|  |
| --- |
| Приложение 11 к приказу |

**Правила использования веб-портала государственно-частного партнерства**

**Глава 1. Общие положения**

1. Настоящие Правила использования веб-портала государственно-частного партнерства (далее – Правила) разработаны в соответствии с подпунктом 11-4) статьи 20 Закона Республики Казахстан «О государственно-частном партнерстве» (далее – Закон) и определяют порядок использования веб-портала государственно-частного партнерства.
2. В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:
3. информационная услуга – услуга по предоставлению пользователям информационных ресурсов;
4. веб-портал – информационно-коммуникационная платформа, предназначенная для централизованного сбора, обработки, хранения электронных информационных ресурсов в области государственно-частного партнерства, определения частного партнера, мониторинга реализации проектов государственно-частного партнерства, обеспечения доступности информации в области государственно-частного партнерства;
5. участник веб-портала – организатор конкурса государственно-частного партнерства, потенциальный частный партнер, государственный партнер, уполномоченное лицо, уполномоченный орган, член конкурсной комиссии, зарегистрированные на веб-портале;
6. пользователь веб-портала (далее – пользователь) – должностное лицо участника либо представитель участника;
7. регистрация на веб-портале – допуск субъекта системы государственно-частного партнерства к участию в конкурсах посредством портала;
8. контакт-центр – сервис-диспетчерская служба оператора веб-портала, обеспечивающая регистрацию инцидентов с дальнейшей корреляцией вопроса другим подразделениям оператора в зависимости от характера обращения пользователя;
9. обстоятельства непреодолимой силы – стихийные бедствия или иные обстоятельства, которые невозможно предусмотреть или предотвратить, влекущие остановку функционирования или ненадлежащую работоспособность веб-портала либо системы в целом;
10. услуга – услуга по использованию (доступу) веб-портала;
11. электронная копия документа – документ, полностью воспроизводящий вид и информацию (данные) подлинного документа в электронно-цифровой форме;
12. технические и профилактические работы – комплекс мероприятий по поддержанию средств вычислительной техники и телекоммуникационного оборудования в работоспособном состоянии, включающие в том числе профилактику с целью предотвращения отказа от работы техники и (или) оборудования и преждевременного их износа, устранение неисправностей, замену отдельных частей и блоков, установку и настройку оборудования, программного обеспечения, дополнительных устройств и плат для увеличения мощности оборудования и оказание помощи пользователям;
13. электронный документ – документ, в котором информация представлена в электронно-цифровой форме и удостоверена посредством электронной цифровой подписи;
14. электронная цифровая подпись – набор электронных цифровых символов, созданный средствами электронной цифровой подписи и подтверждающий достоверность электронного документа, его принадлежность и неизменность содержания;
15. несанкционированное воздействие на информацию – воздействие на защищенную информацию с нарушением установленных прав и/или правил доступа, приводящее к утечке, искажению, подделке, уничтожению, блокированию доступа к информации, а также к утрате, уничтожению или сбою функционирования носителя информации;
16. стандартное функционирование системы – функционирование информационной системы, в заданных режимах и объемах обрабатываемой информации в соответствии с нормативно-технической документацией при отсутствии технических сбоев;
17. компьютерная атака – целенаправленная попытка реализации угрозы несанкционированного воздействия на информацию, электронный ресурс, информационную систему или получения доступа к ним с применением программных или программно-аппаратных средств (или протоколов межсетевого взаимодействия);
18. внеплановые мероприятия по обслуживанию веб-портала – технические и профилактические работы, которые связаны с установкой критичных обновлений программного обеспечения в целях устранения критичных уязвимостей веб-портала, либо в связи заменой вышедшего из строя оборудования;
19. неправомерные действия оператора – действия специалистов оператора, повлекшие за собой снижение, прекращение работы веб-портала, возникновение в нем технических сбоев по следующим причинам:

выполнение несанкционированных действий специалистами оператора, зафиксированных в системных журналах веб-портала;

нарушение требований и (или) ненадлежащее выполнение требований по сопровождению, администрированию и системно-техническому обслуживанию аппаратно-программного комплекса веб-портала;

1. отдел технического администрирования (далее – отдел) – структурное подразделение оператора, ответственное за мониторинг и системно-техническое обслуживание программно-аппаратного комплекса веб-портала;
2. технический сбой – незапланированный временный выход из строя программного-аппаратного комплекса Системы или отдельного из его компонентов (аварийная остановка, разрушение содержимого памяти, перегрузка ресурсов аппаратно-программного обеспечения и другие ситуации, существенно нарушающие принятую технологию и не позволяющие использовать программное обеспечение в условиях системы, в том числе неверные выходные данные (результаты), выдаваемые программным обеспечением), повлекший за собой отсутствие возможности использования Системы одним или несколькими участниками;
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 использования веб-портала**

**государственно-частного партнерства**

**Параграф 1. Работа на веб-портале**

**государственно-частного партнерства**

4. Для работы на веб-портале пользователи 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, либо в удостоверяющих центрах государств-членов Евразийского экономического союза;
3. проходят процедуры регистрации на веб-портале.

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

6. Представляемые документы и сведения, которые связаны с организацией и проведением конкурса государственно-частного партнерства в целях определения частного партнера, 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 или пользователя.

1. Время создания, получения и отправки всех электронных документов и электронных копий документов на веб-портале фиксируется по местному времени города Астана.
2. В случае превышения размера загружаемых в систему файлов или архивов файлов 20 мегабайт их необходимо загружать в систему частями, размер каждой из которых не превышает 20 мегабайт.

**Параграф 2. Действия пользователей, оператора и специалистов оператора в случае возникновения технических сбоев при использовании веб-портала**

9. При возникновении технического сбоя проводятся следующие мероприятия:

1. пользователь 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 Астана обнаружения технического сбоя, а также контактных данных и приложением подтверждающих документов.

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

1. специалист оператора в случае обнаружения изменения в работе или в конфигурации Системы, не соответствующие стандартному функционированию, фиксирует дату и время возникновения технического сбоя в журнале учета обращений пользователей о возникших технических сбоях веб-портала (далее – журнал учета) по форме согласно приложению к настоящим Правилам.

10. 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 Астана.

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

11. 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 Астана.

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

В случае, если обращение пользователя о техническом сбое поступает по электронной почте вне рабочего времени по времени города Астана, то оператор регистрирует сообщение на следующий рабочий день.

Журнал учета ведется операторами контакт-центра в электронном виде в информационной системе оператора по учету обращений пользователей.

12. 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.

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

14. Конкурсы, срок приема заявок которых истекает во время подтверждения или опровержения технического сбоя, за исключением технических сбоев, не препятствующих возможности участия пользователей в конкурсах, продлеваются оператором до момента возможного подтверждения либо опровержения факта технического сбоя.

1. 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.

**Параграф 3. Работа веб-портала и действия оператора в случае подтверждения технических сбоев работы веб-портала**

16. При подтверждении оператором технического сбоя устанавливается уровень его критичности.

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

1. низкий – сбои, не препятствующие проведению конкурсных процедур 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 конкурсах либо к отсутствию возможности согласования или подписания договора, обсуждения, подачи жалоб, отправке уведомлений, возражений, заключений одним и (или) несколькими участниками, 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 конкурсах, согласования или подписания договора, обсуждения, подачи заявок, отправки уведомлений, возражений, заключений.

3. В случае возникновения 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;

1. незамедлительно приступает к устранению причин технического сбоя;
2. после устранения технического сбоя повторно уведомляет пользователя, обратившегося в техническую поддержку, об окончании проведения работ и устранении технического сбоя.

В случае устранения технического сбоя с уровнем критичности низкий продление сроков конкурсов не производится.

18. В случае возникновения 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, если влиянию сбоя подверглись несколько участников.

В случае изменения такой информации повторно размещает информацию;

1. в течение 1 (одного) часа с момента подтверждения технического сбоя уведомляет пользователей, обратившихся в техническую поддержку, а также всех потенциальных поставщиков, участвующих в конкурсах, в которых возник технический сбой, о техническом сбое, его уровне критичности, плановом времени и дате его устранения.

В случае изменения данной информации повторно уведомляет пользователей, обратившихся в техническую поддержку, а также всех потенциальных поставщиков, участвующих в конкурсах, в которых возник технический сбой;

1. приступает к устранению технического сбоя по конкурсам, а также по другим конкурсам, в случае обнаружения в них аналогичных технических сбоев;
2. повторно уведомляет пользователей, обратившихся в техническую поддержку, а также всех потенциальных поставщиков, участвующих в конкурсах, в которых возник технический сбой об устранении технического сбоя, фактической дате и времени устранения, а также размещает данную информацию на главной странице веб-портала с указанием номеров объявлений и лотов;
3. письменно извещает организатора конкурса о техническом сбое, причине возникновения и выполненных мероприятиях по устранению, результате устранения, с указанием предложений по недопущению технического сбоя.

19. В случае возникновения технических сбоев с уровнем критичности высокий, оператор выполняет следующие мероприятия:

1. незамедлительно письменно по электронной почте и телефону информирует организатора 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.

В случае изменения такой информации повторно уведомляет пользователей Системы;

1. при совпадении срока приема заявок на участие в конкурсе продлевает время процедур приема заявок;
2. при совпадении срока согласования или подписания договора потенциальным частным партнером продлевает время согласования или подписания договора на соответствующее количество дней, но не менее чем 1 (один) календарный день;
3. при совпадении срока направления запросов, согласований, ответов на запросы, согласования, продлевает срок направления запросов, согласований и ответов на запросы, согласования на соответствующее количество дней, но не менее, чем на 1 (один) календарный день;
4. при совпадении времени технического сбоя и времени проведения этапа аукционных торгов в конкурсе 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;

1. в случае, если дата начала приема конкурсных заявок приходится на период технического сбоя, срок начала приема заявок переносится на срок устранения проблемы без уменьшения длительности периода приема заявок.

**Параграф 4. Работа веб-портала при проведении планово-профилактических работ оператором**

20. 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.

21. 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 дополнений к заявкам, процедур вскрытия, допуска и подведения итогов по конкурсам, 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.

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

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение к Правилам использования веб-портала государственно-частного партнерства  Форма |

**Журнал учета обращений пользователей о возникших технических сбоях веб-портала**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование обратившейся организации, | БИН, ИИН | Дата и время обращения | Контактные данные по которому обратился пользователь | Описание технического сбоя | ФИО (при его наличии) специалиста, принявшего заявку | Подтвержден/ не подтвержден |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

      Продолжение таблицы

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Дата и время подтверждения/не подтверждения | Принятое решение | Принятые оператором меры | Дата и время устранения технического сбоя | Причины возникновения технического сбоя | Уровень критичности | Вид технического сбоя | Рекомендации по недопущению технического сбоя впредь |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

Ответственное лицо отдела технического администрирования \_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись)

Примечание: Расшифровка аббревиатур:

      БИН – бизнес-идентификационный номер;

      ИИН – индивидуальный идентификационный номер;

      ФИО – фамилия, имя, отчество (при его наличии).