Утверждаю
Директор КГУ «Центр
социального обслуживания «Қамқор»
акимата города Астаны
_____ Н.Н.Зулкарнаев
«10» ноября 2026 г.

Техническая спецификация
услуга доступа к сети Интернет

Описание услуг:

Адрес предоставления услуги	Скорость доступа к сети Интернет
Акмолинская область, Аккольский район, Урюпинский сельский округ, учетный квртал 003, земельный участок 255	**ТП «SERIKTES 100 (ipv4) ETTH» с Блоком из 4-х IP адресов, скорость до 100 Мбит/с**

Таблица 1

Ограничение трафика – без лимитного трафик, без понижения скорости при достижении определенного объема. Скорость доступа устанавливается на порту оборудования Поставщика услуг и изменяется по письменной заявке Заказчика (при технической возможности Поставщика).

Предоставление доступа к сети Интернет должно осуществляться по проводным линиям связи на всём протяжении трассы без наличия участков организованных посредством радиодоступа и спутниковых каналов, для обеспечения устойчивого надежного соединения.

В случае если потенциальному поставщику для предоставления услуг доступа к сети Интернет потребуется завести и сделать разводку/прокладку кабеля в здании Заказчика, потенциальный Поставщик должен согласовать проведение указанных работ с Заказчиком и владельцем здания, если Заказчик не является таковым. Работы по монтажу оборудования и прокладке кабелей для оказания услуг доступа к сети Интернет должны быть выполнены в соответствии с требованиями пунктов 18 и 19 Приказа Министра национальной экономики Республики Казахстан от 30 ноября 2015 года № 750 «Об утверждении Правил организации застройки и прохождения разрешительных процедур в сфере строительства». Таким образом, с целью сохранения внешнего эстетичного вида, руководствуясь указанным Приказом, услуги доступа к сети Интернет должны предоставляться по проводным линиям связи и должны иметь подземный ввод, как единственный не нарушающий внешний вид здания. Допускается предоставление услуг доступа к сети Интернет по имеющимся на момент проведения конкурса линиям связи, заведенных в здание, где расположен Заказчик. При этом все затраты на монтаж оборудования, прокладку кабелей и другие работы по предоставлению услуг доступа к сети Интернет Поставщик несет за свой счет.

Коэффициент доступности услуги не менее 99,5% в месяц.

Наличие у Поставщика online мониторинга объема потребленного трафика, с предоставлением возможности просмотра данного мониторинга заказчику.

В случае необходимости изменения адреса точки подключения услуги Заказчика, Поставщик обязуется в течении 3 рабочих дней подключить услугу в новом пункте точки доступа, при наличии по указанному адресу технической возможности.

Наличие у Поставщика единого номера службы поддержки с бесплатным дозвоном по Республике Казахстан, с круглосуточным приемом и регистрацией обращений по вопросам повреждений, технической поддержки на качество предоставляемых услуг и т.д.

Потенциальный Поставщик самостоятельно проводит весь объем подготовительных и монтажных работ. Все изменения и модификации оказываемых услуг и конфигурации оборудования производятся на основании письменной заявки Заказчика.

Устранение повреждений на стороне Поставщика (оборудование или программное обеспечение, используемое и находящееся под прямым управлением и контролем Поставщика) должно производиться в контрольный срок до 3-х часов (кроме форс-мажорных обстоятельств) с момента поступления заявки.

Предоставляемые услуги должны соответствовать требованиям нормативно правовых актов действующих на территории РК. Поставщик отслеживает состояние сети 24 часа в сутки, 365 дней в году. В случае выхода канала из строя, дежурный оператор Заказчика сообщает о проблеме в службу технической поддержки Поставщика, который определяет статус проблемы и вызывает соответствующий персонал для устранения неисправностей. В течение 24 (двадцати четырех) часов с момента получения обращения Клиента, Поставщик предпринимает необходимые меры для устранения повреждений и, в случае необходимости, направляет к Заказчику соответствующий персонал для устранения неисправностей. Поставщик уведомляет Заказчика о предпринятых мерах по устранению повреждений.

Профилактические работы проводятся в ночное время. Извещение о проведении работ производится за 48 часов.

Качество услуг, оказываемых Поставщиком, должно соответствовать техническим нормам и требованиям, установленным государственными стандартами и иными нормативными документами Республики Казахстан.

Утверждаю
Директор КГУ «Центр
социального обслуживания «Қамқор»
акимата города Астаны
Н.Н.Зулкарнаев
«10» марта 2026 г.

Техникалық ерекшелігі
Интернет желісіне қол жеткізу қызметі

Қызметтердің сипаттамасы:

1 кесте

Қызметті жеткізу мекенжайы	Интернет желісіне кіру жылдамдығы
Акмолинская область, Аккольский район, Урюпинский сельский округ, учетный квртал 003, земельный участок 255	**ТП «SERIKTES 100 (ipv4) ETTH» с Блоком из 4-х IP адресов, скорость до 100 Мбит/с**

Трафикті шектеу-белгілі бір көлемге жеткенде жылдамдықты төмендетпей, шектеулі трафик. Қолжетімділік жылдамдығы қызметтерді жеткізуші жабдығының портында белгіленеді және Тапсырыс берушінің жазбаша өтінімі бойынша өзгереді (өнім берушінің техникалық мүмкіндігі кезінде).

Интернет желісіне қолжетімділікті ұсыну тұрақты сенімді қосылуды қамтамасыз ету үшін радиоқолжетімділік және спутниктік арналар арқылы ұйымдастырылған учаскелері болмаса, трассаның барлық бойында сымды байланыс желілері бойынша жүзеге асырылуы тиіс.

Егер әлеуетті өнім берушіге Интернет желісіне қол жеткізу қызметтерін ұсыну үшін тапсырыс берушінің ғимаратында кәбілді қосу және тарту қажет болған жағдайда, егер Тапсырыс беруші осындай болып табылмаса, әлеуетті өнім беруші көрсетілген жұмыстарды жүргізуді Тапсырыс берушімен және ғимарат иесімен келісуі тиіс. Интернет желісіне қол жеткізу қызметтерін көрсету үшін жабдықтарды монтаждау және кәбілдерді төсеу жөніндегі жұмыстар "құрылыс саласындағы құрылыс салуды ұйымдастыру және рұқсат беру рәсімдерінен өту қағидаларын бекіту туралы"Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрінің 2015 жылғы 30 қарашадағы № 750 Бұйрығының 18 және 19-тармақтарының талаптарына сәйкес орындалуы тиіс. Осылайша, сыртқы эстетикалық көріністі сақтау мақсатында, көрсетілген бұйрықты басшылыққа ала отырып, Интернетке қол жеткізу қызметтері сымды байланыс желілері арқылы ұсынылуы керек және ғимараттың сыртқы түрін бұзбайтын жалғыз жер асты кірісі болуы керек. Тапсырыс беруші орналасқан ғимаратқа салынған, конкурс өткізу сәтінде бар байланыс желілері бойынша Интернет желісіне қол жеткізу қызметтерін ұсынуға жол беріледі. Бұл ретте Жабдықты монтаждауға, кабельдерді төсеуге және Интернет желісіне қол жеткізу қызметтерін ұсыну бойынша басқа да жұмыстарға барлық шығындарды өнім беруші өз есебінен көтереді.

Қызметтің қолжетімділік коэффициенті айына 99,5% - дан кем емес.

Тапсырыс берушіге осы мониторингті қарау мүмкіндігін бере отырып, өнім берушіде тұтынылған трафик көлемінің online мониторингінің болуы.

Тапсырыс берушінің қызметін қосу нүктесінің мекенжайын өзгерту қажет болған жағдайда, өнім беруші 3 жұмыс күні ішінде көрсетілген мекенжай бойынша техникалық мүмкіндік болған кезде қызметті кіру нүктесінің жаңа пунктіне қосуға міндеттенеді.

Өнім берушіде Қазақстан Республикасы бойынша тегін қоңырау шалатын, зақымдану мәселелері бойынша өтініштерді тәулік бойы қабылдайтын және тіркейтін, көрсетілетін

қызметтердің сапасына техникалық қолдау көрсететін және т. б. қолдау қызметінің бірыңғай нөмірінің болуы.

Әлеуетті өнім беруші дайындық және монтаждау жұмыстарының барлық көлемін дербес жүргізеді. Көрсетілетін қызметтердің және жабдық конфигурациясының барлық өзгерістері мен модификациялары Тапсырыс берушінің жазбаша өтінімі негізінде жүргізіледі.

Өнім беруші тарапындағы ақауларды жою (өнім берушінің тікелей басқаруындағы және бақылауындағы жабдық немесе бағдарламалық қамтамасыз ету) өтінім келіп түскен сәттен бастап 3 сағатқа дейінгі бақылау мерзімінде (форс-мажорлық мән-жайлардан басқа) жүргізілуі тиіс.

Көрсетілетін қызметтер ҚР аумағында қолданыстағы нормативтік құқықтық актілердің талаптарына сәйкес келуі тиіс. Жеткізуші желінің күйін тәулігіне 24 сағат, жылына 365 күн бақылайды. Арна істен шыққан жағдайда Тапсырыс берушінің кезекші операторы проблема туралы Өнім берушінің техникалық қолдау қызметіне хабарлайды, ол проблеманың мәртебесін айқындайды және ақауларды жою үшін тиісті персоналды шақырады. Клиенттің өтінішін алған сәттен бастап 24 (жиырма төрт) сағат ішінде өнім беруші зақымдануларды жою үшін қажетті шараларды қабылдайды және қажет болған жағдайда ақауларды жою үшін Тапсырыс берушіге тиісті персоналды жібереді. Өнім беруші Тапсырыс берушіні зақымдануларды жою жөнінде қабылданған шаралар туралы хабардар етеді.

Профилактикалық жұмыстар түнгі уақытта жүргізіледі. Жұмыс жүргізу туралы хабарлама 48 сағат бұрын жүргізіледі.

Өнім беруші көрсететін қызметтердің сапасы Қазақстан Республикасының мемлекеттік стандарттарында және өзге де нормативтік құжаттарында белгіленген техникалық нормалар мен талаптарға сәйкес келуге тиіс.