**Техническая спецификация**

# Общие сведения

Настоящий документ описывает требования к услуге по технической поддержке корпоративного WEB сайта АО «НГК «Тау-Кен Самрук» - <http://www.tks.kz> (далее - Сайт), на котором представлена информация об АО «НГК «Тау-Кен Самрук» (далее - Заказчик).

Основной целевой аудиторией сайта являются стратегические инвесторы и партнеры, представители горнорудной и металлургической индустрии, государственных структур, субъектов бизнеса и средств массовой информации.

# Результат оказанных услуг

Результатом оказанных услуг Исполнителем (далее - Исполнитель) является, полноценно и бесперебойно функционирующий сайт согласно требованиям, изложенным в настоящем документе.

# Требования

## 3.1. Общие требования к хранению информации (хостинг)

Комплекс технических (аппаратно-программных) средств должен включать:

* Географическое расположение сервера на территории Республики Казахстан
* Высокоскоростной канал связи;
* Возможность настройки защищенного соединения по протоколу HTTPS
* Доступ из любой точки мира, без ограничений;
* Круглосуточная поддержка серверного оборудования и программного обеспечения;
* Средства реагирования на обнаруженные попытки несанкционированного доступа;
* Средства защиты от проникновения компьютерных вирусов и разрушительного воздействия вредоносных программ.
* Средства по анти-хакинговым системам защиты.
* Средства резервного копирования.

Должны быть обеспечены комплексные меры по безопасности, предусматривающие определение среды и политики безопасности. Требования безопасности и секретности базируются на безопасности, обеспечиваемой стандартными ПО и существующими информационными системами, и законодательством Республики Казахстан.

## 

## 3.2. Требования к техническому администрированию

Информация не должна терять свое качество (полноту, достоверность), разрушаться, повреждаться, искажаться и теряться при возникновении аварийных ситуаций, отказа технических средств, потери питания в электросети и т.п.

В случае потери Сайтом работоспособности при сбоях, ошибках или отказах программно-технических средств, должна обеспечиваться 100% гарантия сохранности информации, накопленной до возникновения сбоя, на момент последнего резервного копирования.

Обслуживания Сайта должно предусматривать следующие виды услуг:

* Обеспечение непрерывного функционирования сайта.
* Мониторинг и техническая поддержка работоспособности программного обеспечения сайта;
* Устранение программных ошибок и сбоев, вызванных в процессе эксплуатации сайта;
* Консультирование сотрудников по всем вопросам, касающимся функционирования и развития сайта по электронной почте и телефонам, по требованию Заказчика;
* Контроль безопасности сайта Заказчика и восстановление сайта из резервной копии в случае сбоя;
* Резервная копия Сайта должна делаться не менее одного раза в неделю;
* Анализ и разрешение ошибок, возникающих при функционировании сайта;
* Организация работы поддержки сайта с целью оперативного решения проблем, возникающих при эксплуатации системы сайта по телефону доступному круглосуточно.

# Конфиденциальность

Исполнитель при обслуживании Сайта должен обеспечить необходимые технические меры, в том числе использовать шифровальные (криптографические) средства для защиты данных Сайта от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, распространения данных, а также от иных неправомерных действий. Информация, предоставляемая Исполнителю, предназначена исключительно для него и не может передаваться ни частично, ни полностью третьим лицам или использоваться каким-либо иным способом с участием третьих лиц без согласия Заказчика.

# Гарантии Исполнителя

В рамках данных гарантий Исполнитель осуществляет за свой счет и своими силами расходы требуемы для функционирования Сайта, устранение неисправностей и/или дефектов, выявленных в ходе обслуживания Сайта.

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  *М.П.* | **Исполнитель**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  *М.П.* |

**Приложение № \_\_ к Договору**

**от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2021 г. № \_\_\_\_\_\_**

**Соглашение о качестве услуг**

Стороны заключили настоящее дополнительное соглашение о нижеследующем:

**1. Предмет Соглашения**

В настоящем Соглашении Стороны в дополнение к действующему **Договору услуг по технической поддержке сайта www.tks.kz (далее - Договор)** договорились об определенных требованиях к качеству сервисов, выполнение которых гарантируется Исполнителем.

В Соглашении определяются состав и области допустимых значений показателей качества сервисов Исполнителя, возможность контролировать Сторонами эти показатели, размеры и порядок компенсации в случае нарушения гарантий по настоящему Соглашению.

**2. Рабочие часы предоставления услуг**

Стандартное время предоставления услуг 24 часа в сутки (непрерывно); время проведения регламентных работ (обслуживания, технической поддержки) – периоды времени с 9.00 до 23.00 часов с понедельника по пятницу по времени г. Нур-Султан.

**3. Ответственность сторон**

В настоящем Соглашении Стороны признают, что Исполнитель гарантирует объявленный уровень обслуживания только в технологических границах ответственности сети Исполнителя.

**4. Гарантии качества предоставления услуг и уровня сервиса**

4.1. Описание услуг, их характеристик и производительности.

Гарантии качества предоставления услуг и уровня сервиса применяются только для услуг по технической поддержке сайта www.tks.kz

4.2. Время доступности услуг.

Исполнитель предоставляет Заказчику услуги 24 часа в сутки, ежедневно без перерывов, если иное не указано в тексте Договора на обслуживание, Приложений к нему или в тексте настоящего Соглашения.

Недоступность услуг Исполнителя может быть вызвана или связана с:

1. аварийной ситуацией;
2. плановыми регламентными работами;
3. срочными работами;
4. прочими инцидентами;

Плановые регламентные и срочные работы, проводимые в стандартное время регламентных работ (обслуживания), не требуют уведомлений Заказчика со стороны Исполнителя.

Информация о плановых технических работах, проводимых вне стандартного времени регламентных работ (обслуживания), предоставляется за 48 часов до начала работ.

Информация о срочных работах, проводимых вне стандартного времени регламентных работ (обслуживания), предоставляется за 12 часов до начала работ.

Информация о срочных работах, связанных с ликвидацией аварийной ситуации и проводимых вне стандартного времени регламентных работ (обслуживания), предоставляется не позднее 12 часов до начала работ.

4.3. Компенсации недоступности услуг.

Для получения компенсации Заказчику необходимо в течение 5 дней с момента обнаружения инцидента, направить или продублировать ранее направленный в службу технической поддержки запрос Заказчика об инциденте на электронный адрес Исполнителя, в котором указать номер Договора, код услуги, период недоступности услуги, а также указать на свое желание получить компенсацию. Запрос будет рассмотрен в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с момента получения.

1. Если Исполнитель подтверждает, что услуга была недоступна в течение 1 или более (но менее 4) часов подряд в течение календарного месяца, то по подтвержденному Исполнителем запросу Заказчика об инциденте Исполнитель компенсирует стоимость ненадлежащим образом предоставленной услуги за 1 день предоставления услуги по данному тарифу с учетом всех предоставленных скидок.
2. Если Исполнитель подтверждает, что услуга была недоступна в течение 4 или более часов подряд в течение календарного месяца, то по подтвержденному Исполнителем запросу Заказчика об инциденте Исполнитель компенсирует стоимость ненадлежащим образом предоставленной услуги за 2 дня предоставления услуги по данному тарифу с учетом всех предоставленных скидок.

Компенсация стоимости ненадлежащим образом предоставленной услуги осуществляется путем:

* продления периода оказания услуги на указанный выше срок компенсации;
* путем учета стоимости услуги за указанный выше срок компенсации при апгрейде (переходе на новый) тарифный план.

4.4. Настоящее Соглашение заключается, изменяется и прекращается в порядке, установленном в Договоре.

4.5. С учетом положений настоящего Соглашения, все остальные обязательства, не предусмотренные явно Договором или действующим законодательством, не увеличивают обязательств и гарантий Исполнителя.