**Утверждаю**

**Председатель тендерной комиссии**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А. Мусин**

**19 января 2023 года**

##### logotype_bw

##### ТЕНДЕРНАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ

АО «Народный Банк Казахстана» (далее - Банк) 7 февраля 2023 года проводит через систему электронных торгов открытый тендер по закупке услуг: доработка и техническая поддержка проекта Kino.kz.

Техническая спецификация на оказание услуг приведена в приложении 1 к тендерной документации.

1. Сроки оказания услуг – до 31.12.2023 года.
2. Условия оплаты:
* базовые условия - поэтапно, по факту оказания услуг;
* другие альтернативные варианты по предложению потенциального поставщика.

Ценовые предложения потенциальных поставщиков должны быть предоставлены в тенге.

Оплата стоимости услуг технической поддержки, согласно условиям договора, будет производиться перечислением денег на счет потенциального поставщика открытый в АО «Народный Банк Казахстана» на момент подписания договора либо на счет потенциального поставщика, ранее открытый в АО «Народный Банк Казахстана».

В случае, если договором будет предусмотрено условие об осуществлении Банком предоплаты на сумму 150 000 000 тенге и выше, поставщик должен предоставить для Банка приемлемую банковскую гарантию возврата предоплаты, при этом Банк-гарант утверждается решением Правления Банка.

1. Срок действия тендерной заявки - 90 календарных дней со дня проведения торгов на ЭТП «Halykgroup».
2. Обязательные требования к потенциальным поставщикам:
* обладать профессиональной компетенцией и опытом работы не менее трех лет по предоставлению услуг технической поддержки подобного рода, иметь необходимые финансовые, материальные и трудовые ресурсы для исполнения обязательств в соответствии с договором;
* отсутствие судебных исков и претензий со стороны АО «Народный Банк Казахстана» по ранее заключенным договорам;
* являться платежеспособным, не подлежать ликвидации, на его имущество не должен быть наложен арест, его финансово-хозяйственная деятельность не должна быть приостановлена в установленном законодательством Республики Казахстан порядке;
* выполнять свои обязательства по уплате налогов и других обязательных платежей в бюджет на момент подачи заявки на участие в тендере и на момент заключения договора о закупках;
* гарантийный срок на доработки и реализованные работы по договору – 6 месяцев после окончания работ;
* запрещается участие компаний, аффилированных (связанных) между собой в лоте;
* наличие специалистов:

бэкенд: 1 синьор, 2 мидл, 1 джун;

фронт: 1 синьор, 2 мидл, 1 джун;

андроид: 1 мидл;

iOS: 1 мидл;

системный аналитик;

тестировщик;

проектный менеджер;

* до внесения изменения в закон Республики Казахстан от 28 февраля 2007 года № 234-III «О бухгалтерском учете и финансовой отчетности» предпочтительно предоставлять электронные акты выполненных работ (оказанных услуг). После внесения изменения предоставление электронных актов выполненных работ (оказанных услуг) обязательно.
1. Потенциальный Поставщик несет все расходы, связанные с подготовкой и подачей своей тендерной заявки, а Банк и тендерная комиссия не отвечает и не несет обязательства по этим расходам, независимо от характера проведения и результатов тендера.
2. Обязательный охват лота – 100%.
3. Язык тендерной заявки – русский, по желанию - государственный.
4. Тендерная документация выдается участнику тендера без взимания платы.
5. Обеспечение тендерной заявки – предоставляется перечислением на расчётный счёт АО «Народный Банк Казахстана» денежных средств в размере 2 000 000 тенге (IBAN KZ146010005000000001, БИК HSBKKZKX, БИН 940140000385, КБе 14 в АО «Народный Банк Казахстана»). В счёте необходимо указать, на какие цели перечисляются средства: **«Обеспечение тендерной заявки на участие в тендере по закупке услуг: доработка и техническая поддержка проекта Kino.kz.**
6. Обеспечение тендерной заявки, внесённое участниками тендера, возвращается потенциальному поставщику в следующих случаях:
* отклонение тендерной заявки, как не отвечающей требованиям тендерной документации;
* отзыва тендерной заявки до истечения окончательного срока приёма представления тендерных заявок;
* прекращения Банком тендерных процедур без определения победителя тендера;
* не признания потенциального поставщика победителем тендера;
* вступления в силу договора подряда, заключённого Банком с победителем тендера;
* окончания срока действия тендерной заявки.

Обеспечение тендерной заявки возвращается потенциальному поставщику в десятидневный срок на основе письма предоставленного потенциальным поставщиком о возврате внесенного обеспечения с указанием реквизитов, на которые необходимо осуществить возврат.

Обеспечение тендерной заявки не возвращается потенциальному поставщику, представившему тендерную заявку и соответствующее обеспечение в случаях, если:

* участие в тендере прекращается по причине отзыва или несогласованного изменения тендерной заявки по истечении окончательного срока представления тендерной заявки;
* потенциальный поставщик не подписал договор о закупках, будучи определенным победителем тендера, в сроки, указанные в письменном уведомлении;
* потенциальные поставщики (подрядчики) подали заявки на тендер от аффилированных (связанных) компаний, проигнорировав уведомление о запрете на такое участие в тендерной документации.

**Процедура проведения тендера:**

* Регистрация потенциальных поставщиков на электронной тендерной площадке (ЭТП) «Halykgroup» (регистрация потенциального поставщика производится в течение 5-ти рабочих дней с момента подачи/повторной подачи регистрационных данных потенциальным поставщиком).
* Завершение регистрации и окончательный срок представления тендерных заявок – до 9:00 часов 1 февраля 2023 года (за 4 рабочих дня до даты проведения торгов).
* Проведение технической экспертизы тендерных заявок и других соответствующих экспертиз (3 рабочих дня). Банк вправе продлить срок проведения технической экспертизы до 10-ти календарных дней. При этом начало проведения электронных торгов будет продлено на этот же срок.
* Допуск потенциальных поставщиков к участию в торгах.
* Проведение торгов – 7 февраля 2023 года с 16:00 до 17:00 часов, участие в торгах на ЭТП обязательное условие;
* Проведение очных переговоров тендерной комиссией/руководством Банка;
* Утверждение результатов тендера Правлением Банка.

**Критерии оценки тендерных заявок:**

* Соответствие потенциального поставщика обязательным и квалификационным требованиям тендерной документации;
* Соответствия тендерной заявки техническим спецификациям тендерной документации;
* Предлагаемая цена и условия оплаты.

Комиссия вправе не раскрывать информацию, касающуюся рассмотрения, оценки и сопоставления тендерных заявок потенциальным поставщикам (подрядчикам) или любому другому лицу, официально не участвующему в рассмотрении, оценке и сопоставлении тендерных заявок.

Комиссия вправе отстранить от участия в процессе закупок потенциального поставщика (подрядчика), если он:

• представил недостаточно полную и точную тендерную заявку, не дающую возможность комиссии произвести оценку тендерной заявки, или представил заведомо ложную информацию

по квалификационным требованиям, либо имеет замечания по исполнению договорных обязательств перед Банком в прошлом. Полнота и достоверность представляемой информации устанавливается в момент рассмотрения комиссией документов, подтверждающих соответствие потенциального поставщика (подрядчика) квалификационным требованиям;

• состоит в реестре недобросовестных участников государственных закупок, в списке бездействующих налогоплательщиков/лжепредприятий, размещенных на сайте Комитета государственных доходов Министерства финансов Республики Казахстан.

• в случае выявления участия в лоте аффилированных (связанных) потенциальных поставщиков (подрядчиков).

Комиссия вправе в ходе проведения тендерных процедур раскрывать участникам тендера информацию по ценовым предложениям других участников тендера.

Банк вправе отменить или отложить проведение тендера с письменным уведомлением потенциальных поставщиков, представивших тендерные заявки, о его отмене или переносе с указанием новой даты проведения тендера.

Потенциальный поставщик имеет право изменять или отзывать свою заявку до истечения окончательного срока представления тендерных заявок.

Потенциальный поставщик (подрядчик), по итогам проведенных очных переговоров на улучшение тендерных предложений обязуется предоставить секретарю тендерной комиссии подтверждение тендерного предложения, оформленное в соответствии с приложением № 2 к тендерной документации, в срок, установленный комиссией. Подача заявки с иной, отличной от озвученной на переговорах ценой - запрещается.

**В случае непредоставления потенциальным поставщиком (подрядчиком) подтверждения заявленного тендерного предложения в установленные комиссией сроки озвученное на переговорах предложение отклоняется комиссией от дальнейшего рассмотрения.**

Срок заключения договора о закупках не может быть более 30 (тридцати) календарных дней со дня направления потенциальному поставщику уведомления о признании его тендерной заявки выигрышной и проекта договора о закупках.

Если потенциальный поставщик (подрядчик), предложение которого принято Банком, не подписывает договор в установленные сроки или если заключенный договор расторгнут в связи с невыполнением потенциальным поставщиком (подрядчиком) своих обязательств, Банк вправе заключить договор со вторым по предпочтительности потенциальным поставщиком (подрядчиком) (участником тендера, ценовой экспертизы) либо признать тендер/торг несостоявшимся. Предложения такого участника в дальнейшем не будут приниматься к рассмотрению в течение 1 (одного) года с момента получения отказа/расторжения.

**Перечень документов, предоставляемых потенциальным поставщиком в тендерной заявке (до 9:00 часов 1 февраля 2023 года):**

* бухгалтерский баланс за 2021 г., подписанный первым руководителем, главным бухгалтером, скрепленный печатью потенциального поставщика (прикрепляются на ЭТП в закладке «Документы для налоговой службы»);
* копии деклараций за 2020-2021гг., по корпоративному подоходному налогу по форме 100.00 без приложений подписанные первым руководителем, главным бухгалтером, скрепленные печатью потенциального поставщика (прикрепляются на ЭТП в закладке «Документы для налоговой службы»);
* документальное подтверждение опыта работы не менее 3-х лет;
* доверенность (*если договор от имени юридического лица подписывается не первым руководителем*);
* техническая спецификация лицензий и услуг технической поддержки (в соответствии с приложением 1);
* письмо на возврат тендерного обеспечения (приложение 4 к тендерной документации);
* документы, подтверждающие внесение обеспечения тендерной заявки (платежное поручение о перечислении денежных средств на расчетный счет АО «Народный Банк Казахстана»);
* документы, подтверждающие наличие специалистов:

бэкенд: 1 синьор, 2 мидл, 1 джун;

фронт: 1 синьор, 2 мидл, 1 джун;

андроид: 1 мидл;

iOS: 1 мидл;

системный аналитик;

тестировщик;

проектный менеджер.

Вышеуказанные документы должны одновременно соответствовать следующим требованиям:

1. документы должны быть отсканированы в цветном виде и хорошо читабельны;
2. документы должны содержать все страницы, которые есть в документе (должны быть представлены в полном виде).

В случае необходимости тендерная комиссия может затребовать от потенциального поставщика дополнительные сведения, документы по любым вопросам, имеющим отношение к тендеру.

Место проведения электронных торгов - электронная тендерная площадка «Halykgroup», web-сайт [www.e-tender.kz](http://www.e-tender.kz).

Дата и время проведения торгов – 7 февраля 2023 года с 16:00 до 17:00 часов.

Валюта торгов – тенге.

Минимальный шаг торгов – 250 000 тенге.

В торгах потенциальными поставщиками должна быть указана общая стоимость услуг технической поддержки с учетом НДС.

В течение одного рабочего дня после завершения торгов, участниками должны быть предоставлены ценовые предложения на минимальную стоимость, предложенную по результатам электронных торгов, согласно приложению 2 к тендерной документации, путем направления их секретарю тендерной комиссии на e-mail: tender@halykbank.kz.

При рассмотрении ценовых предложений тендерных заявок Банк оставляет за собой право вести переговоры с потенциальными поставщиками по улучшению цены заявки, условий оплаты и сроков оказания услуг.

Справки по телефону: (727) 2590793.

Контактные лица:

Начальник – Майлюбаев А.Б. тел. +7 (727) 3322642, вн.02642 (по техническим вопросам);

Секретарь тендерной комиссии – Еркелдесова Ш.Т.тел.: (727) 2590793 (по подготовке тендерной заявке).

Потенциальные поставщики – участники тендера могут обратиться в Департамент безопасности Банка по контактному телефону (727) 2596878 по вопросам нарушения процедуры проведения тендера или других замечаний.

Обжалование действий (бездействия) комиссии допускается на любом этапе проведения тендера, но не позднее 10 (десяти) рабочих дней со дня подведения комиссией результатов тендера.

# Приложение 1 к тендерной документации

**ТЕХНИЧЕСКАЯ СПЕЦИФИКАЦИЯ**

Доработки и техническая поддержка проекта Kino.kz

1. **Список доработок (Бэклог) по проекту Kino.kz**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | **Наименование задачи** | **Описание** | **Ед. изм.** | **Кол-во, шт.** |
|  |  |  |  |  |
|  | **Инфраструктура и интеграции** |  |  |
|  | Оптимизация загрузки frontenda | Ускорить и оптимизировать загрузку данных на сайте  | услуга | 1 |
|  | Оптимизировать запросы при загрузке списка всех партнеров при интеграции | Оптимизировать запросы на уровне бэкенда при интеграции с партнерами (кинотеатры, площадки) | услуга | 1 |
|  | Процесс синхронизации с партнерами по интеграции | Оптимизацизия и усрорение процессов синхронизации с Партнерами по интеграциям (оптимизация структурного выполнения кода) | услуга | 1 |
|  | Доработка сообщений об ошибках при интеграции | Разработка и внедрение сообщений при возникновении ошибки в ходе приобретения билета клиенту и пользователя админ.системы | услуга | 1 |
|  | Интеграция с новыми объектами | Минимум 50 объектов для интеграции (UCS, Пыкин и тд) | услуга | 1 |
|  | Интеграция с Екино | Выгрузка данных в ЕкиноРазработка интеграции с Екино | услуга | 1 |
|  | Интеграция с Рентрак ЕГАИС | Выгрузка данных в РЕНТРАК / ЕГАИСРазработка интеграции с Рентрак и Егаис | услуга | 1 |
|  | Новый API Kinopark | Обновление интеграции с сетью Кинотеатров Kinopark, Kinoplexx | услуга | 1 |
|  | **Сайт и редизайн** |  |  |
|  | Новый Kino.kz – как медиа площадка | Расширения Kino.kz – с точки зрения большего контента – новые подборки, топы и тд. То есть связка мероприятий с интерактивным контентом которые показывает контекст и помогает выбрать клиенту как провести свое время. Новый дизайн будет представлен позже. | услуга | 1 |
|  | Локализация сайта (десктопная и мобильная версии) | Языковой перевод сайта при выборе клиентом нужный язык. Разработка механизма для перевода на любые языки и дополнения языкового перевода в админке  | услуга | 1 |
|  |  Добавить даты премьер в раздел Скоро (Кино) |   | услуга | 1 |
|  | Дата релиза на Афише в разделе Театры, Спорт, Концерты и Другое | дата релиза = дата либо период сеансов по данному событию | услуга | 1 |
|  | Разделить QR код для кассы и бронирования | Каждому билету присваивается свой уникальный QR код | услуга | 1 |
|  | Кнопка поделиться  | В личном кабинете клиента добавить кнопу поделиться в самом макете билета | услуга | 1 |
|  | Доработка виджета зала на сайте | оптимизация и доработка визуализации схемы зала, оптимизация быстродействия работы со схемой зала | услуга | 1 |
|  | Доработка виджета зала на кассе | оптимизация и доработка визуализации схемы зала, оптимизация быстродействия работы со схемой зала | услуга | 1 |
|  | Доработка раздела Киноклуб Борецкого | Разработка раздел Киноклуба "Борецкого"с описанием киноклуба, темы показа и с возможностью покупки онлайн билетов на показы киноклуба | услуга | 1 |
|  | Верификация по имейл | При вводе нового имейла в Профиле, клиенту должен отправляться ОТП на новый имейл для подтверждения корректности введенных данных | услуга | 1 |
|  | Доработка отображения схемы залов у кинотеатров | Доработка запросов изображения на сайте мест с "Буквенным обозначением"Для примера "места для инвалидов" | услуга | 1 |
|  | Возможность изменения тэгов сайта (discription) | Разработка функционала по изменению "Тэгов" сайта | услуга | 1 |
|  | Автоподставление номера телефона, ОТП, имейла | На сайте и в мобильном приложении должно работать автоподстваление отп, номера телефона и имейла, если на устройстве клиента такое предусмотрено | услуга | 1 |
|  | Доработка сайта (фронт и бэк) с учетом редизайна (десктопная и мобильная версия сайта) | Разработка добавления разделов сайта через Админку | услуга | 1 |
|  | Матчинг фильмы  | Матчинг названия фильмов на бэке и отображение на сайте | услуга | 1 |
|  | Доработка синхронизации с сетью кинотеатров Кинопарк/Киноплекс | Доработка сервисов по интеграции с сеетьюКинопарк/Киноплекс (расписание, схемы залов, резервирование мест) | услуга | 1 |
|  | Доработка интеграции с Mega Family | Добавить возможность вернуться из Kino.kz обратно в Mega Family | услуга | 1 |
|  | **Админка** |  | услуга |
|  | Доработать адаптивность админки | Админка должны открываться и адаптироваться под экраны мобильного устройства | услуга | 1 |
|  | Локализация для админки  | Языковая связка сайта с полями в админке | услуга | 1 |
|  | Макет билета в модуле "Кассир" | В админке добавить функционал видоизменения билета как для онлайн клиентов, так и для кассира. Добавить возможность самостоятельно через админку создавать шаблон билета, с добавлением афиши и картинок | услуга | 1 |
|  | Удаление пользователя через админку  | В "Админке", в разделе Пользователи доработать функционал удаления пользователя. Требование iOS | услуга | 1 |
|  | Доработка модуля Отчеты (выгрузка в Excel) | 1. Разработка отчетов для партнеров(организаторов) - всем событиям организатора, не важно какой раздел, какой объект или какой город. 2. Разработка отчетов для админа системы3. Убрать ограничения по времени (более 31 дня) (3-4 месяца)4. Формирование Отчетов по мероприятию5. Показывать в отчете рефералку, то есть куплено ли через виджет АО или виджет | услуга | 1 |
|  | Доработка модуля Отчеты (Дашборд с основными данными для партнеров) | Показать отдельно в таблице - агрегированные данные по продажам, с выбором периода (как по дате продажи, так и дате мероприятия)• Реализация за сегодня• Реализация за период• Продажи по Фильмам• Продажи по Мероприятиям• Продажи по Организаторам• Кол-во зрителей (выбор периода)• Статистика по билетам (кол-во купленных билетов за период) | услуга | 1 |
|  | Доработка модуля Баннеры | Доработка Баннерной системы1. доработка в админки Карусели для Баннеров2. Доработка функционала размещения баннеров на сайте | услуга | 1 |
|  | Доработка модуля Партнер (площадка) | 1. Доработка типов мест2. Доработка типов билетов3.Доработка фото партнера 4. Убрать лишние поля | услуга | 1 |
|  | Доработка модуля Контроллер | 1.У контролера подтягивать мероприятие по дате события:# Выбираем дату событие# Подтягивается только то событие, которое идет в выбранный день2. Разработать функционал загрузки базы данных билетов по событию для оффлайн работы 3. если у партнера будет 1 доступ на все мероприятия по отчетам тогда и доступ контроля будет такой же, что в лк например у JK все концерты JK и даже дату выбирать не надо | услуга | 1 |
|  | Разработать модуль Лояльность  | Создание инструментов лояльности• Повышение цен по достижению установленного порога проданных билетов в ценновом или процентном соотношении• Повышение цен по указанным временным периодам в ценновом или процентном соотношении• Ранние билеты (Early bird tickets). Период действия Early Bird tickets, размер скидки на данные билеты• Акции• Промокоды - должны быть и на 1суммы тенге и в % соотношений | услуга | 1 |
|  | Доработка фильтров в админке | 1.В админке на странице всех мероприятий ([https://admin.kino.kz/partners-events|https://admin.kino.kz/partners-events]) нужно добавить фильтрацию по городу и возможность отобразить список мероприятий в обратном порядке - от самых новых к старым.2. Поиск пользователей по имени, по номеру телефона, по дате регистрации, по имейлу | услуга | 1 |
|  | Доработка создания мероприятия в админке | 1. при добавлении мероприятия в админке, автоматически должна создаваться запись даты создания мероприятия2. Убрать лишние поля 3. Убрать привязку от Партнера4. фиксировалось кем были сделаны изменения, в случае каких либо ошибок можно было б отследить кем была сделана ошибка, в том числе и для объектов которые сами заводят события и могли забыть нолик в цене.  | услуга | 1 |
|  | Доработка афиши в части устновке цен |  возможность поднятия цен при достижений лимитов. то есть 100 билетов по 5000 продалось, следующие 100 автоматом открываются в продажу по 6000 тг  | услуга | 1 |
|  | Доработка временной зоны | 1. На препроде и проде должна быть единая временная зона2. Расписание и указание даты и времени на билетах и в отчетах должны соответсвовать местному времени3. Дата и время действий клиента и пользователей системы должно быть корректным | услуга | 1 |
|  | Функционал отправки транзакционных писем | Разработка и внедрения модуля транзакционных писем внутри Админки для СуперАдминавозможность изменять тескт сообщений смс, отправляемых Клиентам | услуга | 1 |
|  | Добавить дату и время отправки смс в gateway notification | Схема gataway таблицы notifications необходимо добавить два столбца c временем отправки и временем статусамы должны видеть время когда мы сгенерировали и время когда мы получили подтверждение, что смс доставилось, чтоб понимать есть ли проблемы с доставкой до клиентов | услуга | 1 |
|  | Разработка Модуля "Интеграции" | Интеграция с ПартнерамиРазработка функционала подключения Партнеров с той или иной системой в Админке (UCS, Eventum, DataKrat, Ticketsoft, и прочие (документации для подключения будут предоставлены))1. Выбор Партнера по интеграции2. Выбор подключаемой системы интеграции | услуга | 1 |
|  | Логирование внутренних пользователей в админке | Создать в админке журнал Логирования (доступно для суперАдмина)В журнале должно указывать время изменения, кто сделал изменение и в каком разделе и в каком поле, что было до изменения и что стало. | услуга | 1 |
|  |  Добавить возможность "выключения" сайта с отображением информации о проведении технических работ | Разработка фуккционала приостановления действия сайта (вывод сообщений на сайт)СуперАдмин должен иметь возможность отключать сайт, при этом данное действие должно логироваться | услуга | 1 |
|  | Разработка функционала отключения продаж одного, нескольких или сразу всех партнеров/кинотеатров | Пользователь СуперАдминки должен иметь возможность отключать кинотеатр/партнера, при этом данное действие должно логироваться | услуга | 1 |
|  | Админка Партнеры:Развитие конструктора залов | 1. Возможность вернуться на один или несколько шагов назад и вперед при редактировании схемы зала2. Выбрать несколько элементов для переноски и редактирования, путем выделения области3. Выравнивать по сетке элементы:• центровать, • делать одинаковые расстояния между местами, рядами, секциями4. Размещение рядов, секций по горизонтали или по вертикали5. Менять угол размещения рядов и секций (например, чтобы ряд или секция были под углом относительно других объектов)6. Менять радиус размещения рядов и секций (например, ряд или секция должны быть в форме окружности)7. Разворачивать места:• По горизонтали: слева-направо указание мест• По горизонтали: направо-слева указание мест• По вертикали: сверху-вниз указание мест• По вертикали: снизу-вверх указание мест8. Отображать номер места на самом месте (и в Админке и в виджете на вебе и у кассира)9. Менять форму сцены (овальная, круглая, пятиугольник, трапеция)10. Копировать (дублировать) места, ряды, секции, секции11. Редактировать номера мест, рядов, название секций, количество мест (добавлять/удалять), количество рядов (добавлять/удалять)12. Редактировать секцию с добавлением новых рядов с определенной нумерацией и новых мест, с определенной нумерацией.13. На каждом месте или ряду или секции отмечать Видимость сцены14. добавить селектор мест. С 1 ряда по 5 ряд например с 10 по 50 место чтоб сразу все выделялось и можно было назначать туда цену либо делать эти места не доступными 15 при выписке билетов так же нужен такой селектор 16 сцену называть по разному, например экран или бойцовский ринг | услуга | 1 |
|  | Разработка сущности Организатор  | Регистрация нового «Организатора»Для регистрации необходимо ввести новый Логин и Пароль ->Открывается окно регистрации -> 1. Открывается Анкета• Наименование юр лица• Фио директора• Контактный номер• Кнопка сохранить.После сохранения Пользователь может под своими учетными данными попасть в личный кабинет с ознакомительным функционалом, возможностью прикрепления Учредительных документов. В Админке KINO.KZ формируется запись организатора по наименованию Юр Лица.2. Прикрепление учредительные документы: • Удостоверение личности директора, • Талон ИП, • Справку о Гос регистрации ТОО,• Устав, • Решение о назначении директора, • Доверенность. • Данные расчетного счетаВ Админке у записи Организатора появляется уведомление о прикреплении документов, также уведомление отправляется на имэйлы ответственных сотрудников для проверки. Проверка Учредительных документов должна занимать не более 1 рабочего дня. После проверки данных, сотрудник в админке открывает доступ для подписания договора Организатору (отметка чекбокса)3. После проверки документов Организатору становиться доступен электронный Договор Оказания Услуг, с возможностью его подписания посредством ЭЦП или QR4. После подписания договора Организатору становиться доступен «Личный кабинет Организатора» с полным функционаломВход для зарегистрированных пользователей Вход в личный кабинетом по Логину и Паролю Восстановление доступа по сбросу пароляГлавная страницаДашборд:1. Состояние счета Организатора (отображение суммы денег Организатора по всем активным события за минусом возвратов и выведенных денег (предоплаты))2. Продажи за период. Отображение кол-ва билетов и суммы проданных билетов за определенный период. За основу берется текущий день.3. Мероприятия. Отображение детализации по мероприятию:Наименование. Наименование секторов/секций/типов билетовВсего. Кол-во билетов, выпущенных в продажу по данному мероприятиюПродано. Кол-во проданных билетовОстаток. Кол-во оставшихся в продаже билетовСумма. Сумма проданных билетовРаздел создания и истории мероприятийНовое мероприятие. Заведение нового мероприятия. Пункты для заполнения• Наименование мероприятия• Категория мероприятия (Спорт, Концерт, Театр, Другое и т.д)• Афиша (добавление вижуала мероприятия)• Описание (текстовое описание афиши)• Возрастные ограничения (отметка чекбоксом) Сохраняем созданное мероприятие и переходим к расписанию• Выбираем Город• Выбираем Площадку (выводится список имеющихся площадок)• Выбираем Дату проведения и Время начала Мероприятия• Выставляем цена на типы мест / типы билетовРасписаниеСоздание и изменение расписания мероприятий• Фильтры по площадке• Фильтры по дате• Возможность редактирования цен• Пернос Мероприяти - выбираем мероприятие и дату проведения – указываем на какую дату и время переносится выбранное Мероприятие.Текущие мероприятияОтображение списка все активных мероприятий. При переходе на Мероприятие получаем статистику по билетам• Наименование. Наименование секторов/секций/типов билетов• Всего. Кол-во билетов, выпущенных в продажу по данному мероприятию• Продано. Кол-во проданных билетов• Остаток. Кол-во оставшихся в продаже билетовКнопка Старт продаж. На сайте появляется данное Мероприятие доступное для покупки билетовКнопка Остановить продажи. У данного мероприяти пропадает кнопка покупки билетовКнопка Стратегия продажФункционал создание Стратегии продаж• Повышение цен по достижению установленного порога проданных билетов в ценновом или процентном соотношении• Повышение цен по указанным временным периодам в ценновом или процентном соотношении• Ранние билеты (Early bird tickets). Период действия Early Bird tickets, размер скидки на данные билетыПрошедшие мероприятияОтображение списка все прошедших мероприятий. При переходе на Мероприятие получаем статистику по билетам• Наименование. Наименование секторов/секций/типов билетов• Всего. Кол-во билетов, выпущенных в продажу по данному мероприятию• Продано. Кол-во проданных билетов• Остаток. Кол-во оставшихся в продаже билетовСписок площадок по городамРедактирование площадки.• Редактор площадки (конструктор зала)• Создание типов мест• Создание типов билетовАкции• Промокоды• Наименование Промо• Период действия Промо• Стоимость/процент скидки по кодуEmail – рассылка• Выбор Аудитории• Выбор шаблона• Выбор мероприятияОтчетность по продажамАналитикаФункционал создания готово кода ВиджетаВыбор страиваемых в код параметров:• Мероприятие – выбор мероприятия• Агент – наименование канала, где будет расположен виджет (параметр передаётся в отчетность)Инструкция по подключению виджета на сторонний сайтФункционал запроса частичного вывода средств Дашборд:1. Состояние счета Организатора по всем событиям2. Мероприятия. Сумма доступных средств по мероприятиюВозможность отправки пушей по базе и фильтровать их. Возможность отправлять напоминалке о концерте. Возможность прикрутить туда аналитику по количество посещений и кликамОтправить запрос на вывод средствОрганизатор может самостоятельно отправлять запрос на вывод средств.Выбираем мероприятие - система считает возможную сумму вывода средств – не более 60% - 70% от остатка.Кнопка отправить запрос. После нажатия кнопки формируется отчет по проданным билетам который отправляется ответственному менеджеру и в бухгалтерию. История запросов сохраняется и суммируется с последующими. | услуга | 1 |
|  | Разработка функционала отмены бронирования и возврата билетоы после начала сеанс | В Модуле "Кинотеатры" , для суперАдмина, необходимл разработать возможность отмены броней и возврат билетов после начала сенса | услуга | 1 |
|  | Разграничение прав доступа | Разработка функционала по разграничению прав пользователей системы | услуга | 1 |
|  | Разработка "Киномодуля", как аналога Партнеров | Конструктор создание залаОтрисовка мест/объектовРаздел создания фильмов• Наименование фильма• Оригинальное название• Продолжительность• Язык фильма• Актеры• Дата премьеры• Ссылка на трейлеры (youtube и т.д)• Описание• Формат фильма (2D 3D и т.д)Подраздел Форматы – добавление форматовПодраздел Языки – добавление языковСоздание и изменение типов билетовСоздание и изменение ценовых схемСоздание и редактирование макетов билетов Раздел создание расписания• На временную шкалу переносятся фильмы• Выставление рекламных роликов• Выставление ценовой схемы к фильму• Применение расписания к периоду времениРаздел учета договоров с прокатными компаниямиОтчетность по работе кинотеатраОтчеты за сменуОтчета за периодОтчеты по фильмуОтчеты по кассамОтчеты по кассирамОтчет по товарамОтчет по баруМодуль онлайн кассы с монитором покупателя• Отображение расписания• Отображение информации по фильмам• Отображение выбранного сеанса• Выбор мет для продажи• Фискализация оплаты• Продажа товаров по баруВыгрузка данных в РЕНТРАК / ЕГАИСРазработка интеграции с Рентрак и ЕгаисРаздел ведения и учета товаров по баруЗаведение товаровУчет кол-ва товаровОстатки• Реализация за сегодня• Реализация за период• Продажи по фильмам• Кол-во зрителей (выбор периода)• Выручка по бару | услуга | 1 |
|  | Разработка монитора покупателя у кассира | Разработка второго монитора (Монитор посетителя) на кассе. Для клиента отображаются мероприятия, сеансы, доступные места | услуга | 1 |
|  | Доработка подтягивания расписания на период | В модуле "Кинотеатры" добавить возможность выставления периода захвата расписания | услуга | 1 |
|  | Доработка модуля "Уведомления" внутри Админки | Добавить возможность редактирования и создания транзакционных смс/email/пушей через админку с возможностью выбора условий отправки уведомлений | услуга | 1 |
|  | Доработка модуля "Внешние системы" | Разработка Виджета (встраиваемый код на сайт Партнера по выводу необходимого мероприятия/события) с проведением оплаты через наш сервисВнутри модуля задаются параметры по подключению определенного мероприятия/сеансов, генерируется готовый код для передачи Партнеру | услуга | 1 |
|  | Доработка модуля "Внешние системы" | Разработка API для подключения продажи билетов на мероприяти/события на сторонние сайты с возможность подключения собственных платежных систем | услуга | 1 |
|  | Доработка модуля Публикции | Доработка в части использования стилей написания текста и вижуалов | услуга | 1 |
|  | Разработка Модуля "Расписание" | Разработка модуля "Расписание". Изменение логики вывода Мероприятия в продажу. Событие заводиться не зависимо от Парнера или ОрганизатораВнедрение функционала "Перенос события" - в расписание добавить возможность выбора даты переноса события - полный перенос продаж. Разработка инструмента автоматического изменения цен при заданных условиях | услуга | 1 |
|  | Разработка Модуля "Киноклуб Борецкого" | Вывод Киноклуба Борецкого отдельным раздетом (аналогия кинотеатры) | услуга | 1 |
|  | Разработка Модуля "Разделы Сайт" | Возможность создания разделов сайта внутри Админки | услуга | 1 |
|  | Управление данными клиентов | Добавить возможность редактирования данных учетной записи клиента администратором системы | услуга | 1 |
|  | Управление билетами | Добавить возможность формирования билета на фирменном бланке Kino.kz и отправить его по запросу клиента на почту или на другое средство коммуникации | услуга | 1 |
|  | **Клиентский путь** |  |  |
|  | Удаление пользователя через личный кабинет клиента | Клиент через Профиль выбирает возможнсть удаление своего личного кабинета. Клиенту открывается форма с вопросами для подтверждения удаления и указанием причины удаления. | услуга | 1 |
|  | Создать универсальный метод по отправке ОТП на email или phone | При возврате клиенту должен приходить ОТП с подтверждением возврата:1. либо на имейл, если указан только имейл, 2. либо на номер телефона, если указан только номер телефона или и имейл  | услуга | 1 |
|  | NPS, CSI, CES - Отдельное место куда это складывать | Добавить экраны для клиентов для проставления клиентом оценки по предоставлению услуг сервисом Kino.kz. Хранение данных с возможной выгрузки этих данных в excel | услуга |  |
|  | Доработки клиентского пути, чтобы улучшать конверсию | Возможные редизайн сайта для улучшения конверсии | услуга | 1 |
|  | Диплинки | Реализовать диплинки для веб сайта, моб версии и моб приложения Kino.kz | услуга | 1 |
|  | **Оплаты** |  |  |
|  | Добавить проверку ответа на Change | переход на 1 этапную систему оплаты в Ипэй | услуга | 1 |
|  | Доработка оплаты Apple Pay, Samsung Pay, Google Pay | Apple Pay, Samsung Pay, Google Pay должны быть отдельными от Epay видами оплат (не внутри Epay) | услуга | 1 |
|  | Добавить описание ошибки, приходящий от Epay | При неуспешной оплате, выводить сообщение от Епэй с указанием причины клиенту на сайте | услуга |  |
|  | Внедрение рассрочки | 1. Внедрение рассрочки внутри Homebank2. Внедрение рассрочки на сайте и в приложении Kino.kz | услуга | 1 |
|  | Страхование | Добавить возможность покупки страховки для клиентов. Интеграция с API СК Халык | услуга | 1 |
|  | Kino.kz внутри Homebank во внеавторизованной зоне |  Переделываения процесса кроссавторизации для внеавторизованной зоны Homebank | услуга | 1 |
|  | Доработка допокупки билета клиентом забронировавшим место |   | услуга | 1 |
|  | **Документация и архитектура** |  |  |
|  | Разработка технической документации | Разработка технического задания по доработке каждого Модуля системы совместно с Заказчиком.Составление задач должно осуществляться совместно с представителями Заказчика и Исполнителя | услуга | 1 |
|  | Инструкция пользователя.  |  Написание полноценной документации по работе с Модулями сервиса Kino.kz | услуга | 1 |
|  | Аналитика сайта. Подключение дополнительных инструментов аналитики и продвижения сайта |   | услуга |  |
|  | Доработка интеграции с Homebank | Настроить тестовую кроссавторизацию внутри Homebank | услуга | 1 |
|  | Доработка и модернизация препродуктивной среды.  | Препродуктивная среда должна быть 100% идентична продуктивной среде | услуга | 1 |
|  | Архитектура KINO.KZ | Проведение аудита и модернизация архитектуры сервисов Kino.kz1. Проведение оптимизации запросов 2. Проведение оптимизации взаимодействия внутренней структуры (сервисы)3. Аудит кода | услуга | 1 |

1. **Условия предоставления технической поддержки**

|  |  |
| --- | --- |
| **Термин** | **Определение** |
| Система | Программное обеспечение портала «Kino.kz» |
| Доработка | Добавление, преобразование или удаление чего-либо, способного оказать влияние на систему. Это все изменения в архитектурах, процессах, инструментах, метриках, логики работы и документации. Выполняется по Запросам на доработку, в не рамок Технической поддержке. Не подразумевает создания самостоятельного объекта прав. |
| Услуга технической поддержки | Процесс предоставления технических навыков, направленных на решение и устранение Ошибок ПО (БАГОВ), для обеспечения бесперебойной работы Системы, в Базовом Состоянии.  |
| Ошибка ПО (БАГ) | Ошибка в программном коде системы, не позволяющая функционировать системе в Базовом Состоянии. Исключая Ошибки (Баги) вызванные изменением исходного кода ПО со стороны Заказчика.  |
| Специалист первого уровня поддержки (S1) | Сотрудник Заказчика (ответственный специалист назначается Заказчиком; в случае изменения ответственного сотрудника со стороны заказчика, направляется уведомление Исполнителю), осуществляющий операционную поддержку системы. |
| Специалист второго уровня поддержки (S2) | Сотрудник или группа сотрудников со стороны Закзачика, осуществляющий поддержку со стороны инфраструктуры, ответственные за обработку Задач 2-го уровня поддержки |
| Третья линия технической поддержки (S3) | Сотрудник или группа сотрудников со стороны Исполнителя, ответственных за обработку Задач 3-го уровня поддержки |
| Задача | Виртуальная карточка с описанием ошибки, которую требуется исправить или требованием (задачей). |
| Базовое состояние Системы | Состояние, при котором Система Заказчика функционирует в части оборудования и программного обеспечения в соответствии с параметрами, регламентированными документацией или подтвержденными, как нормальные, соответствующими документами (акты, протоколы и т.п.). |
| Время предоставления Услуги; Регламентное время | Согласованный период времени, когда отдельная Услуга должна быть доступна. |
| Тип обращения | Категория, которая используется для различения поступающих Задач: Ошибка (БАГ), Запрос на обслуживание, Запрос на изменение. |
| Инцидент | Незапланированное прерывание или снижение качества в работе Системы. |
| Запрос на обслуживание | Обращение от Заказчика на предоставление информации или экспертной консультации. Запросы на обслуживание не требуют изменений в Системе. |
| Приоритет | Категория, используемая для срочности решения Ошибки (Бага). Приоритет базируется на Влиянии и Важности и используется для определения требуемого времени реакции и времени решения. |
| Влияние | Характеристика Ошибки (Бага), описывающая массовость проблемы (% пользователей, для которых бизнес-функционал Системы становится недоступен). |
| Важность | Характеристика, описывающая насколько быстро с момента своего появления Ошибка (БАГ) приобретает существенное воздействие на бизнес Заказчика. |
| Время реакции (Time to first response) | Мера времени, необходимого для регистрации поступившего Обращения. |
| Время восстановления; Время решения(Time To Resolution) | Максимальное время, отведенное на восстановление работы Системы после регистрации Задачи. |
| Обновление; ПатчМинорное обновление | Выпускается для исправления ошибок, не вносит Изменения в логику работы и функциональные возможности Системы. |
| Конфигурация | Совокупность параметров, настроек Системы. |
| Версия | Версия используется для идентификации Базового состояния Конфигурационной единицы. Версии обычно используют соглашение о именовании, которая дает возможность определить последовательность или дату каждого Базового состояния. |

**Услуги по тех поддержке**

Объект технической поддержки:

Система, принадлежащая АО «Народный Банк Казахстана» на праве собственности

Период оказания Услуг – с даты подписания договора по 31 декабря 2023 года

Наличие удаленного доступа: есть

* Состав частей Системы, на которые распространяется ТП:
1. Сервисы:
* Сервис заведение фильма (Описание, трейлер, баннер и др. параметры);
* Сервис матчинга фильмов админ панели и UCS, KinoPark;
* Сервис бронирования (создание брони, подтверждение или отмена);
* Сервис агрегации фильма с залом и с сеансом
* Сервис синхронизации фильмов;
* Сервис синхронизации залов;
* Сервис синхронизации сеансов с ценами и скидками;
* Сервис запроса залов;
* Сервис запроса фильмов;
* Сервис запроса сеансов и ценников;
* Сервис заведения партнеров;
* Сервис Афишы;
* Сервис создания Схем залов;
* Сервис создания мероприятий партнеров;
1. Front часть:
* WEB ресурс kino.kz
* Панель администратора Kino.kz:
* Рабочее место Кассира;
* Рабочее место Контролёра;
1. API
* API для систем Партнеров (Тикетон и д.р);
* Интеграционные сервисы с вендорами кинотетаров (Kinopark, Cinemax, Chaplin);
* API сервисы для мобильного приложения Kino.kz

 **3. Классификация Задач**

3.1. Определение Приоритета и управление Задачами.

3.1.1. Приоритет определяется на основании параметров Важности исправления пострадавшего компонента Системы, а также исходя из масштабности Влияния проблемы и необходимых сроков ее устранения.

3.1.2. При определении приоритета Задачи используются три уровня Важности:

Критичный – недоступность функционала приводит к прерыванию работы Системы;

Высокий – недоступность либо существенное снижение доступности функционала приводит к ухудшению качества работы Системы;

Средний – недоступность либо снижение доступности функционала оказывает опосредованное влияние на работу Системы.

3.1.3. При определении приоритета Задачи используются три уровня Влияния:

А (авария): Ошибка ведёт к недоступности бизнес-функционала и носит массовый характер, затрагивающий всех пользователей данного функционала;

B: Ошибка ведёт к недоступности функционала для отдельных пользователей, либо объектов, приводящей к нарушению бизнес-процесса;

C: Ошибка ведёт к снижению доступности функционала для отдельных пользователей либо сущностей. При этом существует временное (обходное) решение, позволяющее обеспечить приемлемый уровень функционирования затронутых Ошибкой бизнес-процессов, не требующее высоких трудозатрат.

3.1.4. Приоритет Задачи определяется на основании Важности и Влияния:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Влияние****Важность** | **А** | **В** | **С** |
| **Критичная** | Приоритет 1 | Приоритет 2 | Приоритет 3 |
| **Высокая** | Приоритет 2 | Приоритет 3 | Приоритет 3 |
| **Средняя** | Приоритет 3 | Приоритет 3 | Приоритет 3 |

3.1.5. Приоритет Задачи устанавливается Ответственным контактным лицом Заказчика при регистрации Задачи. При заведении Задачи с Приоритетами 1 и 2, контактное лицо Заказчика обязано аргументировать причину присвоения Задачи данных приоритетов. При принятии Задачи приоритет может быть изменен Исполнителем при наличии к тому достаточных оснований.

3.1.6. Приоритет Задачи подразумевает критичность описанной в Задачи Ошибки (БАГА) на текущий момент времени. Таким образом, в случае появления Задачи с Приоритетом 1 или Приоритетом 2 после предоставления временного решения проблемы или принятия других мер по минимизации её критичности, приоритет может быть изменен на Приоритет 3.

3.1.7. Приоритет 1 может быть понижен при отсутствии ответов Заказчика на запросы от службы технической поддержки в течение 2-х часов.

3.1.8. Изменение/Назначение уровня приоритета производится по согласованию Сторон в установленное Время реакции на Задачу при ее поступлении и далее по мере снижения критичности неисправности Системы.

3.2. Запрос на обслуживание:

3.2.1. Запрос на обслуживание не характеризуется приоритетом выполнения.

3.2.2. Временные параметры выполнения Запроса на обслуживание указаны в п.6.2 настоящего Приложения.

3.3. Запрос на изменение

3.3.1. Запрос на изменение не характеризуется приоритетом выполнения.

3.3.2. Временные параметры выполнения Запроса на изменение не устанавливаются настоящим Приложением и не подлежат учету в рамках SLA.

1. **Процедура обработки Задач**

4.1. Исполнитель обязуется принимать поставленные на ответственных сотрудников Исполнителя Задачи, на созданной Заказчиком Kanban доске.

4.3. Настоящее Приложение устанавливает следующую процедуру для получения и фиксирования Задач от Заказчика:

4.3.1. Заказчик создает Kanban Доску (В любой удобной системе) и предоставляет доступы ответственным сотрудникам Исполнителя.

При возникновении инцидента, уполномоченный Менеджер Заказчика из числа уполномоченных лиц должен создать новую Задачу, в виде задачи на Kanban доске.

Созданная Задача должна пройти уровни S1 на стороне сотрудников Заказчика.

Задача, принимаемая на исполнение ответственными сотрудниками Исполнителя, должна содержать:

1. телефонный номер, фамилию и имя контактного лица Заказчика, работающего с Задачей;
2. уровень Приоритета, предварительно присвоенный Задачи Заказчиком согласно разделу № 3 настоящего Приложения;
3. подробное описание проблемы;
4. порядок действий, которые привели к возникновению Ошибки (Бага);
5. порядок действий, которые уже были выполнены для диагностики или устранения Ошибки (Бага) уровнем S1 Заказчика;
6. параметры Ошибки (Бага) (время возникновения, компонент системы, пользователь системы);
7. техническая информация об Ошибке (Баге) (скриншоты, отчеты, другие данные).

Заказчик обязуется выполнять все рекомендации Исполнителя и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам Исполнителя, для своевременного выполнения Задачи.

Исполнитель имеет право отказать в приеме Обращения в случаях:

1. если контактное лицо Заказчика не предоставило необходимую информацию;
2. если у Заказчика имеются просроченные денежные обязательства перед Исполнителем по действующему договору;
3. если Задача по указанной Ошибке, уже получена от другого Ответственного контактного Лица Заказчика;
4. если причиной Ошибки являются изменения/дополнения в инфраструктуру или внесение изменений в состав исходного кода, не согласованные с Исполнителем, решение данного Ошибки (Бага) переходит в зону ответственности Заказчика. Исполнитель может предоставить рекомендации по возможному решению Ошибки (Бага);

Изменение логики работы; улучшение функционала; изменения со стороны партнёров, требующие доработок интеграции; изменение пользовательского пути и прочие доработки не являются Ошибками (Багами) и не входят в рамки данного соглашения.

4.3.2. Исполнитель, утверждает уровень приоритета, который сообщается Заказчику. Если Задача Заказчика содержит несколько Ошибок, то Задача может быть декомпозирована на несколько подзадач.

4.3.3. Исполнитель ведет работы по устранению Ошибок (Багов). При изменении статуса Задачи, приоритета и закрытии Задачи, ответственный сотрудник исполнителя, переносит данную задачу на тестирование ответственным сотрудникам Заказчика.

4.3.4. Ответственное лицо Заказчика подтверждает факт решения Ошибки, после чего Задача закрывается. В случае несогласия с фактом закрытия Задачи, обратившийся представитель Заказчика может вернуть Задачу в работу, с подробным описанием несогласия исполнения Задачи. При отсутствии каких-либо сообщений от Заказчика в течение 5 дней с момента отправки Задачи на Тестирование Заказчику, Задача считается закрытой, без дополнительного подтверждения со стороны Заказчика.

4.3.5. Задача считается решенной (закрытой), если оказана Услуга (предоставлена рекомендация), позволяющие устранить сбой и восстановить базовое состояние системы. Услуги и рекомендации могут включать предоставление временного решения (восстановление работоспособности без устранения причины Ошибки (Бага). В случае решения Ошибки методом временного решения, Исполнитель должен согласовать с Заказчиком стратегию устранения причины данной Ошибки (Бага) (устранение ошибки в новой версии системы, отложенный поиск и устранение ее причин, игнорирование).

4.3.6. Закрытая Задача не может быть открыта повторно, в случае повторного возникновения описанной в ней Ошибки. В этом случае Заказчику необходимо инициировать новую Задачу к Исполнителю.

4.4. Процесс обработки типовых Ошибок специалистами Заказчика уровня S1:

4.4.1. Ошибка – «Несоответствие расписания». Действия:

4.4.1.1. Запрос корректного расписания от кинотеатра и дальнейшая проверка через админ панель в разделе афиша.

4.4.1.2. Проверить корректность заведённых залов и матчинга их, с залами кинотеатра (в случае если наблюдается увеличение кол-во залов и дубли, нужно запросить информацию от кинотеатра на изменения данных).

4.4.1.3. Запрос на ресинхронизацию афиши кинотеатра.

4.4.1.4. В случае, если изменения не внеслись и по-прежнему расписание не соответствует, необходимо передать информацию специалисту уровня S2.

4.4.2. Ошибка – «Обращения клиента о невозможности возврата билета». Действия:

4.4.2.1. Запросить все ошибки по шагам Клиента и на каком шаге возникло сообщении об ошибки. Получение кода билета от Клиента и проверка отчетности в админ панели.

4.4.2.2. Попытка возврата билета через админ панель (в случае ошибки зафиксировать ее скриншотом, с открытием консоли браузера и проверить вкладки network -> request/response) для предоставления информации специалисту уровня S2.

4.4.3. Ошибка – «Не приходит билет Клиенту по средствам email и sms». Действия:

4.4.3.1. Проверка действительности покупки Клиентом, через админ панель, по вводным данным от Клиента.

4.4.2.2. В случае если статус билета «не куплен», а у клиента снялись деньги, необходимо произвести возврат по средствам админ панели epay и запросить информацию по коду резерва у кинотеатра, на наличии брони и снятии ее. Передать кейс специалисту уровня S2.

4.5. Процесс обработки типовых Ошибок специалистами Заказчика уровня S2.

Специалист уровня S2 обрабатывает запросы уровня S1. В первую очередь проверяет инфраструктуру на наличии дефектов, сбоев, не хватки ресурсов и тд.

Далее по пунктам необходимо проверить обращения в сторону сторонних систем используемых в кейсах S1, а так же проверяет все сервисы которые участвуют в исполнении логики, для того чтобы передать специалистам уровня S3, необходимо в точности зафиксировать неисправность или же баг на уровне кода и четко задокументировать его.

4.5.1. Ошибка – «Несоответствие расписания». Действия:

4.5.1.1. Проверка наличия доступа на сторону кинотеатров или же других систем.

4.5.1.2. Проверка доступности инфраструктурных компонентов, в момент вызова действия.

4.5.1.3. Проверка записи в базу данных и доступности самой БД.

4.5.1.4. Проверка в базе данных на наличии всех данных необходимых для отображения афиши или другого контента.

4.5.1.5. В случае если выявлены баги со стороны ПО, направить в S3 (Если недостаточно информации на уровне БД, которая способствует корректной записи, специалист S2 самостоятельно ее добавляет и проверяет. Только в том случае, если не удалось решить передает на S3 четко задокументировав все действия и выявлении несоответствий).

4.5.2. Ошибка – «Обращения клиента о невозможности возврата билета». Действия:

4.5.2.1. Проверка наличия доступа на сторону кинотеатров или же других систем.

4.5.2.2. Проверка доступности инфраструктурных компонентов, в момент вызова действия.

4.5.2.3. Фиксация каждого шага проверкой логов, на обращении в третью систему и запись логов.

4.5.2.4. При наличии необработанного исключения отправить на обработку S3.

4.5.2. Ошибка – «Не приходит билет клиенту по средствам email и sms». Действия:

4.5.2.1. Проверка наличия доступа на сторону кинотеатров или же других систем.

4.5.2.2. Проверка доступности инфраструктурных компонентов, в момент вызова действия.

4.5.2.3. Фиксация каждого шага проверкой логов, на обращении в третью систему и запись логов.

4.5.2.4. При наличии необработанного исключения отправить на обработку S3, четко задокументировав все действия и выявлении несоответствий.

1. **Учет параметров выполнения Задач**

5.1. В ходе обработки Задачи находится в одном из статусов, перечисленных в таблице ниже. В зависимости от того ответственность за оказание Услуг по Задачи несет соответствующая сторона. Временные параметры Задачи вычисляются на основе времени нахождения Задачи в соответствующем статусе.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Статус** | **Описание** | **Ответственная сторона** | **Расчет временных параметров** |
| New | Задача была Создана на общей доске представителем Заказчика. | Заказчик | Время нахождения Задачи в статусе контролируется Заказчиком. |
| S1 | Задача анализируется ответственным сотрудником заказчика на уровне S1 | Заказчик | Время нахождения Задачи в статусе контролируется Заказчиком. |
| S2 | Задача анализируется ответственным сотрудником заказчика на уровне S2 | Заказчик | Время нахождения Задачи в статусе контролируется Заказчиком. |
| S3 – To DO | Задачи к выполнению ответственными сотрудниками Исполнителя | Исполнитель | Время нахождения Обращения в статусе приравнивается к Времени реакции |
| S3 – In Progress | Задачи, находящиеся в Работе у ответственных сотрудников Исполнителя | Исполнитель | Время нахождения Обращения в статусе приравнивается к Времени восстановления |
| To Test | Задачи, выполненные Исполнителем и направленные на тестирование ответственным сотрудникам Заказчика. | Заказчик | Время нахождения Задачи в статусе контролируется Заказчиком. |
| DONE | Представитель Исполнителя завершил оказание Услуги по Обращению и предложил решение.Представитель Заказчика проверил предложенное решение и закрывает Задачу | Заказчик | Время нахождения Задачи в статусе контролируется Заказчиком. |
| Canceled  | Отменённые Задачи | ИсполнительЗаказчик | Задача Отменена, оказание Услуг по ней более не ведется. |

1. **Спецификация оказываемых услуг**

6.1. Перечень оказываемых Услуг в рамках Договора.

6.1.1. Прием Задач на Kanban Доске, с сигнализированием о новой задаче в Telegram ;

6.1.2. Сервисные услуги по решению Задач.

В случае возникновения Ошибок ПО (Багов) Заказчик может обратиться к Исполнителю, и специалисты выполнят необходимые Услуги по его устранению в соответствии с параметрами:

1. Время предоставления услуги;
2. Время реакции;
3. Время восстановления;

6.2. Временные параметры выполнения

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Приоритет** | **Время предоставления услуги** | **Время реакции** | **Время решения** |
| Приоритет 1 | Пн.-Вс.с 09:00 до 24:00 | 1 ч. | 18 ч. |
| Приоритет 2 | Пн.-Пт.с 09:00 до 18:00 | 2 ч. | 46 ч. |
| Приоритет 3 | Пн.-Пт.с 09:00 до 18:00 | 3 ч. | 80 ч. |

1. **Порядок решения Задач.**
	1. Специалист первого уровня поддержки (S1) находит Ошибку или получает информацию об ошибке извне. Далее создает новую Задачу в Доске и анализирует данные, указанные в Задачи, и классифицирует Задачу в соответствии с требованиями.Если специалист первого уровня поддержки не смог разрешить Задачу, то передает на второй уровень поддержки (S2).
	2. Специалист второго уровня поддержки (S2) проводит анализ и устранение проблемы в Задаче доступными ему инструментами.
		1. В случае решения проблемы в Задаче на данном уровне, рекомендации по недопущению данной ошибки в будущем передаются на первый уровень.
		2. В случае невозможности решения проблемы на данном уровне, Задача передаётся на третьи уровень (S3)
	3. Специалист третьего уровня (S3), принимает Задачу, в соответствии с формой регистрации Ошибки (Бага) в Задаче.
		1. В случае если Ошибка в Задаче не оформлена согласно форме, данная Задача не берется в работу, и возвращается на предыдущий уровень.
		2. В случае неполного или некорректного оформления Задача возвращается на доработку с запросом о предоставлении необходимых сведений для более полного описания и определения источника возникшей Ошибки (Бага), на предыдущий уровень;
		3. Если Задача оформлена корректна, специалист приступает к решению Задачи;
		4. Если ошибка вызвана человеческим фактором, специалист формирует рекомендации по недопущению данной ошибки в будущем и передает их инициатору запроса. После анализа ошибки и подбирается решение с передачей сроков и других параметров инициатору Задачи. После исполнения решения уведомляется инициатор Задачи.
		5. Если ошибку невозможно устранить в короткие сроки, формируется промежуточное техническое или логическое решение. Информация о данном временном решении передаётся инициатору Задачи. Далее подбирается основное решение с передачей сроков и других параметров инициатору Задачи. После исполнения основного решения уведомляется инициатор Задачи.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Уровень поддержки** | **Обрабатываемые Ошибки (Баги)** | **Причина Ошибки (Баги)** | **Действия для решения** | **Ответственный за решение** |
| 1 уровень поддержки | Не работоспособность системы или её части; Отклонение логики событий от изначально заложенной;Несоответствие контентной составляющей. | 1 Некорректно предоставление контента кинотеатрами  | 1 Передача на уровень S22 В случае возврата от S2 и запрос в кинотеатр для получение стандартизированной информации | Специалист первого уровня поддержки |
| 1 Проблема инфраструктуры2 Проблема на уровне кода | 1 Передача на уровень S2 |
| 2 уровень поддержки | Не работоспособность системы или её части; Отклонение логики событий от изначально заложенной;Несоответствие контентной составляющей. | 1 Некорректно предоставление контента кинотеатрами  | 1 Проверка на уровне сервиса корректности получаемых данных от кинотеатра2 Связаться через уровень S1 с кинотеатром по поводу приведения передаваемого контента к стандартизированному состоянию3 При подтверждении проблем на уровне кода, передача на уровень S3 | Специалист второго уровня поддержки |
| 1 Проблема инфраструктуры2 Проблема на уровне кода | 1 Check инфраструктуры и отладка2 При подтверждении проблем на уровне кода, передача на уровень S3 |
| 3 уровень поддержки | Не работоспособность системы или части согласно изначально заложенной логике | 1 Доработка сервиса (накат обновлений)2 BUG | Накат HotFixДоработка (в случае нахождения уязвимостей) | Третья линия технической поддержки |

**Форма для регистрации Ошибок (Багов):**

|  |  |
| --- | --- |
| **Общая информация** | **Детальное описание** |
| **Ошибка (Баг):** | (номер Запроса вида № DDMM/#) напр. 0611/1 | **Суть ошибки/бага** | Описание того, как поведение системы отличается от изначально закладываемой логики |
| **Имя приложения/сервиса** | (где происходит баг? Например Админ панель партнёра и сайт) |
| **Дата открытия:** | (дата) | **Версия приложения/сервиса:** |  |
| **ОС на котором запущено приложение/сервис:** |  |
| **Приоритет:** | Приоритет 1;Приоритет 2;Приоритет 3. | **Браузер, на котором запущено приложение (для веб):** |  |
| **Кейс, при котором выявлен баг:** | Описание сценария действия пользователя или системы, при котором обнаружилась ошибка. |
|  |  |
| **Subject:** | (краткая тема обращения) | **ENDPOINT на который обращается:** |  |
| **Данные запроса (body, params):** |  |
| **Дата закрытия Запроса:** | Заполняется исполнителем | **Данные ответа** **(response)** |  |

* в одной Задаче формулирует только один вопрос или предмет обращения;
* в описании Задаче максимально информативно и коротко указывается суть обращения;
* в Задаче для S3 дожна быть вся информация согласно форме, которая подробно раскрывает обстоятельства, сопутствующие возникновению Ошибки (Бага);
* в Задаче обязательно приложение копии с экрана, иллюстрирующей возникший Ошибке, с указанием подробностей и визуальным выделением мест выявления ошибки/бага.

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**(должность) (Ф.И.О.)**

**М.П.**

**Приложение 2 к тендерной документации**

**Тендерное предложение**

**Наименование потенциального поставщика \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Наименование предмета тендера** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

**Предлагаемые УСЛОВИЯ заключения договора:**

**1. Общая стоимость услуг:** **доработка и техническая поддержка проекта Kino.kz.**

 **с учетом с НДС (цифрами и прописью)**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**2. Условия оплаты:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**3. Сроки оказания услуг:**

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

**4. Охват Лота \_\_\_\_\_\_%.**

**5.Срок действия тендерной заявки \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**6. Сопутствующие услуги (означают любые вспомогательные или дополнительные услуги, подлежащие выполнению потенциальным поставщиком) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**7. Мы ознакомлены с условиями проекта договора и готовы подписать его в течение \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ календарных дней от даты уведомления о признании нашей тендерной заявки выигрышной (но не более 30 календарных дней).**

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

*(должность) (Ф.И.О.)*

**М.П**

**Приложение 3 к тендерной документации**

**Исх. №, дата**

**Тендерной комиссии**

**АО «Народный Банк Казахстана»**

**Республика Казахстан,**

 **г. Алматы, пр. Аль-Фараби 40**

**Письмо**

**на возврат обеспечения тендерной заявки**

Настоящим письмом просим осуществить возврат денежных средств в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, перечисленных в качестве обеспечения тендерной заявки на участие в тендере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(наименование объекта и предмета тендера)*

по платёжному поручению № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ года на следующие реквизиты:

 *(число, месяц, год)*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (наименование юридического лица)

БИН/ИИН

ИИК

БИК

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(должность)*  *(фамилия, имя, отчество)*

 **М.П.**

**Приложение 4 к тендерной документации**

*Проект договора*

ДОГОВОР ОБ ОКАЗАНИИ УСЛУГ № \_\_\_\_\_\_\_

г. Алматы «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_года

**АО «Народный Банк Казахстана»**, именуемое в дальнейшем **«Заказчик»**,в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего (-ей) на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с одной стороны и [индивидуальный предприниматель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемый (-ая) в дальнейшем «**Исполнитель**», действующий (-ая) на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_[[1]](#footnote-1) с другой стороны,][[2]](#footnote-2) [\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «**Исполнитель**», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего/ей на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с другой стороны,[[3]](#footnote-3)] далее совместно именуемые «**Стороны**», а по отдельности – «**Сторона**», либо как указано выше, заключили настоящий договор об оказании услуг (далее – **Договор**) о нижеследующем:

1. **Предмет Договора**
	1. В соответствии с Договором Исполнитель обязуется оказать Заказчику следующие услуги: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (далее – **Услуги**).
	2. По результатам оказания Услуг Исполнитель передает Заказчику: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (далее – Результат Услуг).[[4]](#footnote-4)

2.Обязанности Сторон

**2.1. Заказчик обязуется:**

2.1.1. обеспечить Исполнителю надлежащие условия для оказания Услуг;

2.1.2. принять от Исполнителя результат Услуг по Акту приема-передачи или предоставить мотивированный отказ;

2.1.3. оплатить надлежащим образом оказанные Услуги на условиях и в порядке, предусмотренных Договором.

**2.2. Исполнитель обязуется:**

* + 1. своевременно и качественно оказать Услуги [: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_][[5]](#footnote-5);

2.2.2. передать Заказчику результат Услуг по Акту приема-передачи не позднее «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г.;

* + 1. строго выполнять все указания Заказчика по поводу оказания Услуг;
		2. немедленно информировать Заказчика в том случае, если соблюдение указаний Заказчика может негативным образом сказаться на качестве оказываемых Услуг;
		3. при выполнении Услуг на территории Заказчика соблюдать установленные правила охраны труда, пожарной безопасности и производственной санитарии;
		4. не предпринимать действий, причиняющих материальный или иной ущерб интересам и деловой репутации Заказчика, в случае причинения ущерба – возместить его в полном объеме;
		5. незамедлительно ставить в известность Заказчика обо всех случаях попыток со стороны посторонних лиц получения информации о деятельности Заказчика и его клиентов/партнеров/контрагентов;
		6. полностью выполнять все условия Договора.
1. **Стоимость Услуг и порядок расчетов**

3.1. Стоимость Услуг – \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) тенге.

3.2. Срок оплаты стоимости Услуг – в течение 10 (десять) рабочих дней после подписания Сторонами Акта приема-передачи.

3.3. Способ оплаты – путем перевода денег на банковский счет Исполнителя, указанный в разделе 8 Договора.

3.4. В случае невозможности оказания Услуг:

3.4.1. вследствие обстоятельств, за которые ни одна из Сторон не отвечает, Заказчик не возмещает Исполнителю фактически понесенные им расходы;

3.4.2. по вине Заказчика, Услуги подлежат оплате в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) тенге.[[6]](#footnote-6)

3.5. Стоимость Услуг по Договору является фиксированной и в течение срока действия Договора изменению в сторону увеличения не подлежит. Изменение курса валют не влечет изменение стоимости Услуг по Договору, а также не является основанием для неисполнения (отказа от исполнения) обязательств по Договору.

**4. Принятие Услуг**

4.1. Результат Услуг предоставляется Исполнителем не позднее срока, указанного в подпункте 2.2.2 Договора.

4.2. В случае отсутствия замечаний со стороны Заказчика к содержанию и качеству оказанных Услуг, принятие результата Услуг оформляется Актом приема-передачи, подписанным обеими Сторонами на дату принятия результата Услуг.

4.3. Срок для безвозмездного устранения Исполнителем выявленных Заказчиком недостатков в результате Услуг – не позднее \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рабочих дней со дня их обнаружения.

**5. Ответственность Сторон**

5.1. За просрочку срока, указанного в подпункте 2.2.2, пункте 4.3 Договора, Исполнитель уплачивает Заказчику пеню в размере \_\_\_\_% (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)[[7]](#footnote-7) от стоимости Услуг за каждый день просрочки.

5.2. За неисполнение подпунктов 2.2.3 – 2.2.8 Договора Исполнитель уплачивает Заказчику штраф в размере \_\_\_\_\_\_\_% (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) от суммы стоимости Услуг за каждый случай неисполнения.

5.3. Исполнитель соглашается с тем, что сумма неустойки, которую он обязан уплатить Заказчику в соответствии с настоящим разделом Договора, может быть без согласия Исполнителя зачтена Заказчиком в счет платежей, причитающихся Исполнителю в соответствии с Договором. Для зачета достаточно заявления Заказчика.

**6. Обстоятельства непреодолимой силы**

6.1. Сторона освобождается от ответственности за полное или частичное неисполнение обязательств по Договору, если докажет, что надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие наступления обстоятельств непреодолимой силы, т.е. чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, включая, но не ограничиваясь: чрезвычайные ситуации социального, природного и техногенного характера, в том числе стихийные бедствия, кризисные экологические ситуации, эпидемии, промышленные, транспортные и другие аварии, пожары (взрывы), военные действия, акты терроризма, преступные посягательства, массовые беспорядки, принятие правовых и судебных актов, решений органов государственной власти и управления и их должностных лиц, препятствующих выполнению Сторонами договорных обязательств, другие обстоятельства непреодолимой силы (далее – **Форс-мажор**), при условии, что обстоятельства Форс-мажора непосредственно повлияли на исполнение Договора.

6.2. При возникновении обстоятельств Форс-мажора вовлеченная в них Сторона должна незамедлительно, не позднее 3 (три) рабочих дней письменно уведомить об этом другую Сторону и предпринять все возможные действия для снижения потерь или ущерба в отношении другой Стороны и восстановить свою способность выполнять обязательства по Договору. При невозможности уведомления в письменной форме, допускается отправка уведомления по электронной почте, с использованием средств мобильной связи с последующим предоставлением письменного уведомления. Неуведомление/несвоевременное уведомление лишает Сторону права ссылаться на обстоятельство Форс-мажора как на основание, освобождающее от ответственности по Договору, за исключением случаев, когда неуведомление /несвоевременное уведомление прямо вызвано обстоятельством Форс-мажора.

6.3. По соглашению Сторон срок исполнения обязательств по Договору может быть отодвинут соразмерно времени действия обстоятельств Форс-мажора и их последствий. В случае если невозможность исполнения обязательств по Договору будет существовать свыше 60 (шестьдесят) календарных дней и Стороны не примут решения о дальнейших согласованных действиях по исполнению Договора, то Стороны вправе расторгнуть Договор в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан и Договором. При этом Стороны обязуются произвести окончательные взаиморасчеты не позднее 10 (десять) календарных дней со дня расторжения Договора.

6.4. Уведомление об обстоятельствах Форс-мажора должно подтверждаться документом компетентной организации, за исключением случаев, когда обстоятельства Форс-мажора носят общеизвестный характер и освещаются в средствах массовой информации.

6.5. В течение 3 (три) календарных дней со дня прекращения обстоятельств Форс-мажора вовлеченная в них Сторона обязана уведомить другую Сторону о прекращении обстоятельств Форс-мажора и возобновить исполнение своих обязательств по настоящему Договору.

**7. Заключительные положения**

7.1. Договор вступает в силу с даты его подписания Сторонами и действует до полного исполнения Сторонами принятых на себя обязательств.

7.2. Уведомления Сторон считаются оформленными надлежащим образом в случаях, когда направляются одним из следующих способов: вручением уполномоченному лицу под подпись о получении; посредством курьерской или почтовой службы; по электронной почте, по факсу с последующим предоставлением уведомления в письменной форме, если иной порядок не предусмотрен Договором. Свидетельствами отправки уведомления являются, в частности, квитанция/расписка о получении, почтовый штамп, копия электронной отправки, факсовый отчет.

* 1. Вся информация, передаваемая Сторонами друг другу в соответствии с Договором, признается Сторонами конфиденциальной. Конфиденциальная информация не подлежит разглашению полностью или частично, за исключением случаев предоставления такой информации уполномоченным консультантам, адвокатам или аудиторам Сторон, а также органам государственной власти, уполномоченным на получение такой информации в силу действия законодательства Республики Казахстан. Сторона вправе раскрывать конфиденциальную информацию иным лицам в случае получения письменного согласия другой Стороны.
	2. Договор регулируется нормами материального права Республики Казахстан.
	3. Заказчик вправе в любое время отказаться от исполнения Договора, направив Исполнителю соответствующее уведомление, в случаях:

7.5.1. в одностороннем порядке без указания причин, в том числе в случае нецелесообразности дальнейшего исполнения Договора;

7.5.2. невыполнения или частичного невыполнения Исполнителем своих обязательств по Договору;

7.5.3. нарушения Исполнителем условий конфиденциальности, установленных Договором;

7.5.4. если из-за наступления обстоятельств Форс-мажора задержка в оказании Услуг составит более 60 (шестьдесят) календарных дней;

7.5.5. в иных случаях, определяемых законодательством Республики Казахстан и Договором.

 Договор считается расторгнутым по истечении 3 (три) рабочих дней с даты получения Исполнителем соответствующего письменного уведомления Заказчика.

* 1. Договор может быть досрочно расторгнут по взаимному соглашению Сторон (за исключением случаев одностороннего отказа от исполнения Договора, установленных Договором и/или законодательством Республики Казахстан) с проведением взаиморасчетов в течение 2 (два) рабочих дней со дня достижения Сторонами такой договоренности.

7.7. Договор не может быть изменен или исправлен кроме как в случае, когда такие изменения по взаимной договоренности Сторон будут оформлены в письменном виде, подписаны Сторонами и скреплены их печатями[[8]](#footnote-8), за исключением случаев изменения реквизитов Сторон, при этом Стороны обязаны уведомить друг друга о таких изменениях не позднее 5 (пять) рабочих дней с даты изменения реквизитов путем направления письменного уведомления.

7.8. Правоотношения Сторон по Договору не регулируются трудовым законодательством, и Исполнитель не вправе требовать льгот, гарантий и компенсаций, предусмотренных трудовым законодательством.

7.9. Договор составлен в 2 (двух) экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по 1 (одному) экземпляру для каждой из Сторон.

**8. Места нахождения, банковские реквизиты и подписи Сторон**

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик:**  | **Исполнитель:** |
| **АО «Народный Банк Казахстана»** [[9]](#footnote-9) | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**[[10]](#footnote-10) |
|  |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ |

1. Необходимо указать, на основании чего действует индивидуальный предприниматель (ИП) (патент, свидетельство о государственной регистрации в качестве ИП, талон о регистрации уведомления о начале деятельности в качестве ИП). [↑](#footnote-ref-1)
2. Данная редакция применяется при заключении договора с индивидуальным предпринимателем. [↑](#footnote-ref-2)
3. Данная редакция применяется при заключении договора с юридическим лицом. [↑](#footnote-ref-3)
4. Необходимо указать, какой документ предоставляется по результатам оказания услуг: отчет, заключение, обзор и т.д. [↑](#footnote-ref-4)
5. В данном подпункте при необходимости можно оговорить конкретные требования к оказываемым Услугам. [↑](#footnote-ref-5)
6. В данном пункте возможно указать, что услуги в данном случае не подлежат оплате. [↑](#footnote-ref-6)
7. Размер пени должен быть установлен в диапазоне между 0,2 % и 0,5 %, в зависимости от суммы закупки в соответствии с действующими Правилами о порядке и условиях закупок товаров, работ и услуг в АО Народный Банк Казахстана». [↑](#footnote-ref-7)
8. При наличии у Исполнителя печати. [↑](#footnote-ref-8)
9. Место нахождения и реквизиты Заказчика. [↑](#footnote-ref-9)
10. Наименование, место нахождения и реквизиты контрагента (юридического лица). В случае если договор заключен с индивидуальным предпринимателем (ИП) необходимо указывать данные документа, удостоверяющего личность, место жительства, ИИН, свидетельство о государственной регистрации контрагента в качестве ИП, талон о регистрации уведомления о начале деятельности в качестве ИП, номер патента (в случае работы физического лица по патенту). свидетельство о постановке на учет в качестве плательщика НДС (в случае выставления счетов-фактур с выделением НДС). [↑](#footnote-ref-10)