



«Қазақстан Ұлттық Банкінің
Цифрлық даму орталығы» АҚ
Басқармасының
2025 жылғы «19» қыркүйектегі
№ 28 шешімімен
Бекітілген

**«Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі және оның
ұйымдарының сатып алу порталы» ақпараттық жүйесін
техникалық қолдау қызметтерін көрсету регламенті**

№ 2 Редакция

Астана қ.

Мазмұны

1 тарау. Жалпы ережелер	3
2 тарау. Техникалық қолдау қызметіне жүгіну тәсілдері.....	4
3-тарау. Техникалық қолдау қызметіне жүгіну қағидалары.....	5
4-тарау. Қызмет көрсету деңгейлері.....	5

1 тарау. Жалпы ережелер

1. Осы «Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі және оның ұйымдарының сатып алу порталы» ақпараттық жүйесін техникалық қолдау қызметтерін көрсету регламенті (бұдан әрі – Регламент) Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2018 жылғы 27 тамыздағы № 192 қаулысымен бекітілген Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің, оның ведомстволарының, оның құрылымына кіретін ұйымдардың және дауыс беретін акцияларының (жарғылық капиталға қатысу үлестерінің) елу және одан да көп пайызы Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкіне тиесілі немесе оның сенімгерлік басқаруындағы заңды тұлғалардың қаржы нарығын және қаржы ұйымдарын реттеу, бақылау және қадағалау жөніндегі уәкілетті орган тауарларды, жұмыстар мен көрсетілетін қызметтерді иелену қағидаларына (бұдан әрі – Қағидалар) және «Қазақстан Ұлттық Банкінің Цифрлық даму орталығы» акционерлік қоғамының ішкі нормативтік құжаттарына сәйкес әзірленді.

2. Регламент техникалық қолдау қызметінің қызметін реттеу, сондай-ақ Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі мен оның ұйымдарының Сатып алу порталының жұмыс қабілеттілігінің жоғары сапасын қолдау және техникалық қолдау қызметтерін жедел көрсету мақсатында әзірленді.

3. Регламентте келесі анықтамалар мен терминдер қолданылады:

1) Оператор - «Қазақстан Ұлттық Банкінің Цифрлық даму орталығы» акционерлік қоғамы;
2) Сатып алу порталы - Ұлттық Банктің және оның ұйымдарының электрондық сатып алуларына бірыңғай қол жеткізу нүктесін ұсынатын «Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі және оның ұйымдарының сатып алу порталы» ақпараттық жүйесін;

3) техникалық қолдау - Сатып алу порталының жұмыс қабілеттілігін қолдау және үздіксіз жұмысын қамтамасыз ету бойынша консультациялық, ақпараттық-анықтамалық және өзге де қызметтер көрсету;

4) техникалық қолдау қызметі - Сатып алу порталын техникалық қолдау бойынша қызметтер көрсететін оператордың бөлімшесі;

5) Байланыс орталығы - Пайдаланушылардың өтініштерін бастапқы қабылдауды және оңдеуді жүзеге асыратын Оператордың бөлімшесі;

6) Қатысушы - Тапсырыс беруші, мемлекеттік сатып алуды ұйымдастырушы, Сатып алу порталында тіркеуден өткен әлеуетті жеткізуші;

7) Пайдаланушы - Сатып алу порталында тіркеуден өткен Қатысушының лауазымды тұлғасы не Қатысушының өкілі;

8) Анықтама орталығы - Сатып алу порталымен жұмыс істеу кезінде қажетті анықтамалық ақпарат қоймасы;

9) өтініш - Сатып алу порталындағы жұмысқа қатысты Пайдаланушының ақпараттық хабарламасы;

10) Пайдаланушыны сәйкестендіретін ақпарат - Пайдаланушының жеке сәйкестендіру нөмірі (ЖСН), тегі, аты, әкесінің аты (бар болса), бизнес-сәйкестендіру нөмірі (БСН) және заңды тұлғаның атауы, оның атынан Пайдаланушы әрекет етсе (Егер пайдаланушы заңды тұлғаның атынан әрекет етсе);

11) нұсқа - қолданбалы бағдарламалық қамтамасыз ету нұсқасының нөмірі бойынша айқындалатын Сатып алу порталы компонентінің іске асырылатын функционалдық мүмкіндіктері бойынша тіркелген жай-күйі.

Регламенттің 3-тармағында пайдаланылатын және айқындалмаған терминдер Қазақстан Республикасының ережелері мен заңнамасына сәйкес түсіндіріледі.

4. Техникалық қолдау шеңберінде белгіленген қызмет көрсету деңгейлеріне сәйкес Регламентте айқындалған мәселелер шешіледі.

5. Техникалық қолдау қызметі мынадай міндеттерді жүзеге асырады:

1) Сатып алу порталы функционалының жұмысы бойынша консультациялар беру;

2) Сатып алу порталының жұмысы үшін қажетті бөгде бағдарламалық өнімдерді таңдау бойынша консультацияларға қатысу;

3) қателер және (немесе) кемшіліктер анықталған жағдайда өтініштерді қабылдау және өңдеу;

4) пайда болу себебін анықтау және оларды одан әрі жою мақсатында анықталған қателерді/кемшіліктерді талдауды жүзеге асыру. Өтініш қызмет көрсету деңгейіне байланысты не талдау процесінде, не Сатып алу порталының нұсқаларын кейінгі жаңарту кезінде орындалады;

5) Сатып алу порталының функционалын жетілдіру бойынша ұсыныстарды қарау.

6. Техникалық қолдау қызметінің өкілеттіктеріне мыналар кірмейді:

1) бөгде бағдарламалық өнімдерді орнату бойынша консультацияларды жүзеге асыру;

2) Пайдаланушының жұмыс орнының техникалық және өзге де құралдарын диагностикалау (процессор, монитор, пернетақта, бағдарламалық қамтамасыз ету жиынтығы және т. б.);

3) Интернет желісінің жұмыс істеуі, оның ішінде Интернет желісінің қосылуын баптау бойынша консультацияларды жүзеге асыру;

4) Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамалық актілерін әдіснамалық түсіндіру және бағалау;

5) үшінші тұлғалардың іс-әрекеттерін түсіндіру және бағалау.

2 тарау. Техникалық қолдау қызметіне жүгіну тәсілдері

7. Техникалық қолдау қызметіне өтініштердің бастамашысы болып Пайдаланушы табылады.

8. Барлық жолданымдар әртүрлі қызмет деңгейлеріне жіктеледі. Қызмет көрсету деңгейлері жолданымдарды өңдеу уақытымен (және басқа параметрлермен) ерекшеленеді және Пайдаланушының санатына және/немесе жолданым санатына байланысты.

9. Оператор келесі қызмет деңгейлерін ұсынады:

1) базалық - Пайдаланушыларды техникалық қолдау тегін жүзеге асырылады (Анықтама орталықта орналастырылған нұсқаулықтарды, егжей-тегжейлі анықтамалық және бейне материалдарды пайдалану мүмкіндігі);

2) жеке - Пайдаланушыларды техникалық қолдау (Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі мен оның ұйымдары үшін ғана) шарттық қатынастарға сәйкес ақылы негізде жүзеге асырылады (сатып алу жоспарын орналастыру, электрондық сатып алуды жүзеге асыру, сатып алу туралы электрондық шарт жасасу).

10. Жолданым санаттары:

1) консультация – Сатып алу порталының жұмыс істеуі мәселелері бойынша Пайдаланушының жолданымы;

2) қателер, кемшіліктер анықталған кезде жүгіну – Сатып алу порталы функцияларды орындамаған немесе дұрыс орындамаған жағдайда Пайдаланушының жолданымы.

11. Техникалық қолдау қызметінің жұмыс уақыты:

1) жұмыс күндері (дүйсенбіден жұманы қоса алғанда) – барлық қолда бар коммуникация құралдары арқылы 9 сағат 00 минуттан 18 сағат 30 минутқа дейін (Астана қаласының уақыты бойынша);

2) жұмыс істемейтін күндері, сондай – ақ 24/7 режимінде-анықтамалық орталықта орналастырылған анықтамалық және бейне материалдар арқылы жүзеге асырылады.

12. Жолданымдар телефон байланысы, электрондық пошта, Оператордың атына ресми жолданым арқылы келіп түседі. Пайдаланушылардан жолданымдар бастапқы қабылдауды Байланыс орталығы жүзеге асырады. Жолдамдарға жауаптарды Байланыс орталығы ақпараттық-анықтамалық деректер базасында бар ақпаратқа сәйкес "сұрақ-жауап" форматында ұсынады. Байланыс орталығы ұсынған жолданымдарға жауаптар бейресми болып табылады және тек

түсіндірме сипатында болады. Қажетті жауапты қалыптастыру мүмкіндігі болмаған жағдайда Байланыс орталығы жолданымды техникалық қолдау қызметіне қайта бағыттайды.

13. Жолданым бойынша шешім кейінге қалдырылуы және/немесе ұсынылмауы мүмкін, егер:

- 1) алынған ақпарат мәселені шешу үшін жеткіліксіз;
- 2) жолданымның мәнін айқындау мүмкін емес;
- 3) сұрақта дәрекі немесе қорлайтын сөздер бар;
- 4) мәселе техникалық қолдау қызметінің құзыретіне жатпайды.

3-тарау. Техникалық қолдау қызметіне жүгіну қағидалары

14. Техникалық қолдау қызметіне жүгіну алдында Анықтама орталығындағы жолданым тақырыбы бойынша қолжетімді ақпаратты зерделеу қажет. Егер жолданым құжаттамада немесе Анықтама орталықтың тиісті айдарында сипатталған жағдайларға ұқсас болса, бірақ қосымша түсіндіруді қажет етсе, бастапқы құжатқа немесе айдарға сілтеме көрсетілуі керек.

15. Жүгінген кезде Пайдаланушыны сәйкестендіретін ақпаратты көрсету қажет. Пайдаланушыны сәйкестендіретін ақпаратты беруден бас тартқан жағдайда, техникалық қолдау қызметі техникалық қолдау көрсетуден бас тартуға құқылы.

16. Мәселені сапалы және жедел шешу үшін сізге:

- 1) мәселені нақты тұжырымдау;
- 2) әрекеттер тізбегін сипаттау;
- 3) сұрақ туындайтын қатенің скриншотын қосу;
- 4) сұрақты жіберген Пайдаланушының байланыс деректерін көрсету керек.

17. Техникалық қолдау қызметінің стандартты, жиі қойылатын сұрақтарға жауаптары анықтама орталығының тиісті бөліміне сілтеме ретінде берілуі мүмкін.

18. Қосымша ақпарат алу қажет болған жағдайда техникалық қолдау қызметі Пайдаланушыдан жетіспейтін ақпаратты сұратуға құқылы. Пайдаланушыдан өтініш бойынша 8 (сегіз) жұмыс сағаты ішінде кері байланыс болмаған жағдайда техникалық қолдау қызметі орындалған іс-қимылдарды көрсете отырып, өтінішті "пайдаланушыдан жауап алынбады" деген тұжырыммен аяқтауға құқылы.

19. Пайдаланушы мен техникалық қолдау қызметінің қарым-қатынасы әдептілік пен сөйлеу мәдениетінің жалпы қабылданған нормаларына сәйкес дұрыс болуы керек. Қорлау мен балағат сөздерге жол берілмейді. Пайдаланушы осы тармақты бұзған жағдайда, техникалық қолдау қызметі техникалық қолдау бойынша қызметтер көрсетуді дереу тоқтатуға құқылы. Техникалық қолдау қызметі осы тармақты бұзған жағдайда Пайдаланушы Оператордың атына жазбаша жүгінуге құқылы.

20. Техникалық қолдау қызметі өтініштер бойынша мәселелерді сапалы және жедел шешу үшін үшінші тұлғаларды тартуға құқылы.

4-тарау. Қызмет көрсету деңгейлері

21. Базалық қызмет деңгейі:

- 1) жолданымға бірінші жауап беру уақыты - 1 (бір) жұмыс күнінен аспайды;
- 2) жолданым жабу уақыты - 3 (үш) жұмыс күні.

22. Жеке қызмет көрсету деңгейі:

- 1) ресми хаттармен жіберілген қателер бойынша жолданымдарды қоспағанда жолданымға бірінші жауап беру уақыты - 2 (екі) жұмыс сағатынан аспайды (1-кесте);
 - 2) ресми хаттармен жіберілген қателер бойынша жолданымдарды қоспағанда жолданымдарды жабу уақыты - 5 (бес) жұмыс күнінен аспайды.
23. Бірінші жауаптың уақыты өтініштің басымдылығына байланысты.

Кесте 1

Қателіктердің сыни деңгейлері

Деңгей	Сипаттама	Жою уақыты
1 сыни деңгейдің қатесі (жоғары)	Бағдарламалық жасақтаманың жұмысын тоқтатуға немесе оның қалыпты жұмыс режимін тоқтатуға әкелетін жүйелік қате	2 сағатқа дейін
2 сыни деңгейдің қатесі (орташа)	Сатып алу процесін Қағидаларда көзделген нормаларға сәйкес жүзеге асыруға мүмкіндік бермейтін қателер	2 сағаттан 5 жұмыс күніне дейін
3 сыни деңгейдің қатесі (төмен)	1 және 2 деңгелеріне жатпайтын барлық пайда болатын қателер	72 сағаттан 15 күнтізбелік күнге дейін

24. Техникалық қолдау қызметтерін көрсету тәсілі:

- 1) қызмет көрсетудің базалық деңгейіндегі жолданымдардың барлық тәсілдері;
- 2) Операторға жүгіну арқылы сатып алу порталының қателігі/кемшілігі туралы жолданымды тіркеу.

25. Техникалық қолдау бойынша көрсетілетін қызметтердің тізбесі:

- 1) қызмет көрсетудің базалық деңгейіндегі барлық қызметтер;
- 2) техникалық қолдау қызметінің бөлінген қызметкерін бекіту;
- 3) Сатып алу порталының функционалдылығындағы қателерді/кемшіліктерді пысықтау және жою;
- 4) қажет болған жағдайда бағдарламалық жасақтаманы теңшеу және бейімдеу.

26. Жолданымдарды өңдеу уақыты техникалық қолдау қызметінің жалпы жүктемесімен анықталады және Регламентте мәлімделген мерзімдерден аз болуы мүмкін. Кейбір жағдайларда сұрақтарды шешу Пайдаланушылардан сұрақтар немесе қосымша ақпарат алу үшін дереу жүзеге асырылуы мүмкін.

27. Техникалық қолдау қызметіне жолданымдар олардың келіп түсу тәртібімен өңделеді. Айналымды өңдеудің максималды мерзімі таңдалған қызмет деңгейіне байланысты. Шешім уақыты жолданымның сыни деңгейіне, шешілетін мәселенің күрделілігіне байланысты болуы мүмкін.

28. Жолданымның басымдығын техникалық қолдау қызметі қателіктердің белгіленген сыни деңгейіне сәйкес айқындайды. "Қате, кемшіліктер" санатындағы жолданым үшін пайда болу себебін диагностикалау жүргізіледі, жолданымның басымдығы айқындалады, оны шешу тәсілдері қаралады және жолданым бойынша проблеманы жою үшін қажетті іс-әрекеттер қабылданады.

29. Кезектен тыс уақытта шұғыл араласуды немесе Сатып алу порталын әзірлеушілердің консультациясын талап ететін сыни деңгейі жоғары жолданымдар өңделуі мүмкін.

30. Сатып алу порталының қолданыстағы функционалын пайдалана отырып шешілмейтін жолданымдар әзірлеушімен бірлесіп, кейіннен қажет болған жағдайда Сатып алу порталының жаңартуларын шығара отырып қаралады. Жаңартуды шығару мерзімдері проблеманы диагностикалау процесінде және Сатып алу порталының жаңа нұсқаларын шығарудың жалпы жоспарына сәйкес айқындалады.