

**«ҚАЗАҚСТАН ҰЛТТЫҚ
БАНКІНІҢ ЦИФРЛЫҚ ДАМУ
ОРТАЛЫҒЫ»
АКЦИОНЕРЛІК ҚОҒАМЫ**



**АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
«ЦЕНТР ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ
НАЦИОНАЛЬНОГО БАНКА
КАЗАХСТАНА»**

УТВЕРЖДЕН

Решением Правления

**АО «Центр цифрового развития
Национального Банка Казахстана»**

от «19» сентября 2025 года

Протокол № 28

**Регламент
оказания услуг технической поддержки информационной системы
«Портал закупок Национального Банка Республики Казахстан и его организаций»**

Редакция № 2

г. Астана

Содержание

Глава 1. Общие положения	3
Глава 2. Способы обращения в Службу технической поддержки	4
Глава 3. Правила обращения в Службу технической поддержки	5
Глава 4. Уровни обслуживания	5

Глава 1. Общие положения

1. Настоящий регламент оказания услуг технической поддержки информационной системы «Портал закупок Национального Банка Республики Казахстан и его организаций» (далее – Регламент) разработан в соответствии с Правилами приобретения товаров, работ и услуг Национальным Банком Республики Казахстан, его ведомствами, организациями, входящими в его структуру, и юридическими лицами, пятьдесят и более процентов голосующих акций (долей участия в уставном капитале) которых принадлежат Национальному Банку Республики Казахстан или находятся в его доверительном управлении, уполномоченным органом по регулированию, контролю и надзору финансового рынка и финансовых организаций, утвержденными постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 27 августа 2018 года №192 (далее – Правила), а также внутренними нормативными документами акционерного общества «Центр цифрового развития Национального Банка Казахстана».
2. Регламент разработан в целях регулирования деятельности службы технической поддержки, а также поддержания высокого качества работоспособности Портала закупок Национального Банка Республики Казахстан и его организаций, и оперативного оказания услуг технической поддержки.
3. В Регламенте используются следующие определения и термины:
 - 1) Оператор – акционерное общество «Центр цифрового развития Национального Банка Казахстана»;
 - 2) Портал закупок – информационная система «Портал закупок Национального Банка Республики Казахстан и его организаций», предоставляющая единую точку доступа к электронным закупкам Национального Банка и его организаций;
 - 3) техническая поддержка – оказание консультационных, информационно-справочных и иных услуг по поддержке работоспособности и обеспечения бесперебойной работы Портала закупок;
 - 4) Служба технической поддержки – подразделение Оператора, оказывающее услуги по технической поддержке Портала закупок;
 - 5) Контакт-центр - подразделение Оператора, осуществляющий первичный прием и обработку обращений Пользователей;
 - 6) Участник - заказчик, организатор закупок, потенциальный поставщик, прошедший регистрацию на Портале закупок;
 - 7) Пользователь – должностное лицо Участника либо представитель Участника, прошедшие регистрацию на Портале закупок;
 - 8) Справочный центр – хранилище справочной информации, необходимой при работе с Порталом закупок;
 - 9) обращение – информационное сообщение Пользователя, касающееся работы на Портале закупок;
 - 10) информация, идентифицирующая Пользователя – индивидуальный идентификационный номер (ИИН), фамилия, имя, отчество (при наличии) Пользователя, бизнес-идентификационный номер (БИН) и наименование юридического лица, от имени которого выступает Пользователь (в случае, если Пользователь выступает от имени юридического лица);
 - 11) версия – фиксированное по реализуемым функциональным возможностям состояние компонента Портала закупок, определяемое по номеру версии прикладного программного обеспечения.

Термины, используемые и не определенные в пункте 3 Регламента, толкуются в соответствии с Правилами и законодательством Республики Казахстан.

4. В рамках технической поддержки решаются вопросы, определенные Регламентом, согласно установленным уровням обслуживания.
5. Служба технической поддержки осуществляет следующие задачи:
 - 1) оказание консультаций по работе функционала Портала закупок;
 - 2) участие в консультациях по выбору сторонних программных продуктов, необходимых для работы Портала закупок;
 - 3) прием и обработка обращений в случае обнаружения ошибок и (или) недоработок;
 - 4) осуществление анализа выявленных ошибок/недоработок с целью установления причины возникновения и дальнейшего их устранения. Обращение, в зависимости от уровня обслуживания, исполняется либо в процессе анализа, либо при последующих обновлениях версий Портала закупок;
- 5) рассмотрение предложений по совершенствованию функционала Портала закупок.
6. В полномочия Службы технической поддержки не входит:
 - 1) осуществление консультаций по установке сторонних программных продуктов;
 - 2) диагностика технических и иных средств рабочего места Пользователя (процессор, монитор, клавиатура, набор программных обеспечений и пр.);
 - 3) осуществление консультаций по функционированию сети интернета, в том числе настройки соединения сети интернета;
 - 4) методологическое разъяснение и оценка действующих законодательных актов Республики Казахстан;
 - 5) разъяснение и оценка действий третьих лиц.

Глава 2. Способы обращения в Службу технической поддержки

7. Инициатором обращений в Службу технической поддержки выступает Пользователь.
 8. Все обращения классифицируются на различные уровни обслуживания. Уровни обслуживания отличаются временем обработки обращений (и другими параметрами) и зависят от категории Пользователя и/или категории обращения.
 9. Оператором предоставляются следующие уровни обслуживания:
 - 1) базовый – техническая поддержка Пользователей осуществляется бесплатно (возможность использования инструкций, детальных справочных и видео материалов, размещенных в Справочном центре);
 - 2) индивидуальный - техническая поддержка Пользователей (только для Национального Банка Республики Казахстан и его организаций) осуществляется на платной основе, в соответствии с договорными отношениями (размещение плана закупок, осуществление электронных закупок, заключение электронного договора о закупках).
 10. Категории обращения:
 - 1) консультация – обращение Пользователя по вопросам функционирования Портала закупок;
 - 2) обращение при обнаружении ошибок, недоработок – обращение Пользователя в случае невыполнения или неверного выполнения Порталом закупок функций.
 11. Время работы Службы технической поддержки:
 - 1) в рабочие дни (с понедельника по пятницу включительно) – с 9 часов 00 минут до 18 часов 30 минут (по времени города Астана), посредством всех имеющихся средств коммуникаций;
 - 2) в нерабочие дни, а также в режиме 24/7 – посредством справочных и видео материалов, размещенных в Справочном центре.
 12. Обращения поступают посредством телефонной связи, электронной почты, официального обращения в адрес Оператора.
- Первичный прием обращений от Пользователей осуществляется Контакт-центром. Ответы на обращения представляются Контакт-центром в формате «вопрос-ответ» в соответствии с

информацией, имеющейся в информационно-справочной базе данных. Ответы на обращения, предоставляемые Контакт-центром, являются неофициальными и носят исключительно разъяснительный характер. В случае отсутствия возможности формирования требуемого ответа Контакт-центр перенаправляет обращение в Службу технической поддержки.

13. Решение по обращению может быть отложено и/или может быть не представлено, если:
- 1) полученной информации недостаточно для решения вопроса;
 - 2) не представляется возможным определить суть обращения;
 - 3) вопрос содержит нецензурные либо оскорбительные выражения;
 - 4) вопрос не относится к компетенции Службы технической поддержки.

Глава 3. Правила обращения в Службу технической поддержки

14. Перед подачей обращения в Службу технической поддержки необходимо изучить доступную информацию по теме обращения в Справочном центре. Если обращение аналогично ситуациям, описанным в документации или в соответствующей рубрике Справочного центра, но требует дополнительного пояснения, следует указать ссылку на исходный документ или рубрику.
15. При обращении необходимо указать информацию, идентифицирующую Пользователя. В случае отказа от предоставления информации, идентифицирующей Пользователя, Служба технической поддержки вправе отказать в предоставлении технической поддержки.
16. Для качественного и оперативного решения вопроса необходимо:
- 1) четко сформулировать вопрос;
 - 2) описать последовательность действий;
 - 3) приложить скриншот ошибки, в отношении которой возникает вопрос;
 - 4) указать контактные данные Пользователя, направившего вопрос.
17. Ответы Службы технической поддержки на стандартные, часто задаваемые вопросы могут быть предоставлены в виде ссылок на соответствующий раздел Справочного центра.
18. В случае необходимости получения дополнительной информации Служба технической поддержки вправе запросить недостающую информацию от Пользователя. В случае отсутствия обратной связи по обращению от Пользователя в течение 8 (восьми) рабочих часов, Служба технической поддержки вправе завершить обращение с формулировкой «ответ от пользователя не получен», с указанием выполненных действий.
19. Общение Пользователя и Службы технической поддержки должно быть корректным, соответствующим общепринятым нормам этикета и культуры речи. Не допускаются оскорбления и нецензурные выражения. В случае нарушения настоящего пункта Пользователем, Служба технической поддержки вправе немедленно прекратить оказание услуг по технической поддержке. В случае нарушения настоящего пункта Службой технической поддержки, Пользователь вправе обратиться письменно в адрес Оператора.
20. Служба технической поддержки вправе привлекать третьих лиц для качественного и оперативного решения вопросов по обращениям.

Глава 4. Уровни обслуживания

21. Базовый уровень обслуживания:
- 1) время первого ответа на обращение – не более 1 (одного) рабочего дня;
 - 2) время на закрытие обращения – 3 (три) рабочих дня.
22. Индивидуальный уровень обслуживания:
- 1) время первого ответа на обращение – не более 2 (двух) рабочих часов, за исключением обращений по ошибкам, отправленных официальными письмами (таблица 1);

- 2) время на закрытие обращения – не более 5 (пяти) рабочих дней, за исключением обращений по ошибкам, отправленных официальными письмами.
23. Время первого ответа зависит от приоритетности обращения.

Таблица 1

Уровни критичности ошибок		
Уровень	Описание	Время устранения
Ошибка 1 уровня критичности (высокий)	Системная ошибка программного обеспечения, приводящая к прекращению его работы или прекращению режима его нормального функционирования	до 2 часов
Ошибка 2 уровня критичности (средний)	Ошибки, не позволяющие осуществлять процесс закупок в соответствии с нормами, предусмотренными Правилами	от 2 часов до 5 рабочих дней
Ошибка 3 уровня критичности (низкий)	Все возникающие ошибки, не относящиеся к 1 и 2 уровню критичности	от 72 часов до 15 календарных дней

24. Способ оказания услуг по технической поддержке:
- 1) все способы обращений базового уровня обслуживания;
 - 2) регистрация обращения об ошибке/недоработке Портала закупок посредством обращения к Оператору.
25. Перечень предоставляемых услуг по технической поддержке:
- 1) все услуги базового уровня обслуживания;
 - 2) закрепление выделенного работника Службы технической поддержки;
 - 3) отработка и устранение ошибок/недоработок функциональности Портала закупок;
 - 4) настройка и адаптация программного обеспечения в случае необходимости.
26. Время обработки обращений определяется общей загрузкой Службы технической поддержки и может быть меньше заявленных в Регламенте сроков. В некоторых случаях решение вопросов может производиться практически сразу же по получению вопросов или дополнительной информации от Пользователей.
27. Обращения в Службу технической поддержки обрабатываются в порядке их поступления. Максимальный срок обработки обращения зависит от выбранного уровня обслуживания. Время решения может зависеть от уровня критичности обращения, сложности решаемой проблемы.
28. Приоритет обращения определяется Службой технической поддержки в соответствии с установленным уровнем критичности ошибок. Для обращения категории «Ошибка, недоработка» проводится диагностика причины возникновения, определяется приоритет обращения, рассматриваются способы ее решения и предпринимаются необходимые действия для устранения проблемы по обращению.
29. Вне очереди могут обрабатываться обращения с высоким уровнем критичности, требующие экстренного вмешательства или консультации разработчиков Портала закупок.
30. Обращения, которые не могут быть решены с использованием существующего функционала Портала закупок, рассматриваются совместно с разработчиком, с последующим выпуском обновлений Портала закупок при необходимости. Сроки выпуска обновления определяются в процессе диагностики проблемы и в соответствии с общим планом выпуска новых версий Портала закупок.