**«Серверлік жабдықтарды жалға алу қызметтері»**

**техникалық мазмұндамасы**

**(ТЖҚ БНА бойынша коды 773312.000.000000)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ р/с** | **Талаптар** | **Мазмұны** |
| 1 | 2 | 3 |
| 1 | Сатып алынатын тауарлардың, жұмыстардың және көрсетілетін қызметтердің сипаттамасы | Серверлік қуатты (ДӨО виртуалды ресурстарын) жалға алу қызметі.  Қызмет Тапсырыс берушінің АЖ орналастыру үшін сатып алынады және:   * ат инфрақұрылымына арналған шығындарды қысқарту; * АТ инфрақұрылымының икемділігі мен ауқымдылығын арттыру; * АТ инфрақұрылымының қол жетімділігінің неғұрлым жоғары деңгейін алу.   Қызмет мыналарды қамтиды:   * есептеу ресурстарын белсенді режимде жалға беру; * жеткізушінің ДӨО-нан Тапсырыс берушінің кеңсесіне дейін бөлінген байланыс арнасын ұйымдастыру. * Тапсырыс берушінің виртуалды серверлерінің сақтық көшірмесін жасау; * қызмет аясында виртуалды машиналар мен Тапсырыс берушінің деректерін өз деректер орталығына көшіру (көшіру). Көшіру (көші-қон) Тапсырыс беруші белгілеген мерзімдерде өнім берушінің күшімен шарттың құнын ұлғайтпай, осы көрсетілетін қызмет шеңберінде жүзеге асырылады.   Өнім беруші Тапсырыс берушіге тапсырыс берушінің АЖ қолжетімділігі мен істен шығуының тұрақтылығын, өнімділігі мен ауқымдылығын, қауіпсіздігі мен көші-қонын қамтамасыз етуі тиіс.  Пайдаланылған қысқартулар:  **ДӨО -** ҚР аумағында орналасқан, резервтелген серверлік, телекоммуникациялық және интернет желісіне қосылған резервтелген кіру арналары мен Виртуалды жеке желі (VPN)бар өзге де қажетті жабдық орналасқан деректерді өңдеу орталығы.  **АҚ -** Ақпараттық жүйе-нақты міндеттерді шешуге арналған ақпаратты жинаудың, берудің, өңдеудің және сақтаудың ұйымдастырылған жүйесі.  **VDC-** VirtualDataCenter-АТ инфрақұрылымын орналастыру және пайдалану үшін оқшауланған бұлт түріндегі ДӨО қызметі.  **Оқиға -** Тапсырыс берушінің қызметті толық, уақтылы және сапалы алудан кез келген ауытқуы. |
| 2 | Сатып алынатын тауарлардың, жұмыстар мен көрсетілетін қызметтердің талап етілетін функционалдық, техникалық, сапалық, пайдалану сипаттамалары | Жеткізуші Тұтынушыға келесі есептеу ресурстарын береді:   1. Виртуалды процессорлар саны (vCPU), кем емес, ГГц -419 2. Жедел жады көлемі (RAM), Гб кем емес – 1870 3. Дискілік кеңістіктің мөлшері (HDD SAS), Гб кем емес - 47 000 4. Виртуалды машиналардың күнделікті сақтық көшірмесі – 12 5. Деректер қорының резервтік көшірмелеріне арналған дискілік кеңістіктің (HDD SATA) көлемі, Гб кем емес -44 000 6. Деректерді беру арнасын жалға беру, кемінде 1 Гбит/с -1   **Қызметтер көлеміне қойылатын талаптар**  Өнім беруші көрсетілетін қызметтер шеңберінде барлық мынадай шығыстарды құнына енгізуге тиіс:   * деректер орталығын жалға беру; * есептеу қуатын жалға беру; * желілік инфрақұрылымды жалға беру; * Тапсырыс беруші инфрақұрылымының байланыс арналарын деректерді өңдеу орталығының инфрақұрылымына дейін жалға алу; * техникалық сүйемелдеу бойынша операциялық шығыстар; * жалға берілген жабдықта виртуалды инфрақұрылымды құруға шығындар: виртуалды серверлер, мәліметтер базасы және Тапсырыс берушінің ақпараттық жүйелерін кейіннен көшіруге арналған қосымшалар.   **Өнімділік пен сенімділікке қойылатын талаптар**  Көрсетілетін қызметтер мынадай талаптарға сәйкес келуі тиіс:   * Тек жетекші әлемдік өндірушілердің жабдықтарын пайдалану; * Модельдер заманауи болуы керек және қызмет мерзімі аяқталғанға дейін өндірушілердің ресми қолдауына ие болуы керек; * Жабдық класы қуат блоктарын, салқындату жүйесін, процессорлық қуатты, желілік карталарды қайталайтын enterprise деңгейінен төмен болмауы керек-компоненттің істен шығуы қызметтің жұмысына әсер етпеуі керек; * Барлық жүктемелер үшін 1:2 коэффициентінен аспайтын hyper-threading пайдалану арқылы vcpu виртуалды процессорын ұсыну; * Виртуалды машиналар-VM-де 64 CPU дейін; * Виртуалды машиналар - өнімді VM үшін 3000 ГБ дейін RAM; * HDD сақтау үшін-10000 RPM-ден айналу жылдамдығы бар дискілерді пайдалану; * Әрбір ұсынылатын гипервизорға 5% - дан аспайтын RAM Balooning қамтамасыз ету; * Әрбір виртуалды машинада кемінде 5% RAM CPU Ready қамтамасыз етіңіз; * Әрбір виртуалды машинада кемінде 10% HDD IOPS қамтамасыз етіңіз; * SSD жинақтағыштар үшін кемінде 3 мс кідіруді қамтамасыз ету; * SSD жинақтағыштардағы дискілердің кемінде 30% - ын қамтамасыз ету; * Тапсырыс берушінің ДӨО және қызмет инфрақұрылымы арасында деректердің синхронды репликациясын қамтамасыз ету. Шарт жасалғаннан кейін 10 жұмыс күні ішінде.   **Виртуалдау жүйесіне қойылатын талаптар**  Виртуализация бағдарламалық жасақтамасы тікелей аппараттық құралдарға (Bare Metal) негізделген және келесі функционалдылыққа ие болуы керек:   * бір серверде физикалық ядролардың санына тең vcpu бар қуатты виртуалды машиналарды жасаңыз; * Windows, Linux, Solaris x86, NOVELL, Netware және т. б. сияқты әртүрлі операциялық жүйелерді іске қосыңыз; * динамикалық ортақ сақтау сыйымдылығы бөлу; * автоматты тасымалдау/пайдаланушылар жұмысын немесе қызмет көрсету үзбей хосттар арасында жұмыс виртуалды машиналар (гипервизор орнатылған физикалық сервер) көші-қон; * аппараттық құрал істен шыққан кезде бірнеше минут ішінде барлық қосымшаларды үнемді автоматты түрде қайта іске қосыңыз.   **Байланыс арналарына қойылатын талаптар**   * Сатып алынатын қызмет аясында Жеткізуші Тапсырыс берушіге қосымша шығынсыз есептеу ресурстарына қол жеткізуді қамтамасыз етуі керек. * L2 /L3 VPN немесе физикалық оптикалық талшықтар арқылы қызметтерге қол жеткізу керек. * Байланыс арнасы клиенттің корпоративтік желісіне, сондай-ақ виртуалды машиналардың Тапсырыс берушінің деректер орталығынан жалға алынған инфрақұрылымға және керісінше кедергісіз көшу мүмкіндігімен серверлік ішкі желілерге қосылуды қамтамасыз етуі керек. * Өткізу қабілеті Тапсырыс берушінің корпоративтік желісінде орналасқан маршрутизаторға (customer edge) дейін кемінде 20 Gbps болуы керек. * Арнаның сапасы корпоративтік пайдаланушылардың резервтік көшірмесін, жаңартуын және тұрақты жұмысын ұйымдастыру үшін 100ms-тен аспауы керек.   **Резервтік көшіруге қойылатын талаптар**  Сатып алынатын қызметтер аясында жеткізуші келесі минималды сипаттамалары бар бұлтты инфрақұрылымда орналасқан резервтік жүйені ұсынуы керек:   * сыйымдылығы 44 TB кем емес қойма; * тапсырыс берушінің келісімі бойынша резервтік көшіру кестесін теңшеу; * барлық жүйелердің резервтік көшірмелерін кемінде 3 (үш) ай сақтау; * деректерді көшіру жүйесінің функцияларын біріктіре алатын резервтік көшіруді басқару сервері; * сақтық көшірме құрылғылары қосылған бір немесе бірнеше деректерді көшіру жүйелері; * оларға орнатылған резервтік агент бағдарламалары бар тұтынушы компьютерлер; * сақтық көшірме жүйесі әкімшісінің консолі; * пайдаланылған сақтау көлемін азайту үшін деректерді көбейту; * VMware/Microsoft/Linux немесе физикалық серверлермен жұмыс істеу; * сақтау іздеу және таңдамалы файлдарды қалпына келтіру; * транзакция күйіне сәйкес дерекқордың сақтық көшірмесін жасау мүмкіндігі; * келісілген форматта Тапсырыс берушіге суреттерді түсіру мүмкіндігі; * сақтық көшірме "терезесін" орнату; * резервтік көшірмені жүзеге асыру үшін тәулік бойы (24х7) жұмыстың қолжетімділігі; * трафикті/резервтік деректерді қысу мүмкіндігі; * географиялық қашықтан резервтік көшірмелерін сақтау сайты Тапсырыс берушінің келісімімен; * тапсырыс берушінің жергілікті актілерінің нормаларына және Қазақстан Республикасының Ақпараттық технологиялар саласындағы заңнама талаптарына сәйкес келу.   **Авариялық қалпына келтіруге қойылатын талаптар**  Авариялық қалпына келтіру мынадай талаптарды көздеуі тиіс:   * RPO (recovery point objective) – деректердің рұқсат етілген жоғалуы және RTO (recovery time objective) – Тапсырыс берушінің келісімі бойынша деректерді қалпына келтірудің рұқсат етілген уақыты; * клиенттің инфрақұрылымы мен бұлтты инфрақұрылымның арасында дискілердің/виртуалды машиналардың/операциялық жүйелердің/мәліметтер базасының репликациясы;   **Басқару жүйесіне қойылатын талаптар**  Провайдер мүмкіндігі бар басқару жүйесін ұсынуы керек:   * қауіпсіз веб-интерфейс арқылы басқару; * желілік қолжетімділік мүмкін болмаған жағдайда ДӨО консолі ресурстарына қол жеткізу; * инфрақұрылым элементтерін басқару бірыңғай консолінен жүзеге асырылуы тиіс; * ISO файлдарының суреттерін қосу мүмкіндігі бар бос виртуалды машиналарды жасау; * тапсырыс берушіні шаблондардан VM құру мүмкіндігімен қамтамасыз ету; * тапсырыс берушіні виртуалды машиналарды конфигурациялау мүмкіндігімен қамтамасыз ету, соның ішінде: машина атауларын тағайындау, интерфейстердің IP-мекен-жайларын, CPU/RAM/ROM параметрлерін және т.б. орнату.; * тапсырыс берушіні объектілерді құру, жою және редакциялау бойынша әрекеттерді қоса алғанда, оқшауланған да, тапсырыс берушінің ДБЖ-не бағытталып, виртуалды жергілікті желілерді (VLAN) дербес басқару мүмкіндігімен қамтамасыз ету; * тапсырыс берушіні резервтік көшірмені дербес басқару мүмкіндігімен қамтамасыз ету, соның ішінде: резервтік тапсырмаларды жасау, есептерді қарау құралдары, виртуалды машиналарды қалпына келтіру, виртуалды машиналардың файлдық жүйелеріне офлайн қол жетімділік; * тапсырыс берушіге қауіпсіздік саясатын дербес басқару мүмкіндігімен қамтамасыз ету, соның ішінде виртуалды машиналар немесе виртуалды машиналар топтары деңгейінде қолдануға арналған statefull кіру тізімдерін басқару; * тапсырыс берушіні қауіпсіздік саясатын өздігінен басқару мүмкіндігімен қамтамасыз ету-Тапсырыс берушіге L4-L7 деңгейіндегі арнайы шлюзді ұсыну виртуалды брандмауэр, аппараттық брандмауэр контексті, арнайы аппараттық брандмауэр).   **Деректер орталығына қойылатын талаптар**  Жеткізуші Инфрақұрылым компоненттерін мамандандырылған ДӨО-да орналастыруы тиіс.  ДӨО акт-инфрақұрылымы саласында жалпы қабылданған стандарттарға сәйкес келуі тиіс:   * Толық ақаулыққа төзімділік үшін кемінде 2 деректерді өңдеу орталығы болуы тиіс; * Деректерді өңдеу орталықтары екі тәуелсіз қуат көзін (біреуі дизель генераторы болуы мүмкін) қосу және дизель генераторын іске қосу кезінде сыртқы қуат пен үздіксіз электрмен жабдықтауды теңестіруді қамтамасыз ететін үздіксіз қуат көздерін пайдалану арқылы толығымен резервтелетін және автономды болуы керек; * Деректер орталықтары толығымен қайталануы керек және 22-27 С диапазонындағы температуралық режимді қамтамасыз ету нәтижесінде серверлік жабдықтан оның қуатына сәйкес жылуды бөлуді жеңе алуы керек; * Деректерді өңдеу орталықтары ha-432 хладагентін пайдаланатын мамандандырылған өрт сөндіру жүйесімен жарақтандырылуы және жоғары өрт сөндіру деңгейіне арналған резервтік контуры болуы тиіс; * Деректерді өңдеу орталықтары ғимаратты күзетуді, кіру деңгейін бақылау жүйесін, өткізу режимін, бейнебақылау және бөгде адамдардың рұқсатсыз кіруінен қорғаудың басқа да шараларын қамтуға тиіс; * Барлық деректерді өңдеу орталықтары Қазақстан Республикасының аумағында орналасуы тиіс.   **Ақпараттық қауіпсіздікке қойылатын талаптар**  Көрсетілетін қызметтер шеңберінде Өнім беруші ақпараттық қауіпсіздіктің мынадай талаптарына сәйкес келуге міндетті:   * Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2016 жылғы 20 желтоқсандағы № 832 қаулысымен бекітілген бірыңғай талаптарға сәйкес; * 03.07.19 ж. "Ақпараттандыру туралы" Қазақстан Республикасының Заңының талаптарына сәйкес;   Өнім берушінің Қазақстан Республикасы Ұлттық қауіпсіздік комитеті беретін "ақпарат таралып кететін техникалық арналарды және жедел-іздестіру іс-шараларына арналған арнайы техникалық құралдарды анықтау бойынша қызметтер көрсету" АЖҚО лицензиясы болуы тиіс.  Ұлттық ақпараттық қауіпсіздікті үйлестіру орталығын "электрондық үкімет" мониторинг орталығына қоса отырып, ақпараттық қауіпсіздік оқиғаларын журналдау жүйесі бар жеке жедел ақпараттық қауіпсіздік орталығының болуы.  Ақпараттық қауіпсіздіктің жедел орталығының ақпараттың таралып кетуінің техникалық арналарын анықтау бойынша қызмет көрсету әдістемесінің болуы.  Ақпараттық қауіпсіздіктің жедел орталығының ақпараттың таралып кетуінің техникалық арналарын және АТҚ-ны анықтау бойынша көрсетілген қызметтер бойынша тоқсан сайынғы электрондық есепті ұсынуы.  Онда жұмыс істейтін ақпараттық жүйелерге қолжетімділікті дербес шектеу мүмкіндігі.  **Қолжетімділікке және істен шығуға төзімділікке қойылатын талаптар**  Көрсетілетін қызметтер шеңберінде Өнім беруші мынадай қолжетімділік талаптарына сәйкес келуге міндетті:   * қол жетімділік тоқсан сайын өлшенеді және жеткізушінің бақылау жүйелерінің журналдарынан немесе Тапсырыс берушінің келісілген құралдарынан алынады; * Өнім беруші Тапсырыс берушімен алдын ала келісу бойынша жоспарлы регламенттік жұмыстар мен шұғыл жұмыстар жүргізілген жағдайда, қызметтерге қол жеткізуді ұсынуды хабардар ету және келісу арқылы үзуге құқылы. Тараптар осы үзілістерді қызметтерге штаттық режимде қол жеткізуді ұсыну ретінде саралауға және қызметтердің қолжетімсіздігі уақытында мұндай үзілістерді қамтымауға келіседі; * келісілген үзілістердің жиынтық ұзақтығы жылына 24 (жиырма төрт) сағаттан, ал үзілістер арасындағы интервалдар күнтізбелік 10 (он) күннен кем болмауы тиіс; * жұмыстарды жүргізу уақыты Тапсырыс берушімен үзіліс басталғанға дейін 2 (екі) жұмыс күні ішінде келісіледі; * апаттық жағдайларды және/немесе ақпараттық қауіпсіздік осалдықтарын жою/алдын алу үшін қажетті шұғыл жұмыстар тиісті осалдықтар шыққан кезде тікелей жүргізілуі мүмкін және Тапсырыс берушіге CVE қосымшасымен немесе инцидент есебімен жұмыстарды жүргізу алдында тікелей хабарланады.   Өнім беруші Тапсырыс берушіге қолжетімділік деңгейімен қызмет көрсетуге тиіс:  Қызмет шеңберінде сервистердің қолжетімділік деңгейі айына % - дан кем емес -99,99%  Бос тұрып қалудың рұқсат етілген ең ұзақ уақыты айына (бағаланатын кезең) сағаттан аспайды -5 минут  Қызмет сенімділігінің көрсеткіштері:   * қалпына келтіру уақыты-1 сағаттан артық емес; * деректерді жоғалтудың рұқсат етілген кезеңі-24 сағаттан артық емес; * анықталған проблема бойынша Тапсырыс берушінің сұранысына ден қою ұзақтығы 15 минут артық емес.   Проблеманы көрсетілген мерзімде жою мүмкін болмаған жағдайда, жоюды ұзарту мерзімі Тапсырыс берушімен келісіледі.  Қызметтің сенімділігі жеткізушінің бағдарламалық-аппараттық құралдарын пайдалану және техникалық қызмет көрсету ережелерін орындау және сақтау арқылы қамтамасыз етілуі керек.  Қызмет сенімділігіне қойылатын талаптар реттелетін төтенше жағдайлардың тізімін беріңіз. Авариялық жағдай деп қызмет көрсетуді үзуге байланысты қандай да бір кіші жүйе орындайтын процестің авариялық аяқталуы түсініледі.  Энергиямен жабдықтау жоғалған жағдайда ДӨО серверлік және желілік жабдығы 10 (он) мсек ішінде жеткізушінің резервтік энергиямен жабдықтауына автоматты түрде ауысуы тиіс. Энергиямен жабдықтаудың резервтік көзіне ауысқан кезде қызмет көрсетудің үздіксіздігі бұзылмауы тиіс.  Тапсырыс берушімен келісілген жұмыстар жүргізілетін уақыт кезеңдері (жоспарлы регламенттік немесе авариялық) қызметті үзу жағдайлары болып табылмайды.  Регламенттік жұмыстардың (қызмет көрсетудің) стандартты уақытында жүргізілетін жоспарлы регламенттік және шұғыл жұмыстар туралы хабардар ету және Тапсырыс берушімен келісу талап етіледі.  Регламенттік жұмыстардың (қызмет көрсетудің) стандартты уақытынан тыс жүргізілетін жоспарлы техникалық жұмыстар туралы ақпарат Тапсырыс берушіге жұмыс басталғанға дейін 48 (қырық сегіз) сағат бұрын ұсынылады.  Регламенттік жұмыстардың (қызмет көрсетудің) стандартты уақытынан тыс жүргізілетін шұғыл жұмыстар туралы ақпарат Тапсырыс берушіге жұмыс басталғанға дейін 12 (он екі) сағат бұрын беріледі.  Авариялық жағдайды жоюға байланысты шұғыл жұмыстар және стандартты уақыттан тыс жүргізілетін регламенттік жұмыстар (қызмет көрсету) туралы ақпарат Тапсырыс берушіге осы жұмыстар аяқталғаннан кейін 8 (сегіз) сағаттан кешіктірілмей ұсынылады.  **ДӨО қойылатын талаптар**  Өнім берушінің ДӨО-да мынадай инфрақұрылымы болуы тиіс:  - 2n схемасы бойынша үздіксіз қоректендіру көздерінің болуы;  - N+1 схемасы бойынша дизель генераторларының болуы;  - дәл кондиционерлердің болуы;  - өрт қауіпсіздігінің болуы;  - ДӨО периметрі бойынша қозғалыс, бейнебақылау датчиктерінің болуы;  - тәуелсіз иықтар бойынша деректерді берудің екі магистральдық арнасының болуы;  - N+1 қағидаты бойынша қайталанатын белсенді магистральдық желілік жабдық;  - электрді ажыратпай және ДӨО тоқтаусыз профилактикалық жұмыстарды орындау.  Өнім беруші ДӨО иесі болып табылуы және ақпараттық қауіпсіздіктің жедел орталығының лицензиясы болуы тиіс, сондай-ақ ДӨО георезервілеудің болуын, бір-бірінен алыс қашықтықта орналасқан екі және одан да көп ДӨО болуын қамтамасыз етуге міндетті.  Өнім беруші ақпараттық қауіпсіздік мониторингінің ықтимал тоқтап қалуын барынша азайту үшін кемінде 2 өңірде авариялық қалпына келтіру (disaster recovery) және резервтік қалпына келтіру мүмкіндігі бар ДӨО-ның меншік иесі болуға тиіс. Өнім беруші шарт жасасқаннан кейін 5 (бес) жұмыс күні ішінде ДӨО орналасқан мекенжайларын көрсете отырып, ДӨО пайдалануға қабылдау актілерінің нотариалды куәландырылған көшірмелерін ұсынуы тиіс.  Өнім беруші барлық филиалдар мен өкілдіктерге толыққанды мониторинг жүргізу үшін Қазақстан Республикасының барлық өңірлерінде тармақталған инфрақұрылымның және байланыс арналарының болуын растауы тиіс. Өнім беруші шарт жасасқаннан кейін 5 (бес) жұмыс күні ішінде Тапсырыс берушінің атына бірінші басшының қолы қойылған және мөрі басылған ресми хатпен Қазақстан Республикасының өңірлерінде инфрақұрылымның және байланыс арналарының болуын Растауды ұсынуға тиіс.  **Қауіпсіздігіне қойылатын талаптар**  Өнім беруші Тапсырыс беруші үшін ДӨО-да сақталатын оның барлық деректерінің құпиялылығын, тұтастығын және қолжетімділігін қамтамасыз етеді.  Өнім беруші Тапсырыс берушіге авторизациялау деректерін (логиндер, парольдер) оларды тапсырыс берушінің жауапты тұлғасында сақтау үшін беруге міндетті. Әкімшілік деректерді беру VDC басқару құқықтарын беруді қабылдаудың тиісті актісімен ресімделеді.  Өнім беруші қызмет шеңберінде виртуалды машиналардың бейнелерін және Тапсырыс берушінің деректерін Тапсырыс беруші көрсеткен басқа ДӨО-ға (қажет болған жағдайда және сұрау салу бойынша) көшіру (көшіру) мүмкіндігін қамтамасыз етеді. Көшіру (көші-қон) осы қызмет шеңберінде шарттың құнын ұлғайтпай жүзеге асырылады.  Тапсырыс берушінің жүйелерін қорғау ақпаратты өңдеудің барлық технологиялық кезеңдерінде және жұмыс істеудің барлық режимдерінде, оның ішінде жөндеу және регламенттік жұмыстарды жүргізу кезінде бағдарламалық-техникалық құралдар кешенімен және оларды қолдайтын ұйымдастыру шараларымен қамтамасыз етілуге тиіс.  Жеткізуші желіні сегменттеуді және сегменттер шекарасындағы трафикті тексеруді орындайтын желілік экрандардың (Firewall) көмегімен желілік қауіпсіздікті, Тапсырыс берушінің инфрақұрылымын интернет желісіндегі шабуылдардан және бұзу әрекеттерінен, оның ішінде DDoS шабуылдардан қорғауды қамтамасыз етеді.  Өнім беруші ДӨО жабдығына бөгде адамдардың физикалық қол жеткізуін шектеуді қамтамасыз етеді.  **Техникалық қолдауға қойылатын талаптар**  Қызметтің тәулік бойы кепілдендірілген техникалық қолдауы қызметті нақты алу басталғанға дейін және телефон қоңыраулары (телефон желісі Тапсырыс берушінің кіріс қоңыраулары үшін әрдайым қол жетімді болуы тиіс) және электрондық пошта арқылы бірыңғай техникалық қолдау қызметі арқылы қызмет көрсетудің бүкіл мерзімі ішінде Тапсырыс берушінің өтінімдерін тіркеу және өңдеу үшін әрқашан қол жетімді болуы тиіс.  Өнім берушінің техникалық қолдау қызметі үздіксіз режимде жұмыс істеуі тиіс: тәулігіне 24 (жиырма төрт) сағат, аптасына 7 (жеті) күн, қызмет көрсетудің барлық мерзімі ішінде.  Тапсырыс беруші жұмыстағы инцидентті анықтаған жағдайда Тапсырыс беруші инциденттің болуы туралы техникалық қолдау қызметіне хабарлайды. Инцидент туралы ақпарат ауызша телефон арқылы немесе электрондық пошта арқылы хабарланады.  Өнім беруші инцидентті тіркейді, оны жою бойынша шаралар қабылдайды және 1 (бір) сағат 20 (жиырма) минут ішінде Тапсырыс берушіге тіркелген инциденттің нөмірін, инцидентті қысқаша сипаттай отырып, инцидентті тіркеу уақытын, қабылданған шараларды және инцидентті жоюдың болжамды мерзімдерін хабарлайды.  Тапсырыс беруші электрондық түрде өнім берушінің техникалық қолдау қызметіне жүгінген кезде Тапсырыс берушіге электрондық пошта арқылы жауап беру уақыты 1 (бір) сағаттан 20 (жиырма) минуттан аспауға тиіс. Өтінімге реакция уақыты 1 (бір) сағаттан аспауы тиіс.  Сервердің аппараттық бөлігі немесе технологиялық алаңның басқа жабдығы істен шыққан жағдайда ақаулықты жоюдың кепілдік берілген уақыты проблема анықталған сәттен бастап 4 (төрт) сағаттан аспауы тиіс.  Оқиға қызмет пайдалануға дайын болғанда, оның пайдалану сипаттамалары Шартта көрсетілген параметрлер мен сипаттамаларға сәйкес болғанда және Тапсырыс беруші ауызша растағанда жойылды деп есептеледі.  Өнім беруші шарт жасасқаннан кейін 5 (бес) жұмыс күні ішінде ҚР СТ ISO/IEC 27001-2015 «Ақпараттық технология. Қауіпсіздікті қамтамасыз ету әдістері мен құралдары. Ақпараттық қауіпсіздікті басқару жүйелері» сертификатының нотариальдық куәландырылған көшірмесін ұсынуға міндетті. |
| 3 | Қазақстан Республикасының ұлттық стандарттары, олар болмаған жағдайда, сатып алынатын тауарларға, жұмыстарға, көрсетілетін қызметтерге арналған мемлекетаралық стандарттар. Өзге де нұсқауға жол беріледі | Қызмет көрсету кезінде провайдер Қазақстан Республикасының мемлекеттік стандарттарын басшылыққа алуы керек: ҚР СТ 1695-2007 «Ақпараттық қауіпсіздік», ҚР СТ 34.026-2006 «Ақпараттық қауіпсіздік» және СТ ISO/IEC 27001-2015 «Ақпараттық технология. Қауіпсіздікті қамтамасыз ету әдістері мен құралдары. Ақпараттық қауіпсіздікті басқару жүйелері». |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_