



**Об утверждении Правил работы веб-порталов закупок отдельных субъектов квазигосударственного сектора, за исключением Фонда национального благосостояния и организаций Фонда национального благосостояния, в том числе в случае возникновения технических сбоев в работе веб-порталов**

Приказ Министра финансов Республики Казахстан от 24 ноября 2021 года № 1216. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 25 ноября 2021 года № 25414.

**Примечание ИЗПИ!**

**Порядок введения в действие настоящего приказа см. п. 3.**

В соответствии с подпунктом 2) статьи 13 Закона Республики Казахстан "О закупках отдельных субъектов квазигосударственного сектора" ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемые Правила работы веб-порталов закупок отдельных субъектов квазигосударственного сектора, за исключением Фонда национального благосостояния и организаций Фонда национального благосостояния, в том числе в случае возникновения технических сбоев в работе веб-порталов.

2. Департаменту законодательства государственных закупок и закупок квазигосударственного сектора Министерства финансов Республики Казахстан в установленном законодательством Республики Казахстан порядке обеспечить:

1) государственную регистрацию настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан;

2) размещение настоящего приказа на интернет-ресурсе Министерства финансов Республики Казахстан;

3) в течение десяти рабочих дней после государственной регистрации настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан представление в Департамент юридической службы Министерства финансов Республики Казахстан сведений об исполнении мероприятий, предусмотренных подпунктами 1) и 2) настоящего пункта.

3. Настоящий приказ вводится в действие с 1 января 2022 года и подлежит официальному опубликованию.

*Министр финансов  
Республики Казахстан*

*Е. Жамаубаев*

Утвержден приказом  
Министра финансов  
Республики Казахстан  
от 24 ноября 2021 года № 1216

**Правила работы веб-порталов закупок отдельных субъектов квазигосударственного сектора, за исключением Фонда национального благосостояния и организаций Фонда национального**

## **благополучия, в том числе в случае возникновения технических сбоев в работе веб-порталов**

### **Глава 1. Общие положения**

1. Настоящие Правила работы веб-порталов закупок отдельных субъектов квазигосударственного сектора, за исключением Фонда национального благополучия и организаций Фонда национального благополучия, в том числе в случае возникновения технических сбоев в работе веб-порталов (далее – Правила) разработаны в соответствии с подпунктом 2) статьи 13 Закона Республики Казахстан " О закупках отдельных субъектов квазигосударственного сектора" (далее – Закон) и определяют порядок работы веб-порталов закупок отдельных субъектов квазигосударственного сектора, в том числе в случае возникновения технических сбоев в работе веб-порталов.

2. В настоящих Правилах используются следующие понятия:

1) потенциальный поставщик – физическое лицо, осуществляющее предпринимательскую деятельность, юридическое лицо (за исключением государственных учреждений, если иное не установлено для них законами Республики Казахстан), консорциум, претендующие на заключение договора о закупках;

2) участник веб-портала – заказчик, организатор закупок, потенциальный поставщик, поставщик, централизованная служба по контролю за закупками, уполномоченный орган в сфере закупок, оператор информационной системы электронных закупок, прошедшие регистрацию на веб-портале;

3) регистрация на веб-портале – допуск субъекта системы закупок, его должностных лиц и заинтересованных лиц к участию на веб-портале;

4) публичная оферта (далее – оферта) – предложение о заключении договора по использованию веб-портала закупок, содержащее все существенные условия договора, из которого усматривается воля лица, делающего предложение, заключить договор на указанных в предложении условиях с любым, кто отзовется на указанные условия;

5) электронная копия документа – документ, полностью воспроизводящий вид и информацию (данные) подлинного документа в электронно-цифровой форме;

6) веб-портал закупок (далее – веб-портал) – информационная система, обеспечивающая проведение закупок в электронном формате в соответствии с Законом , Правилами осуществления закупок отдельными субъектами квазигосударственного сектора и настоящими Правилами;

7) уполномоченный орган в сфере закупок (далее – уполномоченный орган) – центральный исполнительный орган, осуществляющий руководство, а также межотраслевую координацию в сфере закупок отдельных субъектов квазигосударственного сектора;

8) электронный документ – документ, в котором информация представлена в электронно-цифровой форме и удостоверена посредством электронной цифровой подписи;

9) оператор информационной системы электронных закупок для отдельных субъектов квазигосударственного сектора (далее – Оператор) – юридическое лицо (юридические лица), определенное (определенные) уполномоченным органом в сфере закупок, полномочия которого (которых) определяются правилами осуществления закупок отдельными субъектами квазигосударственного сектора;

10) электронная цифровая подпись – набор электронных цифровых символов, созданный средствами электронной цифровой подписи и подтверждающий достоверность электронного документа, его принадлежность и неизменность содержания;

11) Фонд национального благосостояния (далее – Фонд) – национальный управляющий холдинг.

Иные понятия, используемые в настоящих Правилах, применяются в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

3. При использовании электронной цифровой подписи на веб-портале пользователи руководствуются настоящими Правилами и Законом Республики Казахстан "Об электронном документе и электронной цифровой подписи".

## **Глава 2. Порядок работы веб-порталов закупок отдельных субъектов квазигосударственного сектора**

4. Представляемые документы и сведения, которые связаны с организацией и проведением электронных закупок в целях осуществления закупок товаров, работ и услуг, размещаются пользователем веб-портала в виде электронных документов или электронных копий документов и подписываются электронной цифровой подписью лица, имеющего право действовать от имени соответствующего участника веб-портала.

5. Время создания, получения и отправки всех электронных документов и электронных копий документов на веб-портале фиксируется по местному времени города Астаны.

**Сноска. Пункт 5 - в редакции приказа Министра финансов РК от 21.06.2024 № 385 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).**

6. Для работы на веб-портале и (или) участия в электронных закупках пользователи веб-портала совершают совокупность следующих действий:

1) устанавливают необходимое аппаратно-программное обеспечение для возможности использования сертификатов (открытый и закрытый ключ) электронной цифровой подписи;

2) получают сертификаты (открытый и закрытый ключ) электронной цифровой подписи в Национальном удостоверяющем центре Республики Казахстан;

3) проходят процедуры регистрации на веб-портале.

7. На веб-портале действуют сертификаты электронной цифровой подписи, изданные для физических и юридических лиц Национальным удостоверяющим центром Республики Казахстан.

8. При превышении размера загружаемых на веб-портал файлов или архивов файлов 20 мегабайт их необходимо загружать на веб-портал частями, размер каждой из которых не превышает 20 мегабайт.

9. Условия и требования по предоставлению услуги по использованию (доступу) веб-портала определяются Оператором на основании договора оферты и (или) договора о закупках (для юридических лиц, которые в соответствии с законодательством о закупках отдельных субъектов квазигосударственного сектора определены заказчиками и поставщиками одновременно).

10. Порядок предоставления услуг потенциальным поставщикам согласно договору:

1) регистрация на веб-портале (если не зарегистрирован);

2) выбор на веб-портале соответствующего тарифа для оплаты услуги по использованию (доступу) веб-портала (далее – услуги). Тариф выбирается потенциальным поставщиком самостоятельно в зависимости от предельных сумм заявок и договоров, в которых он планирует участвовать (количество подаваемых заявок и заключаемых договоров не ограничено в период действия выбранного тарифа);

3) после выбора потенциальным поставщиком тарифа веб-портал формирует проект договора (на основании утвержденного годового плана закупок способом из одного источника путем прямого заключения договора) на оказание услуг. Договор подписывается потенциальным поставщиком посредством веб-портала с использованием электронной цифровой подписи и направляется Оператору для подписания. Оператор подписывает договор в течение 3 (трех) рабочих дней. Подписание договора потенциальным поставщиком является формой выражения его согласия на оплату услуги в соответствии с выбранным тарифом;

4) после подписания договора сторонами, Оператор предоставляет услуги и направляет потенциальному поставщику посредством веб-портала акт оказанных услуг в электронной форме;

5) потенциальный поставщик подписывает посредством электронной цифровой подписи акт оказанных услуг в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня его получения от Оператора;

6) потенциальный поставщик после подписания акта оказанных услуг оплачивает услуги в течение 5 (пяти) рабочих дней безналичным платежом путем перечисления

денег на банковский счет о Оператора (реквизиты для осуществления платежей и информация о тарифах размещаются в информационных материалах веб-портала);

7) потенциальный поставщик подтверждает оплату услуги в личном кабинете веб-портала (подтверждение осуществляется только в случае достаточности перечисленных Оператору денег, отраженных в личном кабинете пользователя) после чего в личном кабинете пользователя на веб-портале в течение 3 (трех) рабочих дней (срок проведения банковских переводов) отражаются перечисленные потенциальным поставщиком деньги.

11. Оператор приостанавливает предоставление услуги до момента полной и надлежащей оплаты по использованию (доступу) веб-портала.

12. Порядок предоставления услуг потенциальным поставщикам на условиях оферты:

1) регистрация на веб-портале (если не зарегистрирован);

2) внесение денег безналичным платежом путем перечисления на банковский счет Оператора (реквизиты для осуществления платежей и информация о тарифах размещаются в информационных материалах веб-портала);

3) оплата услуги путем выбора соответствующего тарифа на веб-портале. Тариф выбирается потенциальным поставщиком самостоятельно в зависимости от предельных сумм заявок и договоров, в которых он планирует участвовать (количество подаваемых заявок и заключаемых договоров не ограничено в период действия выбранного тарифа);

4) после выбора потенциальным поставщиком тарифа в личном кабинете потенциального поставщика на веб-портале отражаются условия оферты и акт оказанных услуг для ознакомления;

5) в случае согласия с условиями оферты, потенциальный поставщик подписывает акт оказанных услуг в электронной форме и подтверждает оплату услуг в личном кабинете веб-портала (подтверждение осуществляется только в случае достаточности перечисленных Оператору денег, отраженных в личном кабинете потенциального поставщика);

6) Оператор предоставляет услуги на условиях выбранного тарифа в течение 3 (трех) рабочих дней.

13. Оператор в рамках оказания услуги предоставляет следующую функциональность веб-портала:

1) подача заявки на участие в закупках;

2) подача соглашения об участии в закупках способом из одного источника;

3) предоставление ценового предложения;

4) согласование и подписание договора о закупках.

14. Услуги, оказываемые на возмездной основе, предоставляются в соответствии с выбранным тарифом.

Потенциальный поставщик одновременно участвует в нескольких закупках (лотах), если выделенная сумма проводимых закупок (лота) по отдельности не превышают сумму выбранного тарифа.

### **Глава 3. Взаимодействие оператора с уполномоченным органом и пользователями**

15. Все операции по деньгам производятся в национальной валюте Республики Казахстан через банки второго уровня и организации, осуществляющие отдельные виды банковских операций, зарегистрированные на территории Республики Казахстан.

16. Оператор осуществляет информационное наполнение веб-портала по согласованию с уполномоченным органом, за исключением информации об обновлениях функциональности, информация о сбоях, профилактических и технических работах, справочной информации, раздела "Для разработчиков". В случае наличия потребности в размещении дополнительных видов электронных информационных ресурсов уполномоченный орган формирует и направляет Оператору заявку на информационное наполнение веб-портала в письменном виде.

17. При наступлении обстоятельств непреодолимой силы, определяемой в соответствии со статьей 359 Гражданского кодекса Республики Казахстан Оператор незамедлительно извещает уполномоченный орган и пользователей веб-портала (любыми доступными способами) о наступлении, предполагаемом сроке действия и прекращении таких обстоятельств, а также представляет уполномоченному органу доказательства названных обстоятельств.

18. Оператор проводит плановые профилактические работы с отключением веб-портала в соответствии с план-графиком проведения плановых профилактических работ по согласованию с уполномоченным органом. Срок проведения плановых профилактических работ устанавливается с учетом приоритета выходных и праздничных дней. Оператор по согласованию с уполномоченным органом проводит внеплановые профилактические и технические работы. Объявление о проведении плановых профилактических работ размещается на главной странице веб-портала не позднее 2 (двух) календарных дней до их проведения.

19. Оператор обеспечивает рассмотрение обращений по техническим вопросам работы веб-портала и осуществляет необходимые мероприятия для устранения технических сбоев и (или) исправления ошибок пользователей. Если запрос заявителя требует правовой оценки, Оператор в течении 3 (трех) рабочих дней со дня регистрации обращения направляет соответствующий запрос в уполномоченный орган и (или) другие заинтересованные государственные органы, по результатам полученных позиций которых выполняет соответствующие корректировки данных и (или) функциональности веб-портала.

20. Оператор обеспечивает полноценную работу сервис-диспетчерской службы Оператора (далее – Контакт-центр), осуществляющего прием, обработку и

рассмотрение обращений участников веб-портала, поступивших посредством телефонной связи, электронной почты, письменного запроса, интернет-форума.

Все обращения, поступившие в указанном формате, регистрируются Контакт-центром.

В течение 3 (трех) рабочих дней после регистрации обращения Контакт-центр обеспечивает его рассмотрение и (или) устранение возникших технических ошибок или сбоев.

Информация о результатах рассмотрения обращения направляется или сообщается участнику веб-портала по указанному им адресу, электронной почте или телефонной связи.

В случае несогласия с результатами рассмотрения обращения Оператором, участник веб-портала обращается в уполномоченный орган.

21. В целях оперативного рассмотрения поступающих обращений Контакт-центр руководствуется позициями, выработанными Оператором по согласованию с уполномоченным органом по часто возникающим вопросам.

22. В случае невозможности самостоятельного восстановления пользователем пароля от личного кабинета, пользователь веб-портала обращается к Оператору посредством Контакт-центра с предоставлением копий документов, удостоверяющих личность. Оператор обеспечивает возможность обновления паролей пользователей веб-портала по их обращениям.

23. В случае выявления признаков уголовных и (или) административных правонарушений в действиях пользователей веб-портала, Оператор направляет информацию уполномоченному органу, а также в правоохранительные органы и (или) надзорные органы.

24. Оператор разрабатывает и утверждает по согласованию с уполномоченным органом инструкции пользователей по работе на веб-портале.

25. Оператор заблаговременно согласовывает с уполномоченным органом перечень лиц, имеющих доступ к серверным помещениям (до посещения данных лиц серверного помещения).

#### **Глава 4. Порядок работы веб-порталов, в случае возникновения технических сбоев**

26. Инциденты (технические сбои) информационной системы (далее – Система) делятся на следующие виды:

1) зависящие от Оператора:

вследствие неправомерного действия специалистов Оператора;

вследствие необеспечения должного уровня информационной безопасности Системы, которое повлекло несанкционированное воздействие на информацию Системы;

вследствие физического повреждения Системы и (или) его составляющих по вине Оператора или его специалистов.

2) независящие от Оператора:

вследствие физического повреждения и (или) отключения Системы и (или) его составляющих по вине третьих лиц;

вследствие недоступности Системы от возможных компьютерных атак;

вследствие действий третьих лиц, а также наличия организационно-технических условий независящих от Оператора, которые прямо или косвенно повлияют на бесперебойную работу веб-портала;

вследствие отсутствия либо нарушения гарантированной работоспособности сетей передачи данных и (или) электроэнергии, используемой пользователем для подключения к веб-порталу в той мере, как это определено договорными отношениями ;

вследствие наличия программно-технических ограничений и настроек, содержащихся в компьютерной технике пользователя, а также отсутствия программно-технических возможностей, не позволяющих пользователю полноценно работать на веб-портале;

вследствие заражения компьютерной техники пользователя вредоносным программным обеспечением, не позволяющим пользователю работать на веб-портале ввиду автоматического блокирования Системой возможности размещения зараженного файла или архива файлов;

вследствие ненадлежащего соблюдения пользователем требований Закона и инструкции пользователей при работе на веб-портале;

вследствие несоблюдения правил хранения ключа электронной цифровой подписи, передачи пользователем, назначенным в качестве лица, ответственного за работу на веб-портале, ключа электронной цифровой подписи третьим лицам, не имеющим соответствующих полномочий.

27. Источниками информации о возникновении технического сбоя являются:

обращение пользователя;

сообщение специалистов Оператора, выполняющих мониторинг функционирования веб-портала;

программно-аппаратные средства по мониторингу и выявлению неисправностей веб-портала, используемые для определения работоспособности и доступности функционала Системы, обнаружившие технический сбой;

системные журналы Системы, в которых регистрируются записи, свидетельствующие о возникновении или возможности возникновения технического сбоя.

28. При возникновении технического сбоя проводятся следующие мероприятия:



1) пользователь веб-портала ставит в известность Контакт-центр не позднее 1 (одного) часа посредством электронной почты, указанной на веб-портале, с указанием даты и времени по времени города Астаны обнаружения технического сбоя, а также контактных данных и приложением подтверждающих материалов, в том числе экранных снимков.

В случае невозможности отправки по электронной почте информации о техническом сбое пользователь веб-портала ставит в известность Контакт-центр не позднее одного часа посредством телефона;

2) специалист Оператора в случае обнаружения изменения в работе или в конфигурации Системы, не соответствующего стандартному функционированию, фиксирует дату и время возникновения технического сбоя в Журнале учета обращений пользователей о возникших технических сбоях

веб-портала закупок (далее – Журнал учета) по форме согласно приложению к настоящим Правилам.

Контакт-центр обеспечивает взаимодействие с пользователями Системы в зависимости от способа обращения (посредством телефона, электронной почты, официальных писем, интернет-форума):

в рабочие дни – с 9.00 часов до 18:30 часов, обеденный перерыв с 13.00 до 14.30 часов, по времени города Астаны.

Оператор увеличивает время работы Контакт-центра, в том числе осуществляет переход на круглосуточную поддержку, по согласованию с уполномоченным органом.

**Сноска. Пункт 28 - в редакции приказа Министра финансов РК от 21.06.2024 № 385 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).**

29. Оператор Контакт-центра регистрирует обращения пользователей и специалистов Оператора в Журнале учета в течение 30 (тридцати) минут с момента поступления в рабочее время по времени города Астаны.

В случае, если обращение пользователя о техническом сбое поступает по электронной почте во время обеденного перерыва по времени города Астаны, то Оператор регистрирует обращение в течение 30 (тридцати) минут после обеденного перерыва.

В случае, если обращение пользователя о техническом сбое поступает по электронной почте вне рабочее время по времени города Астаны, то Оператор регистрирует обращение на следующий рабочий день.

Журнал учета ведется Операторами Контакт-центра в электронном виде в информационной системе Оператора по учету обращений пользователей.

**Сноска. Пункт 29 - в редакции приказа Министра финансов РК от 21.06.2024 № 385 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).**

30. После регистрации обращения присваивается уникальный идентификатор инцидента в информационной системе Оператора по учету обращений пользователей и в течение 1 (одного) часа высылается на электронную почту пользователя.

31. При наличии информации о техническом сбое, Оператор в течение 2 (двух) часов с момента поступления информации в рабочее время по времени города Астаны проводит анализ полученной информации или представленных материалов (экранных снимков и иных представленных материалов), в целях подтверждения или опровержения наличия факта технического сбоя Системы.

**Сноска. Пункт 31 - в редакции приказа Министра финансов РК от 21.06.2024 № 385 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).**

32. При опровержении технического сбоя, Оператор в течение 30 (тридцати) минут после подтверждения наличия фактов об опровержении технического сбоя Системы уведомляет пользователя, обратившегося в техническую поддержку, об опровержении технического сбоя с приложением подтверждающей информации.

33. При подтверждении Оператором технического сбоя устанавливается уровень его критичности.

34. Технические сбои по степени их влияния на функционирование программно-аппаратного комплекса Системы и процедуры закупок, проводимых в электронном виде, подразделяются на следующие уровни критичности:

1) низкий – сбои, не препятствующие проведению процедур закупок и возможности участия в них, согласования или подписания договоров, процедур обсуждения, подачи жалоб, отправке уведомлений, возражений и заключений;

2) средний – сбои, повлекшие отсутствие возможности участия в закупках либо к отсутствию возможности согласования или подписания договора о закупках, обсуждения, подачи жалоб, отправке уведомлений, возражений, заключений одним и (или) несколькими участниками веб-портала, подвергшихся влиянию технического сбоя, который приведет или привел к безрезультативности предыдущей работы пользователей Системы;

3) высокий – сбои и (или) события, вызвавшие остановку или недоступность одного и более модулей Системы, при которых у всех пользователей веб-портала отсутствует возможность участия в закупках, согласования или подписания договора, обсуждения, подачи заявок, отправки уведомлений, возражений, заключений.

35. При возникновении технических сбоев с уровнем критичности низкий, Оператор выполняет следующие мероприятия:

1) в течение 30 (тридцати) минут с момента подтверждения технического сбоя уведомляет пользователя, обратившегося в техническую поддержку, об уровне критичности технического сбоя, плановом времени и дате устранения технического сбоя.

В случае изменения такой информации повторно уведомляет пользователя Системы ;

2) незамедлительно приступает к устранению причин технического сбоя;

3) после устранения технического сбоя повторно уведомляет пользователя, обратившегося в техническую поддержку, об окончании проведения работ и устранении технического сбоя.

При устранении технического сбоя с уровнем критичности низкий продление сроков закупок не производится.

36. При возникновении технических сбоев с уровнем критичности средний, Оператор выполняет следующие мероприятия:

1) в течение 1 (одного) часа с момента подтверждения технического сбоя размещает на главной странице веб-портала, с указанием номеров объявлений и лотов, информацию о техническом сбое, его уровне критичности, плановом времени и дате его устранения.

В случае изменения такой информации повторно размещает информацию;

2) в течение 1 (одного) часа с момента подтверждения технического сбоя уведомляет пользователя, обратившегося в техническую поддержку, а также всех потенциальных поставщиков, участвующих в закупке, в которой возник технический сбой, о техническом сбое, его уровне критичности, плановом времени и дате его устранения, сроке продления закупок.

В случае изменения данной информации повторно уведомляет пользователя, обратившегося в техническую поддержку, а также всех потенциальных поставщиков, участвующих в закупке, в которой возник технический сбой;

3) незамедлительно с момента подтверждения технического сбоя продлевает время процедур приема заявок и (или) ценовых предложений на участие в закупках способами конкурса или запроса ценовых предложений, в которых возник технический сбой, на время затраченное для его устранения, за исключением закупок способом аукциона;

4) по закупкам способом аукциона, в которых возник технический сбой, продлевает второй раунд аукциона на следующий рабочий день, после подтверждения факта его устранения.

При автоматическом формировании протокола о результатах проведения аукциона Системой, такой протокол и поданные заявки аннулируются;

5) при совпадении срока согласования или подписания договора о закупках потенциальным поставщиком продлевает время согласования или подписания договора на соответствующее количество дней, но не менее чем на 1 (один) календарный день;

6) при совпадении срока направления жалоб, уведомлений, возражений, заключений продлевает срок направления жалоб, уведомлений, возражений,

заклучений на соответствующее количество дней, но не менее, чем на 1 (один) календарный день;

7) по закупкам с техническим сбоем, превышающим срок приема заявок или ценовых предложений, продлевает срок окончания приема заявок или ценовых предложений на следующий рабочий день;

8) приступает к устранению технического сбоя по закупке, а также по другим закупкам, в случае обнаружения в них аналогичных технических сбоев;

9) повторно уведомляет пользователя, обратившегося в техническую поддержку, а также всех потенциальных поставщиков, участвующих в закупке, в которой возник технический сбой, об устранении технического сбоя, фактической дате и времени устранения, а также размещает данную информацию на главной странице веб-портала с указанием номера объявлений и лотов, о факте продления закупок;

10) письменно извещает уполномоченный орган о техническом сбое, причине возникновения и выполненных мероприятиях по устранению, результате устранения, факте продления закупок с указанием предложений по недопущению технического сбоя.

37. При возникновении технических сбоев с уровнем критичности высокий, Оператор выполняет следующие мероприятия:

1) незамедлительно письменно, по электронной почте и телефону информирует уполномоченный орган о возникшем техническом сбое;

2) с момента подтверждения технического сбоя продлевает все завершающиеся процедуры, которые совпали по времени с техническим сбоем в соответствующем модуле Системы, на время затраченное для устранения технического сбоя;

3) в течение 30 (тридцати) минут с момента подтверждения технического сбоя уведомляет пользователей путем размещения на главной странице веб-портала информации о техническом сбое, его уровне критичности, плановом времени и дате его устранения, а в случае невозможности размещения информации на главной странице веб-портала доводит информацию посредством собственного сайта и по обращениям через Контакт-центр.

При изменении такой информации повторно уведомляет пользователей Системы;

4) при совпадении срока приема заявок и (или) ценовых предложений на участие в закупках способами конкурса, аукциона, закупок жилища или запроса ценовых предложений, продлевает время процедур приема заявок и (или) ценовых предложений ;

5) при совпадении срока согласования или подписания договора потенциальным поставщиком продлевает время согласования или подписания договора на соответствующее количество дней, но не менее чем 1 (один) календарный день;

6) при совпадении срока направления жалоб, уведомлений, возражений, заключений продлевает срок направления жалоб, уведомлений, возражений,

заклучений на соответствующее количество дней, но не менее, чем на 1 (один) календарный день;

7) при совпадении времени технического сбоя и времени проведения этапа аукционных торгов в закупках способом аукциона, продлевает этап проведения аукционных торгов на следующий рабочий день после подтверждения факта устранения технического сбоя.

В случае автоматического формирования протокола о результатах проведения аукциона Системой, такой протокол и поданные заявки аннулируются;

8) при техническом сбое, превышающем срок приема заявок или ценовых предложений, продлевает срок начала приема заявок или ценовых предложений по таким закупкам на срок устранения проблемы;

9) при техническом сбое, исключающем возможность расшифрования ценовых предложений, поданных в закупках способами "Запрос ценовых предложений (не ГЗ)", "Аукцион", "Тендер", если срок приема заявок или ценовых предложений не истек на момент возникновения технического сбоя, Оператор продлевает закупки на время устранения сбоя и сообщает потенциальным поставщикам, о необходимости повторно подать заявки и ценовые предложения;

10) при техническом сбое, исключающем возможность расшифрования ценовых предложений, поданных в закупках способами "Запрос ценовых предложений (не ГЗ)", "Аукцион", "Тендер", если срок приема заявок или ценовых предложений истек, Оператор продлевает срок приема заявок и ценовых предложений на 5 (пять) рабочих дней с момента устранения сбоя и сообщает потенциальным поставщикам о необходимости повторно подать заявки и ценовые предложения. В случае наступления обстоятельств непреодолимой силы Оператор незамедлительно извещает уполномоченный орган и в течение всего времени до момента прекращения обстоятельства предоставляет уполномоченному органу информацию о предпринимаемых мерах и доказательства названных обстоятельств. В таких случаях решение о продлении сроков закупок принимается Оператором по согласованию с уполномоченным органом на количество времени (дней), в течение которого длились обстоятельства;

11) приступает к устранению технического сбоя;

12) повторно уведомляет пользователей об устранении технического сбоя, размещая информацию на главной странице веб-портала о фактической дате и времени устранения технического сбоя с указанием номера объявлений и лотов, о факте продления закупок;

13) письменно в течение 1 (одного) рабочего дня извещает уполномоченный орган о техническом сбое, причине возникновения и выполненных мероприятиях по устранению, результате устранения, факте продления закупок с указанием предложений по недопущению технического сбоя.

38. Сроки устранения Оператором технических сбоев с уровнем критичности:

1) низкий – не более 5 (пяти) рабочих дней;

2) средний – не более 2 (двух) рабочих дней либо по согласованию с уполномоченным органом;

3) высокий – не более 12 (двенадцати) часов, если Система неработоспособна по вине Оператора.

По техническим сбоям независимым от Оператора и связанным с третьими сторонами или внешними обстоятельствами, указанные сроки не применяются.

В случае поступления информации о техническом сбое несколькими способами (с помощью телефона, электронной почты, официального письма), срок устранения проблемы рассчитывается от даты регистрации первого инцидента по проблеме. Срок подготовки ответа и информирования пользователей рассчитывается от даты каждого обращения по проблеме отдельно, не включая дату обращения.

В случае невозможности устранения в указанные сроки и необходимости увеличения срока устранения технических сбоев, Оператор по согласованию с уполномоченным органом принимает решение об увеличении срока устранения технического сбоя.

В случае потребности в дополнительной не конфиденциальной информации от пользователей для решения проблемы, Оператор запрашивает такую информацию у пользователей. При этом срок решения проблемы продлевается на срок представления дополнительной информации.

39. При сбое функционирования Системы, устранение которых невозможно собственными силами Оператора, Оператор с согласия уполномоченного органа привлекает соответствующих высококвалифицированных специалистов по программному и аппаратному обеспечению.

40. Проведение технических и профилактических работ в Системе осуществляется на основании утвержденного и опубликованного на веб-портале плана работ по проведению технических и профилактических работ в Системе, согласованного с уполномоченным органом.

41. В случае проведения технических и профилактических работ Системы, Оператор уведомляет пользователей Системы не позднее 2 (двух) календарных дней до проведения технических и профилактических работ. При этом, сроки окончания приема заявок или ценовых предложений или дополнений к заявкам, процедур вскрытия, допуска и подведения итогов по закупкам, а также сроки согласования и подписания договоров на веб-портале, даты которых выпадают на даты проведения профилактических работ, переносятся Оператором с учетом срока проведения технических и профилактических работ.

## **Глава 5. Взаимодействие операторов с уполномоченным органом по вопросам работы веб-порталов, в случае возникновения технического сбоя**

42. При поступлении информации о возникновении технического сбоя Оператор в целях подтверждения технического сбоя с уровнями критичности "средний" и "высокий" письменно, по электронной почте и телефону информирует структурное подразделение уполномоченного органа, ответственного за вопросы информатизации, обеспечения информационной безопасности о возникшем техническом сбое.

43. Оператор ежедневно проводит анализ технических сбоев предыдущего дня и обеспечивает максимально быстрое их устранение.

44. Оператор ежегодно предоставляет уполномоченному органу:

подписанные ответственными лицами выписку из Журнала учета;

информацию о причинах возникновения технических сбоев, выполненных мероприятиях по устранению, результатах устранения, предложения по недопущению технических сбоев.

45. Уполномоченный орган рассматривает представленную информацию и формирует рекомендации по устранению и недопущению технических сбоев.

46. В случае поступления уполномоченному органу письменных обращений от физических и юридических лиц о технических сбоях Системы, возникших в ходе участия в закупках, уполномоченный орган направляет Оператору письмо на рассмотрение с приложением копии поступившего обращения.

47. Оператор в соответствии с установленными сроками реакции предоставляет информацию о возникшем инциденте, классифицировав приоритет возникшего технического сбоя (в случае если таковые имеются), причины возникновения и сроки устранения при подтверждении факта технического сбоя.

48. При совпадении даты технического сбоя и даты окончания действия тарифа, срок действия тарифа продлевается на срок продления процедур приема заявок и (или) ценовых предложений или продления времени согласования или подписания договора.

49. При формировании протоколов вскрытия об итогах во время технического сбоя, Оператор по обращениям пользователей веб-портала о невозможности участия в проводимых закупках в связи с техническим сбоем в Системе (при подтверждении технического сбоя) отменяет сформировавшийся протокол и продлевает срок приема заявок потенциальных поставщиков на 1 (один) календарный день.

50. При невозможности подписания договора потенциальным поставщиком в связи с возникновением технического сбоя Системы и включением его в реестр недобросовестных участников закупок по указанной причине, Оператор на основании соответствующего обращения потенциального поставщика представляет информацию о подтверждении возникновения такого технического сбоя в период заключения договора для принятия согласительной комиссией решения о досрочном исключении

или об отказе в досрочном исключении потенциального поставщика из реестра недобросовестных участников закупок.

В случае досрочного исключения потенциального поставщика из реестра недобросовестных участников закупок Оператор предоставляет потенциальному поставщику функционал для подписания договора в течение 1 (одного) календарного дня. В случае направления заказчиком проекта договора второму победителю Оператор удаляет проект договора, направленный второму победителю.

При этом, Оператор извещает уполномоченный орган о совершенных действиях, связанных с возникновением технического сбоя Системы.

51. При обращении пользователя по отсутствию возможности подачи вопросов в период обсуждения проекта конкурсной (аукционной) документации в связи с техническим сбоем в Системе, Оператор при подтверждении технического сбоя продлевает срок обсуждения проекта конкурсной документации на 1 (один) календарный день.

Приложение  
к Правилам работы  
веб-порталов закупок  
отдельных субъектов  
квазигосударственного сектора,  
за исключением Фонда  
национального благосостояния  
и организаций Фонда  
национального благосостояния,  
в том числе в случае  
возникновения технических  
сбоев в работе веб-порталов

### Журнал учета обращений пользователей о возникших технических сбоях веб-портала закупок

№ п/п	Наименование обратившейся организации,	БИН, ИИН	Дата и время обращения	Контактные данные по которому обратился пользователь веб-портала	Описание технического сбоя	ФИО специалиста принявшего заявку	Подтвержден/подтвержден	Дата и время подтверждения/подтверждения	Принятое решение	Принятые оператором меры	Дата и время устранения технической сбой	Причины возникновения технической сбой	Уровень критичности	Вид технического сбоя	Рекомендации по недопущению технического сбоя впредь

Ответственное лицо отдела  
технического администрирования (подпись) Ф.И.О.



Расшифровка аббревиатур:

БИН – бизнес-идентификационный номер;

ИИН – индивидуальный идентификационный номер;

п/п – по порядку;

Ф.И.О. – фамилия, имя, отчество (при наличии).

© 2012. РГП на ПХВ «Институт законодательства и правовой информации Республики Казахстан»  
Министерства юстиции Республики Казахстан