|  |
| --- |
| Бұйрыққа 11-қосымша |

**Мемлекеттік-жекешелік әріптестік веб-порталын пайдалану қағидалары**

**1-тарау. Жалпы ережелер**

1. Осы Мемлекеттік-жекешелік әріптестік веб-порталын пайдалану қағидалары (бұдан әрі ­ Қағидалар) «Мемлекеттік-жекешелік әріптестік туралы» Қазақстан Республикасы Заңының (бұдан әрі – Заң) 20-бабының 11-4) тармақшасына сәйкес әзірленді және мемлекеттік-жекешелік әріптестік веб-порталын пайдалану тәртібін айқындайды.
2. Осы Қағидаларда мынадай негізгі ұғымдар пайдаланылады:
3. ақпараттық қызмет - пайдаланушыларға ақпараттық ресурстарды ұсыну жөніндегі қызмет;
4. мемлекеттік-жекешелік әріптестік веб-порталы – мемлекеттік-жекешелік әріптестік саласындағы электрондық ақпараттық ресурстарды орталықтандырылған жинауға, өңдеуге, сақтауға, жекеше әріптесті айқындауға, мемлекеттік-жекешелік әріптестік жобаларының іске асырылуын мониторингтеуге, мемлекеттік-жекешелік әріптестік саласындағы ақпараттың қолжетімділігін қамтамасыз етуге арналған ақпараттық-коммуникациялық платформа;
5. веб-порталға қатысушы-мемлекеттік-жекешелік әріптестік конкурсын ұйымдастырушы, әлеуетті жекеше әріптес, мемлекеттік әріптес, уәкілетті тұлға, уәкілетті орган, веб-порталда тіркелген конкурстық комиссияның мүшесі;
6. веб-порталды пайдаланушы (бұдан әрі – Пайдаланушы) ­қатысушының лауазымды адамы не қатысушының өкілі;
7. веб-порталда тіркеу ­ мемлекеттік-жекешелік әріптестік жүйесі субъектісін портал арқылы конкурстарға қатысуға жіберу;;
8. байланыс орталығы ­ пайдаланушының өтініш сипатына қарай оператордың басқа бөлімшелеріне мәселені одан әрі түзете отырып, инциденттерді тіркеуді қамтамасыз ететін веб-портал операторының сервис-диспетчерлік қызметі;
9. еңсерілмес күш жағдайлары – зілзала апаттар немесе көздеу немесе алдын алу мүмкін емес, веб-порталдың не тұтастай алғанда жүйенің жұмыс істеуін немесе тиісінше жұмысқа қабілеттілігін тоқтатуға әкеп соқтыратын өзге жағдайлар;
10. көрсетілетін қызмет ­ веб-порталды пайдалану (қолжетімділік) жөніндегі көрсетілетін қызмет;
11. құжаттың электрондық көшірмесі – түпнұсқа құжаттың түрін және ондағы ақпаратты (деректерді) электрондық-цифрлық нысанда толығымен көрсететiн құжат;
12. техникалық және алдын алу жұмыстары – есептеу техникасы құралдарын және телекоммуникациялық жабдықты жұмысқа қабілетті жағдайда ұстау жөніндегі, оның ішінде техниканың және (немесе) жабдықтың жұмыс істемеуінің және оның уақытынан бұрын тозуының алдын алу мақсатында алдын алуды, ақауларды жоюды, жекелеген бөліктер мен блоктарды ауыстыруды, жабдықтың қуатын ұлғайту үшін жабдықтарды, қосымша қондырғылар мен жадыларды орнатуды және теңшеуді және пайдаланушыларға көмек көрсетуді қамтитын іс-шаралар кешені;
13. электрондық құжат – өзіндегі ақпарат электрондық-цифрлық нысанда ұсынылған және электрондық цифрлық қолтаңба арқылы куәландырылған құжат;
14. электрондық цифрлық қолтаңба – электрондық цифрлық қолтаңба құралдарымен жасалған және электрондық құжаттың дұрыстығын, оның тиесілігін және мазмұнының өзгермейтіндігін растайтын электрондық цифрлық нышандар терімі;
15. ақпаратқа рұқсатсыз әсер ету-ақпараттың ағып кетуіне, бұрмалануына, қолдан жасалуына, жойылуына, бұғатталуына, сондай-ақ ақпарат тасығыштың жұмыс істеуінің жоғалуына, жойылуына немесе істен шығуына әкеп соғатын, қол жеткізудің белгіленген құқықтары және/немесе қағидалары бұзылған қорғалған ақпаратқа әсер ету;
16. жүйенің стандартты жұмыс істеуі-техникалық ақаулар болмаған кезде нормативтік-техникалық құжаттамаға сәйкес өңделген ақпараттың берілген режимдері мен көлемдерінде ақпараттық жүйенің жұмыс істеуі;
17. компьютерлік шабуыл ­ ақпаратқа, электрондық ресурсқа, ақпараттық жүйеге рұқсатсыз әсер ету қатерін іске асырудың немесе бағдарламалық немесе бағдарламалық-аппараттық құралдарды (немесе желіаралық өзара іс-қимыл хаттамаларын)пайдалана отырып, оларға қол жеткізудің мақсатты әрекеті;
18. веб-порталға қызмет көрсету жөніндегі жоспардан тыс іс-шаралар ­ веб-порталдың сыни осалдықтарын жою мақсатында бағдарламалық қамтамасыз етудің сыни жаңартуларын орнатуға не істен шыққан жабдықты ауыстыруға байланысты техникалық және профилактикалық жұмыстар;
19. оператордың заңсыз әрекеттері – веб-порталдың жұмысының төмендеуіне, тоқтатылуына, онда мынадай себептер бойынша техникалық іркілістердің туындауына әкеп соққан оператор мамандарының әрекеттері:

веб-порталдың жүйелік журналдарында тіркелген оператор мамандарының рұқсатсыз әрекеттерді орындауы;

веб-порталдың аппараттық-бағдарламалық кешенін сүйемелдеу, әкімшілендіру және жүйелік-техникалық қызмет көрсету жөніндегі талаптарды бұзу және (немесе) талаптарды тиісінше орындамау;

1. техникалық әкімшілендіру бөлімі (бұдан әрі – бөлім)-веб-порталдың бағдарламалық-аппараттық кешеніне мониторинг пен жүйелік-техникалық қызмет көрсетуге жауапты оператордың құрылымдық бөлімшесі;
2. техникалық іркіліс – бір немесе бірнеше қатысушылардың Жүйені пайдалану мүмкіндігін болдырмауға әкеліп соғатын Жүйенің аппараттық-бағдарламалық кешенінің немесе оның жеке құрауыштарының жоспарланбаған уақытша істен шығуы (апаттық тоқтауы, жады мазмұнының күйреуі, аппараттық-бағдарламалық қамтамасыз ету ресурстарының артық жүктемесі және қабылданған технологияны елеулі бұзатын және жүйенің жағдайында бағдарламалық қамтамасыз етуді пайдалануға мүмкіндік бермейтін басқа да ахуалдар, оның ішінде бағдарламалық қамтамасыз ету беретін қате шығыс деректері (нәтижелері);
3. Веб-порталда электрондық цифрлық қолтаңбаны пайдаланған кезде пайдаланушылар осы Қағидаларды және «Электрондық құжат және электрондық цифрлық қолтаңба туралы» Қазақстан Республикасының Заңын басшылыққа алады.

**2-тарау. Мемлекеттік-жекешелік әріптестік веб-порталын**

**пайдалану тәртібі**

**1-параграф. Мемлекеттік-жекешелік әріптестік веб-порталында жұмыс істеу**

4. Веб-порталда жұмыс істеу үшін пайдаланушылар келесі әрекеттер жиынтығын орындайды:

1) электрондық цифрлық қолтаңба сертификаттарын (ашық және жеке кілт) пайдалану мүмкіндігі үшін қажетті аппараттық-бағдарламалық қамтамасыз етуді орнатады;

2) Қазақстан Республикасының Ұлттық куәландырушы орталығында не Еуразиялық экономикалық одаққа мүше мемлекеттердің куәландырушы орталықтарында электрондық цифрлық қолтаңба сертификаттарын (ашық және жабық кілт) алады;

3) Веб-порталда тіркеу рәсімдерінен өтеді.

5. Веб-порталда Қазақстан Республикасының Ұлттық куәландырушы орталығы жеке және заңды тұлғалар үшін шығарған электрондық цифрлық қолтаңба сертификаттары қолданылады.

6. Жеке серіктесті айқындау мақсатында мемлекеттік-жекешелік әріптестік конкурсын ұйымдастыруға және өткізуге байланысты ұсынылатын құжаттар мен мәліметтерді веб-порталдың пайдаланушысы электрондық құжаттар немесе құжаттардың электрондық көшірмелері түрінде орналастырады және веб-порталдың тиісті қатысушысының немесе пайдаланушының атынан әрекет етуге құқығы бар адамның электрондық цифрлық қолтаңбасымен қол қояды.

7. Веб-порталда барлық электрондық құжаттар мен құжаттардың электрондық көшірмелерін жасау, алу және жіберу уақыты Астана қаласының жергілікті уақыты бойынша тіркеледі.

8. Жүйеге жүктелетін файлдардың немесе файл мұрағаттарының мөлшері 20 мегабайттан асқан жағдайда оларды жүйеге әрқайсысының мөлшері 20 мегабайттан аспайтын бөліктермен жүктеу қажет.

**2-параграф. Веб-порталды пайдалану кезінде техникалық ақаулар туындаған жағдайда пайдаланушылардың, оператордың және оператор мамандарының іс-әрекеттері**

9. Техникалық ақау туындаған жағдайда мынадай іс-шаралар жүргізіледі:

1) пайдаланушы Байланыс орталығын 1 (бір) сағаттан кешіктірмей веб-порталда көрсетілген электрондық пошта арқылы, Астана қаласының уақыты бойынша техникалық іркілістің анықталған күні мен уақытын, сондай-ақ байланыс деректерін және растайтын құжаттарды қоса бере отырып, хабардар етеді.

Техникалық ақау туралы ақпаратты электрондық пошта арқылы жіберу мүмкін болмаған жағдайда пайдаланушы байланыс орталығын телефон арқылы бір сағаттан кешіктірмей хабардар етеді;

2) оператордың маманы жұмыста немесе жүйенің конфигурациясында стандартты жұмыс істеуге сәйкес келмейтін өзгерістер анықталған жағдайда, осы Қағидаларға қосымшаға сәйкес нысан бойынша веб-порталдың (бұдан әрі – есепке алу журналы) туындаған техникалық іркілістер туралы пайдаланушылардың өтініштерін есепке алу журналында техникалық іркілістің пайда болу күні мен уақытын тіркейді.

10. Байланыс орталығы жұмыс күндері-сағат 9.00-ден 18.30-ға дейін, түскі үзіліс сағат 13.00-ден 14.30-ға дейін, Астана қаласының уақыты бойынша жүгіну тәсіліне (телефон, электрондық пошта, ресми хаттар,интернет-форум арқылы) байланысты жүйені пайдаланушылармен өзара іс-қимылды қамтамасыз етеді.

Оператор байланыс орталығының жұмыс уақытын арттырады, оның ішінде уәкілетті органның келісімі бойынша тәулік бойы қолдауға көшуді жүзеге асырады.

11. Байланыс орталығының операторы оператордың пайдаланушылары мен мамандарының өтініштерін Астана қаласының уақыты бойынша жұмыс уақытына түскен сәттен бастап 30 (отыз) минут ішінде есепке алу журналына тіркейді.

Егер пайдаланушының техникалық іркіліс туралы өтініші Астана қаласының уақыты бойынша түскі үзіліс кезінде электрондық пошта арқылы келіп түскен жағдайда, оператор хабарламаны түскі үзілістен кейін 30 (отыз) минут ішінде тіркейді.

Егер пайдаланушының техникалық ақау туралы өтініші Астана қаласының уақыты бойынша жұмыс уақытынан тыс электрондық пошта арқылы келіп түскен жағдайда, оператор хабарламаны келесі жұмыс күніне тіркейді.

Есепке алу журналын байланыс орталығының операторлары пайдаланушылардың өтініштерін есепке алу жөніндегі оператордың ақпараттық жүйесінде электрондық түрде жүргізеді.

12. Өтініш тіркелгеннен кейін пайдаланушылардың өтініштерін есепке алу жөніндегі оператордың ақпараттық жүйесінде бірегей инцидент идентификаторы беріледі және 1 (бір) сағат ішінде пайдаланушының электрондық поштасына жіберіледі.

13. Техникалық іркіліс туралы ақпарат болған кезде оператор жұмыс уақытында ақпарат келіп түскен сәттен бастап 2 (екі) сағат ішінде жүйенің техникалық іркілісі фактісінің бар-жоғын растау немесе теріске шығару мақсатында алынған ақпаратқа немесе ұсынылған материалдарға (экрандық суреттер және өзге де ұсынылған электрондық құжаттар) талдау жүргізеді.

14. Пайдаланушылардың конкурстарға қатысу мүмкіндігіне кедергі келтірмейтін техникалық іркілістерді қоспағанда, өтінімдерді қабылдау мерзімі техникалық іркілісті растау немесе теріске шығару кезінде аяқталатын конкурстарды оператор техникалық іркіліс фактісін ықтимал растау не теріске шығару сәтіне дейін ұзартады.

15. Техникалық іркілісті теріске шығарған кезде оператор жүйенің техникалық іркілісін теріске шығару туралы фактілердің бар-жоғын растағаннан кейін 30 (отыз) минут ішінде растайтын ақпаратты қоса бере отырып, техникалық іркілісті теріске шығару туралы техникалық қолдауға жүгінген пайдаланушыны хабардар етеді.

**3-параграф. Веб-порталдың жұмысы және веб-портал жұмысының техникалық іркілістері расталған жағдайда оператордың іс-әрекеті**

16. Оператор техникалық ақауды растаған кезде оның сыни деңгейі белгіленеді.

17. Жүйенің бағдарламалық-аппараттық кешенінің жұмыс істеуіне әсер ету дәрежесі бойынша техникалық іркілістер және электрондық түрде өткізілетін конкурстық рәсімдер мынадай сыни деңгейлерге бөлінеді:

1) төмен-конкурстық рәсімдерді өткізуге және оларға қатысу, шарттарды келісу немесе оларға қол қою, талқылау, шағымдар беру, хабарламалар, қарсылықтар мен қорытындылар жіберу рәсімдеріне кедергі келтірмейтін іркілістер;

2) орташа-конкурстарға қатысу мүмкіндігінің болмауына не Шартты келісу немесе оған қол қою, талқылау, шағымдар беру, хабарламалар, қарсылықтар, қорытындылар жіберу мүмкіндігінің болмауына әкеп соққан, жүйе пайдаланушыларының алдыңғы жұмысының нәтижесіздігіне әкеп соқтыратын немесе әкелген техникалық іркілістің әсеріне ұшыраған бір және (немесе) бірнеше қатысушының іркілістері;

3) жоғары-веб-порталдың барлық пайдаланушыларында конкурстарға қатысу, шартты келісу немесе оған қол қою, талқылау, өтінімдер беру, хабарламалар, қарсылықтар, қорытындылар жіберу мүмкіндігі болмаған кезде жүйенің бір және одан да көп модульдерінің тоқтап қалуына немесе қолжетімсіздігіне себеп болған іркілістер және (немесе) оқиғалар.

3. Сыни деңгейі төмен техникалық ақаулар туындаған жағдайда оператор мынадай іс-шараларды орындайды:

1) техникалық іркіліс расталған сәттен бастап 30 (отыз) минут ішінде техникалық қолдауға жүгінген пайдаланушыны техникалық іркілістің сыни деңгейі, жоспарлы уақыты және техникалық іркілісті жою күні туралы хабардар етеді.

Мұндай ақпарат өзгерген жағдайда жүйенің пайдаланушысын қайта хабардар етеді;

2) техникалық іркілістің себептерін дереу жоюға кіріседі;

3) техникалық іркіліс жойылғаннан кейін техникалық қолдауға жүгінген пайдаланушыны жұмыстарды жүргізудің аяқталғаны және техникалық іркілістің жойылғаны туралы қайта хабардар етеді.

Сыни деңгейімен техникалық іркіліс жойылған жағдайда конкурстардың мерзімдерін ұзарту жүргізілмейді.

18. Орташа сыни деңгейімен техникалық ақаулар туындаған жағдайда оператор келесі іс-шараларды орындайды:

1) техникалық іркіліс расталған сәттен бастап 1 (бір) сағат ішінде веб-порталдың басты бетінде хабарландырулар мен лоттардың нөмірлерін көрсете отырып, техникалық іркіліс, оның сыни деңгейі, жоспарлы уақыты және егер бірнеше қатысушылар іркіліске ұшыраған болса, оны жою күні туралы ақпаратты орналастырады.

Мұндай ақпарат өзгерген жағдайда ақпаратты қайта орналастырады;

2) техникалық іркіліс расталған сәттен бастап 1 (бір) сағат ішінде техникалық қолдауға жүгінген пайдаланушыларды, сондай-ақ техникалық іркіліс туындаған конкурстарға қатысатын барлық әлеуетті өнім берушілерді техникалық іркіліс, оның сыни деңгейі, жоспарлы уақыты және оны жою күні туралы хабардар етеді.

Осы ақпарат өзгерген жағдайда техникалық қолдауға жүгінген пайдаланушыларды, сондай-ақ техникалық ақау туындаған конкурстарға қатысатын барлық әлеуетті өнім берушілерді қайта хабардар етеді;

3) конкурстар бойынша, сондай-ақ оларда ұқсас техникалық іркілістер анықталған жағдайда, басқа конкурстар бойынша техникалық іркілістерді жоюға кіріседі;

1. техникалық қолдауға жүгінген пайдаланушыларды, сондай-ақ техникалық іркіліс туындаған конкурстарға қатысатын барлық әлеуетті өнім берушілерді техникалық іркілісті жою туралы, жоюдың нақты күні мен уақыты туралы қайта хабардар етеді, сондай-ақ осы ақпаратты хабарландырулар мен лоттардың нөмірлерін көрсете отырып, веб-порталдың басты бетінде орналастырады;
2. техникалық іркіліске жол бермеу жөніндегі ұсыныстарды көрсете отырып, конкурсты ұйымдастырушыны техникалық іркіліс, жою жөніндегі іс-шаралардың туындау себебі және орындалған іс-шаралар, жою нәтижесі туралы жазбаша хабардар етеді.

19. Сыни деңгейі жоғары техникалық ақаулар туындаған жағдайда оператор келесі іс-шараларды орындайды:

1) туындаған техникалық ақау туралы ұйымдастырушыны электрондық пошта және телефон арқылы дереу жазбаша хабардар етеді;

2) техникалық іркіліс расталған сәттен бастап жүйенің тиісті модуліндегі техникалық іркіліспен уақыт бойынша сәйкес келген барлық аяқталатын рәсімдерді техникалық іркілісті жою үшін жұмсалған уақытқа ұзартады;

3) техникалық іркіліс расталған сәттен бастап 30 (отыз) минут ішінде пайдаланушыларды веб-порталдың басты бетінде техникалық іркіліс, оның сыни деңгейі, жоспарлы уақыты және оны жою күні туралы ақпаратты орналастыру арқылы хабардар етеді, ал ақпаратты веб-порталдың басты бетінде орналастыру мүмкін болмаған жағдайда ақпаратты өз сайты арқылы және өтініштер бойынша жеткізеді байланыс орталығы арқылы.

Мұндай ақпарат өзгерген жағдайда жүйе пайдаланушыларын қайта хабардар етеді;

1. конкурсқа қатысуға өтінімдерді қабылдау мерзімі сәйкес келген кезде өтінімдерді қабылдау рәсімдерінің уақытын ұзартады;
2. әлеуетті жекеше әріптес шартты келісу немесе оған қол қою мерзімі сәйкес келген кезде шартты келісу немесе оған қол қою уақытын тиісті күндер санына, бірақ кемінде 1 (бір) күнтізбелік күнге ұзартады;
3. сұрау салуларды, келісулерді, сұрау салуларға жауаптарды, келісулерді жіберу мерзімі сәйкес келген кезде сұрау салуларды, келісулерді және сұрау салуларға жауаптарды, келісуді жіберу мерзімін тиісті күндер санына, бірақ күнтізбелік 1 (бір) күннен кем емес ұзартады;
4. техникалық іркіліс уақыты мен аукцион тәсілімен конкурста аукциондық сауда-саттық кезеңін өткізу уақыты сәйкес келген кезде техникалық іркілісті жою фактісі расталғаннан кейін аукциондық сауда-саттықты өткізу кезеңін келесі жұмыс күніне ұзартады.

Жүйе аукционды өткізу нәтижелері туралы хаттаманы автоматты түрде қалыптастырған жағдайда, мұндай хаттама және берілген өтінімдер жойылады;

1. егер конкурстық өтінімдерді қабылдаудың басталу күні техникалық іркіліс кезеңіне келетін болса, өтінімдерді қабылдаудың басталу мерзімі өтінімдерді қабылдау кезеңінің ұзақтығын қысқартпай проблеманы жою мерзіміне ауыстырылады..

**4-параграф. Оператордың жоспарлы-алдын алу жұмыстарын жүргізу кезінде веб-порталдың жұмысы**

20. Жүйеде техникалық және профилактикалық жұмыстарды жүргізу веб-порталда бекітілген және жарияланған уәкілетті органмен келісілген жүйеде техникалық және профилактикалық жұмыстарды жүргізу жөніндегі жұмыс жоспары негізінде жүзеге асырылады.

21. Жүйенің техникалық және профилактикалық жұмыстары жүргізілген жағдайда оператор жүйенің пайдаланушыларын техникалық және профилактикалық жұмыстар жүргізілгенге дейін күнтізбелік 2 (екі) күннен кешіктірмей хабардар етеді. Бұл ретте, өтінімдерді қабылдаудың немесе өтінімдерге толықтырулардың аяқталу мерзімдерін, конкурстар бойынша ашу, рұқсат беру және қорытындылау рәсімдерін, сондай-ақ веб-порталда келісу және шарттарға қол қою мерзімдері профилактикалық жұмыстарды жүргізу күндеріне сәйкес келетін мерзімдерді оператор техникалық және профилактикалық жұмыстарды жүргізу мерзімін ескере отырып ауыстырады.

22. Оператор күн сайын алдыңғы күннің техникалық ақауларына талдау жүргізеді және оларды мүмкіндігінше тез жоюды қамтамасыз етеді.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Мемлекеттік-жекешелік әріптестік веб-порталын пайдалану қағидаларына қосымша  Нысан |

**Веб-порталдың туындаған техникалық ақаулары туралы пайдаланушылардың өтініштерін есепке алу журналы**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № р/с | Жүгінген ұйымның атауы | БСН, ЖСН | Жүгінген күні мен уақыты | Пайдаланушы хабарласқан байланыс деректері | Техникалық ақаулықтың сипаттамасы | Өтінімді қабылдаған маманның ТАӘ (бар болса) | Расталған / расталмаған |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

Кестенің жалғасы

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Растаудың/растамаудың күні мен уақыты | Қабылданған шешім | Оператор қолданған шаралар | Техникалық іркілісті жою күні мен уақыты | Техникалық іркілістің туындау себептері | Күрделілік деңгейі | Техникалық іркілістің түрі | Техникалық сәтсіздікке жол бермеу бойынша ұсыныстар |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

Техникалық әкімшілендіру бөлімінің жауапты тұлғасы \_\_\_\_\_\_\_\_

(қолы)

Ескерту: аббревиатуралардың транскрипциясы:

БСН ­ бизнес-сәйкестендіру нөмірі;

ЖСН ­ жеке сәйкестендіру нөмірі;

ТАӘ ­ тегі, аты, әкесінің аты (бар болса).