық сатып алу ақпараттық жүйесінің операторы;

3) веб-порталда тіркеу – сатып алу жүйесі субъектісін, оның лауазымды тұлғаларын және мүдделі тұлғаларды веб-порталға қатысуға жіберу;

4) жария оферта (бұдан әрі – оферта) – сатып алу веб-порталын пайдалану бойынша шарт жасасу туралы ұсыныс, көрсетілген талаптарға жауап беретін ұсыныс жасаушы жақтың кез келген хабарлаушысымен ұсыныста көрсетілген жағдайларда шарт жасасу еркі көрінетін, шарттың барлық елеулі ережелері бар ұсыныс;

5) құжаттың электрондық көшірмесі – төлнұсқа құжаттың түрін және ақпаратын ( деректерін) электрондық-цифрлық нысанда толығымен көрсететін құжат;

6) сатып алу веб-порталы (бұдан әрі – веб-портал) – Заңға, Квазимемлекеттік сектордың жекелеген субъектілерінің сатып алуын жүзеге асыру қағидаларына және осы Қағидаларға сәйкес сатып алуды электрондық форматта өткізуді қамтамасыз ететін ақпараттық жүйе;

7) сатып алу саласындағы уәкілетті орган (бұдан әрі – уәкілетті орган) – квазимемлекеттік сектордың жекелеген субъектілерінің сатып алуы саласында

басшылықты, сондай-ақ салааралық үйлестіруді жүзеге асыратын орталық атқарушы орган;

8) электрондық құжат – ақпарат электрондық-цифрлық нысанда ұсынылған және электрондық цифрлық қолтаңба арқылы куәландырылған құжат;

9) квазимемлекеттік сектордың жекелеген субъектілері үшін электрондық сатып алу ақпараттық жүйесінің операторы (бұдан әрі – Оператор) – сатып алу саласындағы уәкілетті орган айқындаған, өкілеттіктері квазимемлекеттік сектордың жекелеген субъектілерінің сатып алуын жүзеге асыру қағидаларында айқындалатын заңды тұлға (заңды тұлғалар);

10) электрондық цифрлық қолтаңба – электрондық цифрлық қолтаңба құралдарымен жасалған және электрондық құжаттың анықтығын, оның тиесілілігін және мазмұнының өзгермейтіндігін растайтын электрондық цифрлық нышандар жиынтығы;

11) Ұлттық әл-ауқат қоры (бұдан әрі – Қор) – ұлттық басқарушы холдинг.

Осы Қағидаларда пайдаланылатын өзге де ұғымдар Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес қолданылады.

3. Веб-порталда электрондық цифрлық қолтаңбаны пайдаланған кезде пайдаланушылар осы Қағидаларды және "Электрондық құжат және электрондық цифрлық қолтаңба туралы" Қазақстан Республикасының Заңын басшылыққа алады.

## **2-тарау. Квазимемлекеттік сектордың жекелеген субъектілерінің сатып алу веб-порталдарының жұмыс істеу тәртібі**

4. Тауарларды, жұмыстарды және көрсетілетін қызметтерді сатып алуды жүзеге асыру мақсатында электрондық сатып алуды ұйымдастыруға және өткізуге байланысты ұсынылатын құжаттар мен мәліметтерді веб-порталды пайдаланушы электрондық құжаттар немесе құжаттардың электрондық көшірмелері түрінде орналастырады және оған веб-порталдың тиісті қатысушысының атынан әрекет етуге құқығы бар адамның электрондық цифрлық қолтаңбасымен қол қойылады.

5. Веб-порталда барлық электрондық құжаттарды және құжаттардың электрондық көшірмелерін жасау, алу және жөнелту уақыты Нұр-Сұлтан қаласының жергілікті уақыты бойынша белгіленеді.

6. Веб-порталда жұмыс істеу және (немесе) электрондық сатып алуға қатысу үшін веб-порталды пайдаланушылар мынадай іс-қимылдар жиынтығын жасайды:

1) электрондық цифрлық қолтаңба сертификаттарын (ашық және жабық кілт) пайдалану мүмкіндігі үшін қажетті аппаратты-бағдарламалық қамтамасыз етуді орнатады;

2) Қазақстан Республикасының Ұлттық куәландыру орталығында электрондық цифрлық қолтаңбаның сертификаттарын (ашық және жабық кілт) алады;

3) веб-порталда тіркелу рәсімін өтеді.

7. Веб-порталда Қазақстан Республикасының Ұлттық куәландырушы орталығы жеке және заңды тұлғалар үшін шығарған электрондық цифрлық қолтаңба сертификаттары қолданылады.

8. Веб-порталда жүктелетін файлдардың немесе файл архивтерінің мөлшері 20 мегабайттан асқан жағдайда, оларды веб-порталға әрқайсысының мөлшері 20 мегабайттан аспайтын бөліктермен жүктеу қажет.

9. Веб-порталды пайдалану (қол жеткізу) бойынша қызмет көрсету шарттары мен талаптарын Оператор (квазимемлекеттік сектордың жекелеген субъектілерінің сатып алу туралы заңнамасына сәйкес тапсырыс берушілер мен өнім берушілер бір мезгілде айқындаған заңды тұлғалар үшін) оферта шарты және (немесе) сатып алу туралы шарт негізінде айқындайды.

10. Шартқа сәйкес әлеуетті өнім берушілерге қызмет көрсету тәртібі:

1) веб-порталда тіркеу (егер тіркелмеген жағдайда);

2) веб-порталды пайдалану (қол жеткізу) бойынша қызметке (бұдан әрі-қызметтер) ақы төлеу үшін веб-порталда тиісті тарифті таңдау. Әлеуетті өнім беруші тарифті өтінімдердің және ол қатысуды жоспарлап отырған шарттардың шекті сомасына байланысты дербес таңдайды (ұсынылатын өтінімдер мен жасалатын шарттардың саны таңдалған тарифтің қолданылу кезеңінде шектелмейді);

3) әлеуетті өнім беруші тарифті таңдағаннан кейін веб-портал қызметтерді көрсетуге арналған шарттың жобасын қалыптастырады (тікелей шарт жасасу арқылы бір көзден алу тәсілімен сатып алудың бекітілген жылдық жоспары негізінде). Әлеуетті өнім беруші электрондық цифрлық қолтаңбаны пайдалана отырып веб-портал арқылы шартқа қол қояды және қол қою үшін операторға жібереді. Оператор шартқа 3 (үш) жұмыс күні ішінде қол қояды. Әлеуетті өнім берушінің шартқа қол қоюы оның таңдап алынған тарифке сәйкес қызметке ақы төлеуге келісімін білдіру нысаны болып табылады;

4) тараптар шартқа қол қойғаннан кейін Оператор қызметті ұсынады (веб-порталға қол жеткізу) және әлеуетті өнім берушіге веб-портал арқылы электрондық нысанда көрсетілген қызметтер актісін жібереді;

5) әлеуетті өнім беруші Оператордан көрсетілген қызметтер актісін алған күннен бастап 5 (бес) жұмыс күні ішінде оған электрондық цифрлық қолтаңба арқылы қол қояды;

6) әлеуетті өнім беруші көрсетілген қызметтер актісіне қол қойылғаннан кейін 5 (бес) жұмыс күні ішінде көрсетілген қызметтердің ақысын Оператордың банктік шотына ақша аудару жолымен қолма-қол ақшасыз төлеммен төлейді (төлемдерді жүзеге асыруға арналған деректемелер және тарифтер туралы ақпарат веб-порталдың ақпараттық материалдарында орналастырылады);

7) әлеуетті өнім беруші веб-порталдың жеке кабинетінде көрсетілетін қызметке ақы төленгенін растайды (растау Операторға аударылған, пайдаланушының жеке

кабинетінде көрсетілген ақша жеткілікті болған жағдайда ғана жүзеге асырылады), одан кейін пайдаланушының веб-порталдағы жеке кабинетінде 3 (үш) жұмыс күні ішінде (банк аударымдарын жүргізу мерзімі) әлеуетті өнім беруші аударған ақша көрсетіледі.

11. Оператор веб-порталды пайдалану (қол жеткізу) бойынша ақы толық және тиісінше төленген сәтке дейін қызмет көрсетуді тоқтата тұрады.

12. Оферта шарттарында әлеуетті өнім берушілерге қызмет көрсету тәртібі:

1) веб-порталда тіркеу (егер тіркелмеген жағдайда);

2) Оператордың банктік шотына аудару жолымен қолма-қол ақшасыз төлеммен ақша енгізу (төлемдерді жүзеге асыруға арналған деректемелер және тарифтер туралы ақпарат веб-порталдың ақпараттық материалдарда орналастырылады);

3) веб-порталда тиісті тарифті таңдау арқылы қызметке ақы төлеу. Әлеуетті өнім беруші тарифті өтінімдердің және ол қатысуды жоспарлап отырған шарттардың шекті сомасына байланысты дербес таңдайды (ұсынылатын өтінімдер мен жасалатын шарттардың саны таңдалған тарифтің қолданылу кезеңінде шектелмейді);

4) әлеуетті өнім беруші тарифті таңдағаннан кейін әлеуетті өнім берушінің веб-порталдағы жеке кабинетінде оферта шарттары және танысу үшін көрсетілген қызметтер актісі көрсетіледі;

5) оферта шарттарымен келіскен жағдайда, әлеуетті өнім беруші көрсетілген қызметтер актісіне электрондық нысанда қол қояды және веб-порталдың жеке кабинетінде көрсетілетін қызметтерге ақы төленгенін растайды (растау әлеуетті өнім берушінің жеке кабинетінде көрсетілген Операторға аударылған ақша жеткілікті болған жағдайда ғана жүзеге асырылады);

6) Оператор таңдалған тариф шарттарымен қызметтерді 3 (үш) жұмыс күні ішінде ұсынады.

13. Оператор қызмет көрсету шеңберінде веб-порталдың мынадай функционалдығын ұсынады:

1) сатып алуға қатысуға өтінім беру;

2) бір көзден алу тәсілімен сатып алуға қатысу туралы келісім беру;

3) баға ұсынысын беру;

4) сатып алу туралы шартты келісу және оған қол қою.

14. Ақылы негізде көрсетілетін қызметтер таңдалған тарифке сәйкес ұсынылады.

Егер өткізілетін сатып алудың (лоттың) бөлінген сомасы жеке-жеке таңдалған тарифтің сомасынан аспаса, әлеуетті өнім беруші бір мезгілде бірнеше сатып алуға (лоттарға) қатысады.

### **3-тарау. Операторлардың уәкілетті органмен және пайдаланушылармен өзара іс-қимылы**

15. Ақша бойынша барлық операциялар Қазақстан Республикасының ұлттық валютасында екінші деңгейдегі банктер мен Қазақстан Республикасының аумағында

тіркелген, банктік операциялардың жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдар арқылы жүргізіледі.

16. Оператор уәкілетті органның келісімі бойынша функционалдылықты жаңарту туралы ақпаратты, іркілістер, профилактикалық және техникалық жұмыстар туралы ақпаратты, анықтамалық ақпаратты, "Өзірлеушілер үшін" бөлімін қоспағанда, веб-порталды ақпараттық толықтыруды жүзеге асырады. Электрондық ақпараттық ресурстардың қосымша түрлерін орналастыру қажеттілігі болған жағдайда уәкілетті орган веб-порталды ақпараттық толықтыруға өтінімді қалыптастырады және Операторға жазбаша түрде жібереді.

17. Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексінің 359-бабына сәйкес айқындалатын еңсерілмес күш жағдайлары туындаған кезде Оператор осындай жағдаяттардың басталғаны, әрекет етуінің болжамды мерзімі мен тоқтауы туралы уәкілетті орган мен пайдаланушыларды дереу хабардар етеді (кез келген қолжетімді тәсілдермен), сондай-ақ уәкілетті органға аталған жағдаяттардың дәлелдемелерін ұсынады.

18. Оператор уәкілетті органмен келісім бойынша жоспарлы профилактикалық жұмыстарды жүргізудің жоспар-кестесіне сәйкес веб-порталды сөндіріп, жоспарлы профилактикалық жұмыстарды жүргізеді. Жоспарлы профилактикалық жұмыстардың жүргізілу мерзімі демалыс және мереке күндерінің басымдығы ескеріле отырып белгіленеді. Оператор уәкілетті органмен келісім бойынша жоспардан тыс профилактикалық және техникалық жұмыстарды жүргізеді. Жоспарлы профилактикалық жұмыстарды жүргізу туралы хабарландыру веб-порталдың басты бетінде олар жүргізілгенге дейін күнтізбелік 2 (екі) күннен кешіктірмей орналастырылады.

19. Оператор веб-портал жұмысының техникалық мәселелері бойынша өтініштерді қарауды қамтамасыз етеді және техникалық іркілістерді жою және (немесе) пайдаланушылардың қателерін түзету үшін қажетті іс-шараларды жүзеге асырады. Егер өтініш берушінің сұрау салуы құқықтық баға талап етсе, Оператор өтініш тіркелген күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде уәкілетті органға және (немесе) басқа мүдделі мемлекеттік органдарға тиісті сұрау салу жібереді, алынған ұстанымдар бойынша деректерді және (немесе) веб-порталдың функционалдығын тиісті түзетуді орындайды.

20. Оператор телефон байланысы, электрондық пошта, жазбаша сұрау салу, интернет-форум арқылы келіп түскен веб-портал қатысушыларының өтініштерін қабылдауды, өңдеуді және қарауды жүзеге асыратын Оператордың сервис-диспетчерлік қызметінің (бұдан әрі – Байланыс орталығы) толыққанды жұмысын қамтамасыз етеді.

Көрсетілген форматта келіп түскен барлық өтініштерді Байланыс орталығы тіркейді

Өтініш тіркелгеннен кейін 3 (үш) жұмыс күні ішінде Байланыс орталығы оны қарауды және (немесе) туындаған техникалық қателерді немесе іркілістерді жоюды қамтамасыз етеді.

Өтінішті қарау нәтижелері туралы ақпарат веб-портал қатысушысына ол көрсеткен мекенжай, электрондық пошта немесе телефон байланысы бойынша жіберіледі немесе хабарланады.

Оператордың өтінішті қарау нәтижелерімен келіспеген жағдайда, веб-портал қатысушысы уәкілетті органға жүгінеді.

21. Келіп түскен өтініштерді жедел қарау мақсатында Байланыс орталығы жиі туындайтын мәселелер бойынша уәкілетті органмен келісім бойынша Оператор әзірлеген позицияларды басшылыққа алады.

22. Пайдаланушы жеке кабинетінен паролін дербес қалпына келтіру мүмкін болмаған жағдайда, веб-порталды пайдаланушы операторға жеке басын куәландыратын құжаттардың көшірмелерін ұсына отырып, Байланыс орталығы арқылы Операторға жүгінеді. Оператор олардың өтініштері бойынша веб-портал пайдаланушыларының парольдерін жаңарту мүмкіндігін қамтамасыз етеді.

23. Веб-порталды пайдаланушылардың әрекетінде қылмыстық және (немесе) әкімшілік құқық бұзушылықтардың белгілері анықталған жағдайда Оператор меншік иесіне, сондай-ақ құқық қорғау органдарына және (немесе) қадағалау органдарына ақпарат жібереді.

24. Оператор уәкілетті органмен келісім бойынша пайдаланушылардың веб-порталда жұмыс істеу жөніндегі нұсқаулықтарын әзірлейді және бекітеді.

25. Оператор меншік иесімен серверлік үй-жайларға рұқсаты бар тұлғалардың тізбесін алдын ала (осы тұлғалар серверлік үй-жайларға келгенге дейін) келіседі.

#### **4-тарау. Техникалық іркілістер туындаған жағдайдағы веб-порталдар жұмысының тәртібі**

26. Ақпараттық жүйенің (бұдан әрі – Жүйе) инциденттері (техникалық іркілістер) мынадай түрлерге бөлінеді:

1) Операторға байланысты:

Оператор мамандарының заңсыз іс-әрекеті салдарынан;

Жүйе ақпаратына рұқсатсыз әсер етуге әкеп соққан Жүйенің ақпараттық қауіпсіздігінің тиісті деңгейін қамтамасыз етпеу салдарынан;

Оператордың немесе оның мамандарының кінәсінен Жүйенің және (немесе) оның құрамдас бөліктерінің физикалық зақымдануы салдарынан.

2) Операторға байланысты емес:

үшінші тұлғалардың кінәсінен Жүйенің және (немесе) оның құрамдастарының физикалық зақымдануы және (немесе) ажыратылуы салдарынан;

ықтимал компьютерлік шабуылдардан Жүйенің қол жетімсіздігіне салдарынан;

үшінші тұлғалардың іс-қимылдары, сондай-ақ Операторға байланысты емес, веб-порталдың үздіксіз жұмысына тікелей немесе жанама әсер ететін ұйымдастыру-техникалық жағдайлардың болуы салдарынан;

шарттық қатынастарда айқындалған шамада пайдаланушы веб-порталға қосу үшін пайдаланатын деректерді беру желілерінің және (немесе) электр энергиясының болмауы не кепілді жұмыс қабілетінің бұзылуы салдарынан;

пайдаланушының компьютерлік техникасында қамтылған бағдарламалық-техникалық шектеулер мен баптаулардың болуы, сондай-ақ пайдаланушының веб-порталда толыққанды жұмыс істеуіне мүмкіндік бермейтін бағдарламалық-техникалық мүмкіндіктердің болмауы салдарынан;

зияндалған файлды немесе файлдар архивін орналастыру мүмкіндігін Жүйенің автоматты түрде бұғаттауына байланысты пайдаланушының компьютерлік техникасын пайдаланушыға веб-порталда жұмыс істеуге мүмкіндік бермейтін зиянды бағдарламалық қамтылыммен зияндау салдарынан;

пайдаланушы веб-порталда жұмыс істеу кезінде Заң мен пайдаланушылар нұсқаулығының талаптарын тиісінше сақтамауы салдарынан;

электрондық цифрлық қолтаңба кілтін сақтау, веб-порталдағы жұмысқа жауапты тұлға ретінде тағайындалған пайдаланушының электрондық цифрлық қолтаңба кілтін тиісті өкілеттіктері жоқ үшінші тұлғаларға беруі қағидаларын сақтамау салдарынан.

27. Техникалық іркілітердің туындауы туралы ақпарат көздері мыналар:

пайдаланушының өтініші;

веб-порталдың жұмыс істеу мониторингін орындайтын Оператор мамандарының хабарламасы;

техникалық іркілістерді анықтаған, Жүйе функционалының жұмысқа қабілеттілігі мен қолжетімділігін айқындау үшін пайдаланылатын веб-порталдың ақауларын мониторингтеу және анықтау жөніндегі бағдарламалық-аппараттық құралдар;

техникалық іркілістің туындауын немесе туындау мүмкіндігін куәландыратын жазбалар тіркелетін Жүйенің жүйелік журналдары болып табылады.

28. Техникалық іркіліс туындаған кезде мынадай іс-шаралар жүргізіледі:

1) веб-портал пайдаланушысы техникалық іркілісті анықтаудың Нұр-Сұлтан қаласының уақыты бойынша күні мен уақытын көрсете отырып, веб-порталда көрсетілген электрондық пошта арқылы, сондай-ақ байланыс деректерін және растайтын материалдарды (экрандық суреттер мен өзге де растайтын материалдар) қоса бере отырып, 1 (бір) сағаттан кешіктірмей Байланыс орталығын хабардар етеді.

Техникалық іркіліс туралы ақпаратты электрондық пошта арқылы жіберу мүмкін болмаған жағдайда, веб-портал пайдаланушысы Байланыс орталығын телефон арқылы бір сағаттан кешіктірмей хабардар етеді;

2) стандартты жұмыс істеуіне сәйкес келмейтін жұмыста немесе Жүйе конфигурациясында өзгерістер анықталған жағдайда, Оператордың маманы осы



Қағидаларға қосымшаға сәйкес нысан бойынша сатып алу веб-порталының туындаған техникалық іркіліс туралы пайдаланушылардың өтініштерін есепке алу журналында (бұдан әрі – Есепке алу журналы) техникалық іркілістердің туындаған күні мен уақытын тіркейді.

Байланыс орталығы жүгіну тәсіліне байланысты (телефон, электрондық пошта, ресми хаттар, интернет-форум арқылы) Жүйені пайдаланушылармен өзара іс-қимылды:

Нұр-Сұлтан қаласының уақыты бойынша жұмыс күндері – сағат 9.00-ден 18:30-ға дейін, түскі үзіліс сағат 13.00-ден 14.30-ға дейін қамтамасыз етеді.

Оператор уәкілетті органның келісімі бойынша Байланыс орталығының жұмыс уақытын ұлғайтады, оның ішінде тәулік бойы қолдауға көшуді жүзеге асырады.

29. Байланыс орталығының Операторы пайдаланушылар мен Оператор мамандарының өтініштерін Нұр-Сұлтан қаласының уақыты бойынша жұмыс уақытына түскен сәттен бастап 30 (отыз) минут ішінде Есепке алу журналында тіркейді.

Егер пайдаланушының техникалық іркіліс туралы өтініші Нұр-Сұлтан қаласының уақыты бойынша түскі үзіліс кезінде электрондық пошта арқылы келіп түскен жағдайда, Оператор өтінішті түскі үзілістен кейін 30 (отыз) минут ішінде тіркейді.

Егер пайдаланушының техникалық іркіліс туралы өтініші Нұр-Сұлтан қаласының уақыты бойынша жұмыс уақытынан тыс уақытта электрондық пошта арқылы келіп түскен жағдайда, оператор өтінішті келесі жұмыс күні тіркейді.

Есепке алу журналын Байланыс орталығының Операторлары пайдаланушылардың өтініштерін есепке алу жөніндегі Оператордың ақпараттық жүйесінде электрондық түрде жүргізеді.

30. Өтініш тіркелгеннен кейін пайдаланушылардың өтініштерін есепке алу жөніндегі Оператордың ақпараттық жүйесінде инциденттің бірегей сәйкестендіргіші беріледі және 1 (бір) сағат ішінде пайдаланушының электрондық поштасына жіберіледі.

31. Техникалық іркіліс туралы ақпарат болған кезде Оператор Нұр-Сұлтан қаласының уақыты бойынша жұмыс уақытында ақпараттың келіп түскен сәтінен бастап 2 (екі) сағат ішінде Жүйенің техникалық іркіліс фактісін растау немесе теріске шығару мақсатында алынған ақпаратқа немесе ұсынылған материалдарға (экрандық суреттерге және өзге де ұсынылған материалдарға) талдау жүргізеді.

32. Техникалық іркілісті теріске шығарған кезде Оператор Жүйенің техникалық іркілісті теріске шығару туралы фактілердің бар екендігі расталғаннан кейін 30 (отыз) минут ішінде техникалық қолдауға жүгінген пайдаланушыны растайтын ақпаратты қоса бере отырып, техникалық іркілісті теріске шығару туралы хабардар етеді.

33. Оператор техникалық іркілісті растаған кезде оның күрделілік деңгейі анықталады.

34. Жүйенің бағдарламалық-аппараттық кешенінің жұмыс істеуіне және электрондық түрде өткізілетін сатып алу рәсімдеріне әсер ету дәрежесі бойынша техникалық іркілістер мынадай күрделілік деңгейлерге бөлінеді:

1) төмен – сатып алу рәсімдерін жүргізуге және оларға қатысу, шарттарды келісу немесе оларға қол қою, талқылау, шағымдар беру, хабарламаларды, қарсылықтар мен қорытындыларды жіберу рәсімдерін жүргізуге кедергі келтірмейтін іркілістер;

2) орташа – Жүйені пайдаланушылардың бұрынғы жұмысының нәтижесіздігіне әкеп соғатын немесе әкеп соққан техникалық іркілістің әсеріне ұшыраған веб-порталдың бір және (немесе) бірнеше қатысушысының сатып алуға қатысу мүмкіндігінің болмауына не сатып алу туралы шартты келісу немесе қол қою, талқылау, шағымдар беру, хабарламаларды, қарсылықтарды, қорытындыларды жіберу мүмкіндігінің болмауына әкеп соққан іркілістер;

3) жоғары – веб-порталдың барлық пайдаланушыларында сатып алуға қатысу, шартты келісу немесе қол қою, талқылау, өтінімдер беру, хабарламалар, қарсылықтар, қорытындылар жіберу мүмкіндігі жоқ Жүйенің бір және одан да көп модульдерінің тоқтап қалуына немесе қолжетімсіз болуына әкеп соққан іркілістер және (немесе) оқиғалар.

35. Күрделілік деңгейі төмен техникалық іркілістер туындаған кезде Оператор мынадай іс-шараларды орындайды:

1) техникалық іркіліс расталған сәттен бастап 30 (отыз) минут ішінде техникалық қолдауға жүгінген пайдаланушыны техникалық іркілістің күрделілік деңгейі, жоспарлы уақыт және техникалық іркілісті жою күні туралы хабардар етеді.

Мұндай ақпарат өзгерген жағдайда Жүйе пайдаланушысын қайта хабардар етеді;

2) техникалық іркіліс себептерін жоюға дереу кіріседі;

3) техникалық іркіліс жойылғаннан кейін техникалық қолдауға жүгінген пайдаланушыны жұмыстарды жүргізудің аяқталғаны және техникалық іркілістің жойылғаны туралы қайта хабардар етеді.

Күрделілік деңгейі төмен техникалық іркіліс жойылған жағдайда сатып алу мерзімдерін ұзарту жүргізілмейді.

36. Күрделілік деңгейі орташа техникалық іркілістер туындаған жағдайда Оператор мынадай іс-шараларды орындайды:

1) техникалық іркіліс расталған сәттен бастап 1 (бір) сағат ішінде веб-порталдың басты бетінде хабарландыру нөмірлері мен лоттарды көрсете отырып, техникалық іркіліс, оның сындарлы деңгейі, жоспарлы уақыты және оны жою күні туралы ақпаратты орналастырады.

Мұндай ақпарат өзгерген жағдайда ақпаратты қайта орналастырады;

2) техникалық іркіліс расталған кезден бастап 1 (бір) сағат ішінде техникалық қолдауға жүгінген пайдаланушыны, сондай-ақ техникалық іркіліс туындаған сатып алуға қатысатын барлық әлеуетті өнім берушілерді техникалық іркіліс, оның күрделілік

деңгейі, жоспарлы уақыты және оны жою күні, сатып алуды ұзарту мерзімі туралы хабардар етеді.

Осы ақпарат өзгерген жағдайда техникалық қолдауға жүгінген пайдаланушыны, сондай-ақ техникалық іркіліс туындаған сатып алуға қатысатын барлық әлеуетті өнім берушілерді қайта хабардар етеді;

3) техникалық іркіліс расталған кезден бастап, аукцион тәсілімен сатып алуды қоспағанда, техникалық іркіліс туындаған, конкурс тәсілімен сатып алуға қатысуға өтінімдерді және (немесе) баға ұсыныстарын қабылдау немесе баға ұсыныстарын сұрату рәсімдерінің уақытын оны жою үшін жұмсалған уақытқа дереу ұзартады;

4) техникалық іркіліс туындаған аукцион тәсілімен сатып алу бойынша оны жою фактісі расталғаннан кейін аукционның екінші раундын келесі жұмыс күніне ұзартады.

Жүйе аукционды өткізу нәтижелері туралы хаттаманы автоматты түрде қалыптастырған жағдайда, мұндай хаттама мен берілген өтінімдер жойылады;

5) сатып алу туралы шартты келісу немесе оған қол қою мерзімі сәйкес келген кезде әлеуетті өнім беруші шартты келісу немесе оған қол қою уақытын күндердің тиісті санына, бірақ кемінде күнтізбелік 1 (бір) күнге ұзартады;

6) шағымдарды, хабарламаларды, қарсылықтарды, қорытындыларды жіберу мерзімі тура келген кезде шағымдарды, хабарламаларды, қарсылықтарды, қорытындыларды жіберу мерзімін күндердің тиісті санына ұзартады, бірақ ол кемінде 1 (бір) күнтізбелік күнге ұзартылады;

7) өтінімдерді немесе баға ұсыныстарын қабылдау мерзімінен асатын техникалық іркілісі бар сатып алу бойынша өтінімдерді немесе баға ұсыныстарын қабылдаудың аяқталу мерзімін келесі жұмыс күніне ұзартады;

8) сатып алу бойынша техникалық іркілісті, сондай-ақ басқа да сатып алуларда ұқсас техникалық іркілістер анықталған жағдайда, оларды жоюға кіріседі;

9) техникалық қолдауға жүгінген пайдаланушыны, сондай-ақ техникалық іркіліс туындаған сатып алуға қатысатын барлық әлеуетті өнім берушілерді техникалық іркілістің жойылғаны, жоюдың нақты күні мен уақыты туралы қайта хабардар етеді, сондай-ақ осы ақпаратты хабарландырулар мен лоттардың нөмірін көрсете отырып, веб-порталдың бас бетінде, сатып алуды ұзарту фактісі туралы орналастырады;

10) техникалық іркіліс, туындау себебі және жою бойынша орындалған іс-шаралар, жою нәтижесі, техникалық іркіліске жол бермеу жөніндегі ұсыныстарды көрсете отырып, сатып алуды ұзарту фактісі туралы уәкілетті органға жазбаша хабарлайды.

37. Күрделілік деңгейі жоғары техникалық іркілістер туындаған жағдайда оператор мынадай іс-шараларды орындайды:

1) туындаған техникалық іркіліс туралы дереу жазбаша, электрондық пошта және телефон арқылы уәкілетті органды хабардар етеді;

2) техникалық іркіліс расталған сәттен бастап Жүйенің тиісті модуліндегі техникалық іркілістің уақыты бойынша сәйкес келген барлық аяқталатын рәсімдерді техникалық іркілісті жою үшін жұмсалған уақытқа ұзартады;

3) техникалық іркіліс расталған кезден бастап 30 (отыз) минут ішінде пайдаланушыларды веб-порталдың бас бетінде техникалық іркіліс, оның күрделілік деңгейі, жоспарлы уақыт және оны жою күні туралы ақпаратты орналастыру жолымен хабардар етеді, ал веб-порталдың бас бетінде ақпаратты орналастыру мүмкін болмаған жағдайда ақпаратты өз сайты арқылы және Байланыс орталығы арқылы өтініштер бойынша жеткізеді.

Мұндай ақпарат өзгерген жағдайда Жүйені пайдаланушыларды қайта хабардар етеді;

4) конкурс, аукцион, тұрғын үйді сатып алу немесе баға ұсыныстарын сұрату тәсілдерімен сатып алуға қатысуға өтінімдерді және (немесе) баға ұсыныстарын қабылдау мерзімі сәйкес келген кезде өтінімдерді және (немесе) баға ұсыныстарын қабылдау рәсімдерінің уақытын ұзартады;

5) шартты келісу немесе оған қол қою мерзімі сәйкес келген кезде әлеуетті өнім беруші шартты келісу немесе оған қол қою уақытын тиісті күндер санына ұзартады, бірақ ол кемінде күнтізбелік 1 (бір) күнді құрайды;

6) шағымдарды, хабарламаларды, қарсылықтарды, қорытындыларды жіберу мерзімі тура келген кезде шағымдарды, хабарламаларды, қарсылықтарды, қорытындыларды жіберу мерзімін күндердің тиісті санына ұзартады, бірақ ол кемінде 1 (бір) күнтізбелік күнге ұзартылады;

7) техникалық іркіліс уақыты мен аукцион тәсілімен сатып алуда аукциондық сауда-саттық кезеңін өткізу уақыты сәйкес келген кезде, техникалық іркілісті жою фактісі расталғаннан кейін аукциондық сауда-саттықты өткізу кезеңін келесі жұмыс күніне ұзартады.

Жүйе аукционды өткізу нәтижелері туралы хаттаманы автоматты түрде қалыптастырған жағдайда, мұндай хаттама мен берілген өтінімдер жойылады;

8) өтінімдерді немесе баға ұсыныстарын қабылдау мерзімінен асатын техникалық іркіліс кезінде осындай сатып алу бойынша өтінімдерді немесе баға ұсыныстарын қабылдаудың басталу мерзімін проблеманы жою мерзіміне ұзартады;

9) "Баға ұсыныстарын сұрату (МС емес)", "Аукцион", "Тендер" тәсілдерімен сатып алуда берілген баға ұсыныстарын толық ашу мүмкіндігін болдырмайтын техникалық іркіліс кезінде, егер өтінімдерді немесе баға ұсыныстарын қабылдау мерзімі техникалық іркіліс туындаған кезде аяқталмаса, Оператор сатып алуды іркілісті жою уақытына ұзартады және әлеуетті өнім берушілерге өтінімдер мен баға ұсыныстарын қайта беру қажеттігі туралы хабарлайды;

10) "Баға ұсыныстарын сұрату (МС емес)", "Аукцион", "Тендер" тәсілдерімен сатып алуда берілген баға ұсыныстарын толық ашу мүмкіндігін болдырмайтын техникалық

іркiлiс кезiнде, егер өтiнiмдердi немесе баға ұсыныстарын қабылдау мерзiмi өтiп кетсе, Оператор өтiнiмдердi және баға ұсыныстарын қабылдау мерзiмiн iркiлiс жойылған кезден бастап 5 (бес) жұмыс күнiне ұзартады және әлеуеттi өнiм берушiлерге өтiнiмдер мен баға ұсыныстарын қайта беру қажеттiгi туралы хабарлайды. Еңсерiлмес күш мән-жайлары туындаған жағдайда Оператор уәкiлеттi органды дереу хабардар етедi және мән-жайлар тоқтатылған кезге дейiн барлық уақыт iшiнде уәкiлеттi органға қолданылатын шаралар және аталған мән-жайлардың дәлелдемелерi туралы ақпарат бередi. Мұндай жағдайларда уәкiлеттi органмен келiсу бойынша мән-жайлар ұзартылған уақыт (күндер) санына сатып алу мерзiмдерiн ұзарту туралы шешiмдi Оператор қабылдайды;

11) техникалық iркiлiстi жоюға кiрiседi;

12) хабарландырулар мен лоттардың нөмiрiн көрсете отырып, техникалық iркiлiстi жоюдың нақты күнi мен уақыты туралы, сатып алуды ұзарту фактiсi туралы ақпаратты веб-порталдың басты бетiне орналастыра отырып, пайдаланушыларды техникалық iркiлiстi жою туралы қайта хабардар етедi;

13) 1 (бiр) жұмыс күнi iшiнде техникалық iркiлiс, туындау себебi және жою бойынша орындалған iс-шаралар, жою нәтижесi, техникалық iркiлiске жол бермеу жөнiндегi ұсыныстарды көрсете отырып, сатып алуды ұзарту фактiсi туралы уәкiлеттi органға жазбаша хабарлайды.

38. Оператордың күрделiлiк деңгейi бойынша техникалық iркiлiстердi жою мерзiмдерi:

1) төмен – 5 (бес) жұмыс күнiнен аспайды;

2) орташа – 2 (екi) жұмыс күнiнен аспайды не уәкiлеттi органның келiсiмi бойынша;

3) жоғары – егер Жүйе оператордың кiнәсiнен жұмыс iстеуге қабiлетсiз болса, 12 (он екi) сағаттан аспайды.

Операторға байланысты емес және үшiншi тараптарға немесе сыртқы мән-жайларға байланысты техникалық iркiлiстер бойынша көрсетiлген мерзiмдер қолданылмайды.

Техникалық iркiлiс туралы ақпарат бiрнеше тәсiлмен (телефон, электрондық пошта, ресми хат арқылы) келiп түскен жағдайда, проблеманы жою мерзiмi проблема бойынша бiрiншi инцидент тiркелген күннен бастап есептеледi. Жауапты дайындау және пайдаланушыларды хабардар ету мерзiмi өтiнiш жасалған күндi қоспағанда, проблема бойынша жеке әрбiр өтiнiш жасалған күннен бастап есептеледi.

Көрсетiлген мерзiмдерде техникалық iркiлiстердi жою мүмкiн болмаған және жою мерзiмiн ұлғайту қажет болған жағдайда, оператор уәкiлеттi органмен келiсу бойынша техникалық iркiлiстердi жою мерзiмiн ұлғайту туралы шешiм қабылдайды.

Проблеманы шешу үшiн пайдаланушылардан қосымша құпия емес ақпаратқа қажеттiлiк туындаған жағдайда, Оператор пайдаланушылардан осындай ақпаратты сұратады. Бұл ретте проблеманы шешу мерзiмi қосымша ақпарат беру мерзiмiне ұзартылады.

39. Оператордың өз күшімен жою мүмкін болмайтын Жүйенің жұмыс істеуінде іркіліс болған жағдайда, Оператор уәкілетті органның келісімімен бағдарламалық және аппараттық қамтамасыз ету бойынша тиісті жоғары білікті мамандарды тартады.

40. Жүйеде техникалық және профилактикалық жұмыстарды жүргізу уәкілетті органмен келісілген Жүйеде техникалық және профилактикалық жұмыстарды жүргізу жөніндегі жұмыстардың бекітілген және веб-порталда жарияланған жоспары негізінде жүзеге асырылады.

41. Жүйенің техникалық және профилактикалық жұмыстары жүргізілген жағдайда Оператор Жүйені пайдаланушыларды техникалық және профилактикалық жұмыстар жүргізілгенге дейін күнтізбелік 2 (екі) күннен кешіктірмей хабардар етеді. Бұл ретте өтінімдерді немесе бағалық ұсыныстарды немесе өтінімдерге толықтыруларды қабылдауды аяқтау мерзімдерін, сатып алу бойынша ашу, рұқсат беру және қорытынды шығару рәсімдерін, сондай-ақ күні алдын алу жұмыстарын жүргізу күніне сәйкес келетін веб-порталда шарттарды келісу және қол қою мерзімдерін Оператор техникалық және профилактикалық жұмыстарды жүргізу мерзімін ескере отырып ауыстырады.

## **5 тарау. Техникалық іркілістер туындаған жағдайда операторлардың веб-порталдардың жұмысы мәселелері бойынша уәкілетті органмен өзара іс-қимылы**

42. Техникалық іркілістің туындауы туралы ақпарат келіп түскен кезде Оператор " орташа" және "жоғары" күрделілік деңгейлері бар техникалық іркілісті растау мақсатында туындаған техникалық іркіліс туралы ақпараттандыру, ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету мәселелеріне жауапты уәкілетті органның құрылымдық бөлімшесін жазбаша, электрондық пошта және телефон арқылы хабардар етеді.

43. Оператор күн сайын алдыңғы күнгі техникалық іркілістерге талдау жүргізеді және оларды барынша жылдам жоюды қамтамасыз етеді.

44. Оператор жыл сайын уәкілетті органға мыналарды:  
жауапты тұлғалар қол қойған Есепке алу журналынан үзінді;  
техникалық іркілістердің туындау себептері, жою бойынша орындалған іс-шаралар, жою нәтижелері туралы ақпаратты, техникалық іркілістерге жол бермеу жөніндегі ұсыныстарды ұсынады.

45. Уәкілетті орган ұсынылған ақпаратты қарайды және техникалық іркілістерді жою және оларға жол бермеу жөнінде ұсынымдар қалыптастырады.

46. Уәкілетті органға жеке және заңды тұлғалардан сатып алуға қатысу барысында туындаған Жүйедегі техникалық іркілістер туралы жазбаша өтініштер келіп түскен жағдайда, уәкілетті орган Операторға келіп түскен өтініштің көшірмесін қоса бере отырып, қарауға хат жібереді.

47. Оператор реакцияның белгіленген мерзімдеріне сәйкес туындаған техникалық іркіліс басымдығын (егер олар болған жағдайда), пайда болу себептерін және

техникалық іркіліс фактісі расталған кезде жою мерзімдерін жіктей отырып, туындаған инцидент туралы ақпаратты ұсынады.

48. Техникалық іркіліс күні мен тарифтің қолданылуы аяқталатын күн сәйкес келген жағдайда, тарифтің қолданылу мерзімі өтінімдерді және (немесе) баға ұсыныстарын қабылдау рәсімдерін ұзарту немесе шартты келісу немесе қол қою уақытын ұзарту мерзіміне ұзартылады.

49. Техникалық іркіліс кезінде қорытындылар туралы ашу хаттамалары қалыптастырылған жағдайда, веб-портал пайдаланушыларының Жүйедегі техникалық іркіліске байланысты өткізілетін сатып алуға қатысу мүмкін еместігі туралы өтініштері бойынша Оператор (техникалық іркіліс расталған кезде) қалыптастырылған хаттаманың күшін жояды және әлеуетті өнім берушілердің өтінімдерін қабылдау мерзімін күнтізбелік 1 (бір) күнге ұзартады.

50. Жүйедегі техникалық іркілістің туындауына және оны көрсетілген себеп бойынша сатып алуға жосықсыз қатысушылардың тізіліміне енгізуге байланысты әлеуетті өнім берушінің шартқа қол қоюы мүмкін болмаған кезде, Оператор әлеуетті өнім берушінің тиісті өтініші негізінде келісім комиссиясының әлеуетті өнім берушіні сатып алуға жосықсыз қатысушылардың тізілімінен мерзімінен бұрын алып тастау туралы немесе мерзімінен бұрын алып тастаудан бас тарту туралы шешім қабылдауы үшін шарт жасасу кезеңінде осындай техникалық іркілістің туындағанын растау туралы ақпарат береді.

Әлеуетті өнім беруші сатып алуға жосықсыз қатысушылардың тізілімінен мерзімінен бұрын шығарылған жағдайда, Оператор әлеуетті өнім берушіге 1 (бір) күнтізбелік күн ішінде шартқа қол қою үшін функционал ұсынады. Тапсырыс беруші шарттың жобасын екінші жеңімпазға жіберген жағдайда Оператор екінші жеңімпазға жіберілген шарттың жобасын жояды.

Бұл ретте, Оператор Жүйедегі техникалық іркілістің туындауына байланысты жасалған іс-әрекеттер туралы уәкілетті органды хабардар етеді.

51. Пайдаланушы Жүйедегі техникалық іркіліске байланысты конкурстық ( аукциондық) құжаттаманың жобасын талқылау кезеңінде мәселелер беру мүмкіндігінің болмауы бойынша жүгінген жағдайда, Оператор техникалық іркілісті растау кезінде конкурстық құжаттаманың жобасын талқылау мерзімін күнтізбелік 1 (бір) күнге ұзартады.

Ұлттық әл-ауқат қорын және  
Ұлттық әл-ауқат қорының  
ұйымдарын қоспағанда,  
квазимемлекеттік сектордың  
жекелеген субъектілерінің сатып  
алу веб-порталдарының жұмыс  
істеу, оның ішінде  
веб-порталдар жұмысында  
техникалық іркіліс туындаған

## Сатып алу веб-порталының туындаған техникалық іркіліс туралы пайдаланушылардың өтініштерін есепке алу журналы

pp /с №	Жүгінген ұйымның атауы	БСН, ЖСН	Өтініш күні мен уақыты	Пайдаланушы жүгінген байланыс деректері	Техникалық іркіліс сипаттамасы	Өтінім қабылдаған маманның Т.А.Ә	Расталды/ расталмады	Растаудың/ растамаудың күні мен уақыты	Қабылданған шешім	Оператор қабылдаған шаралар	Т і ж м
---------	------------------------	----------	------------------------	---	--------------------------------	----------------------------------	----------------------	--	-------------------	-----------------------------	---------

Техникалық әкімшілендіру бөлімінің жауапты тұлғасы (қолы) Т.А.Ә

Аббревиатураларды ашып жазу:

БСН – бизнес-сәйкестендіру нөмірі;

ЖСН – жеке сәйкестендіру нөмірі;

р/с – реті бойынша;

Т.А.Ә. – тегі, аты, әкесінің аты (болған кезде).