«Бекітемін»
«Жол активтері сапасының ұлттық орталығы» ШЖҚ РМК Қызылорда облысы бойынша филиалының директорының
_____ Абызбаев Н.А.

IT -инфрақұрылымына қызмет көрсету бойынша сатып алынатын қызметтердің техникалық ерекшелігі

Тапсырыс берушінің атауы: Қазақстан Республикасы Көлік министрлігі Автомобиль жолдары комитетінің "Жол активтері сапасының ұлттық орталығы" шаруашылық жүргізу құқығындағы республикалық мемлекеттік кәсіпорны

Қажетті сипаттамалардың, параметрлердің және басқа да бастапқы деректердің сипаттамасы

Атауы: IT-инфрақұрылымды басқару жөніндегі қызметтер (620312.000.000000)

Өнім беруші шарт жасалған күні пайдаланудағы не оның қолданылу кезеңінде пайдалануға берілген Тапсырыс берушінің барлық жабдықтарын, желілік инфрақұрылымын, байланыс құралдарын, перифериялық жабдықтарын, серверлік жабдықтарын және АТ-инфрақұрылымының өзге де компоненттерін сүйемелдеуді, оларға қызмет көрсетуді, баптауды, диагностикалауды және ақауларды жоюды жүзеге асырады.

1. Қызмет көрсету мерзімдері: Шартқа қол қойылған сәттен бастап 2027 жылғы 31 желтоқсанды қоса алғанға дейін.

2. Қызмет көрсету Тапсырысшының тапсырмаға сәйкес талаптарын сақтай отырып, өтінім берілген сәттен бастап 2 сағат ішінде өтінім бойынша Қызылорда қаласы, М.Шоқай көшесі 266 құрылыс мекенжайы бойынша орналасқан Тапсырыс берушінің ғимаратына жеткізуші мамандарының келуін қамтиды. Ресми демалыс және мереке күндерінен басқа, ҚР өндірістік күнтізбесіне сәйкес жұмыс күндері сағат 8:00-ден 17:00-ге дейін, сондай-ақ өнім берушімен келісім бойынша демалыс және мереке күндеріндегі талап бойынша өнім беруші мамандарының болу / кету уақыты. Шығу саны шексіз.

Пайдаланушылардың өтініштерін, жабдықтар мен бағдарламалық қамтамасыз етуді тіркеу және есепке алу. Тапсырыс берушінің пайдаланушыларының өтініштерін қабылдауды, тіркеуді және есепке алуды өнім беруші жүзеге асырады, әрі қарай Тапсырыс берушіге есеп береді.

a. өнім беруші Тапсырыс берушінің өтінімдерін қабылдауды, орындауды және жабуды жүзеге асыруға міндетті;

b. өнім беруші Тапсырыс берушіге Тапсырыс берушімен келісілген нысан бойынша сервистік қызмет көрсетуге пайдаланушылардың келіп түскен және орындалған өтінімдерінің саны туралы есептерді, орындауға жұмсалған уақытты, Тапсырыс беруші қызметкерлерінің жұмыс орындарының жабдықталуы, белгіленген бағдарламалық

қамтамасыз ету және оны жаңарту туралы мәліметтерді көрсете отырып, инциденттер мен проблемаларды жоюды ұсынуға міндетті;

c. барлық келіп түскен өтінімдер бойынша тіркеу кезінде Тапсырыс беруші дербес айқындайтын жеделдік деңгейлері мен орындалу басымдықтары көрсетіледі;

d. өнім беруші Тапсырыс берушінің ұсынымдарына сәйкес жабдыққа регламенттік техникалық қызмет көрсетуді жүргізеді.

3. Өтінімдерді қабылдау және орындау уақыты:

a.стандартты өтінімдер бойынша қызметтер көрсету жұмыс күндері ҚР өндірістік күнтізбесіне сәйкес сағат 8:00-ден 17:00-ге дейін, түскі үзіліс жергілікті уақытпен сағат 12:00-ден 13:00-ге дейін жүзеге асырылады. Сыни өтінімдерді өңдеу осы техникалық ерекшеліктің 7-тармағына сәйкес тәулік бойы жүзеге асырылады.

b. өндірістік қажеттілікке байланысты қызмет көрсету режимі Тапсырыс берушінің уәкілетті өкілінің жазбаша өтінімі бойынша ұзартылуы мүмкін.

c. өнім берушінің жұмысқа өтінімді қабылдауы-ол келіп түскен сәттен бастап 30 минут ішінде.

d. өтінімді жоғары басымдықпен орындау-4 сағаттан аспайды.

e. өтінімді орташа басымдықпен орындау-8 сағаттан аспайды.

f. төмен басымдықты өтінімді орындау-24 сағаттан аспайды.

g. өтінімді белгіленген мерзімде орындау мүмкін болмаған жағдайда, өнім беруші Тапсырыс берушіге кідіріс себептері туралы есеп беруге міндетті.

h. өнім берушінің өтінімді орындау уақыты өнім берушіге тәуелсіз себептер бойынша Тапсырыс берушінің пайдаланушысының жұмыс орнына қолжетімділіктің болмауынан туындаған кідірістерді есепке алмайды.

4. Тапсырыс берушінің барлық өтінімдері Тапсырыс берушінің Service Desk есепке алу жүйесінде міндетті тіркеуге, өңдеуге, сүйемелдеуге және өнім берушінің жабуына жатады. Дереу ден қоюды талап ететін шұғыл және басым өтінімдер бойынша өнім беруші өтінімді тіркеу рәсімінің аяқталуын күтпей ақауды жоюға кірісуге міндетті. Бұл ретте мұндай өтінім және ол бойынша орындалған барлық іс-әрекеттер міндетті түрде тапсырыс берушінің Service Desk жүйесінде жұмыс басталғаннан кейін дереу не олардың орындалуымен бір мезгілде көрсетілуге тиіс.

5. Осы техникалық ерекшеліктің нысанасы болып табылатын қызметтерді көрсету шеңберінде Өнім беруші серверлік және желілік жабдықтарды, байланыс арналарын, деректерді сақтау жүйелерін, аса маңызды Ақпараттық жүйелерді, ақпараттық қауіпсіздік құралдарын және Тапсырыс беруші айқындаған өзге де компоненттерді қоса алғанда, АТ-инфрақұрылымының сыни компоненттеріне тәулік бойы мониторингті қамтамасыз етеді;

6. Өнім беруші көрсететін қызметтердің құрамына мынадай жұмыс түрлері кіруге тиіс:

a. телекоммуникациялық жабдықты және құрылымдық кабельдік жүйені жүйелік-техникалық сүйемелдеу және әкімшілендіру;

b. өнім беруші қызметтік қызметті жүзеге асыру шеңберінде Тапсырыс беруші пайдаланатын бағдарламалық қамтамасыз етуді, Ақпараттық жүйелерді және электрондық

сервистерді техникалық қолдауды қамтамасыз етеді. Қызметтерді көрсету шеңберінде Өнім беруші бағдарламалық қамтамасыз етуді орнатуды және баптауды, пайдаланушылардың ақпараттық жүйелерге, веб-сайттарға және электрондық сервистерге қол жеткізуі үшін қажетті жұмыс станциялары мен жергілікті желі параметрлерін баптауды, сондай-ақ олардың штаттық жұмысына кедергі келтіретін ақауларды диагностикалауды және жоюды жүзеге асырады.

c. АТ инфрақұрылымының ақпараттық қауіпсіздігін қамтамасыз ету;

d. Дербес компьютерлерді/моноблоктарды техникалық сүйемелдеу және оларға қызмет көрсету;

e. перифериялық жабдықты техникалық сүйемелдеу;

f. өнім беруші қызмет көрсету басталған күннен бастап күнтізбелік 30 күн ішінде Тапсырыс берушінің АТ-инфрақұрылымының нақты жай-күйін Жабдықтар, Бағдарламалық қамтамасыз ету және бейнебақылау жүйелері туралы мәліметтерді қоса алғанда, қолда бар есептік деректермен және құжаттамамен салыстырып тексеруге міндетті. Салыстыру нәтижелері бойынша өнім беруші Тапсырыс берушіге ат-инфрақұрылым объектілері туралы қол жетімділігі, саны, сипаттамалары, орналасқан жері, техникалық жай-күйі және өзге де сұратылатын мәліметтер туралы өзекті ақпаратты, сондай-ақ Тапсырыс берушінің желісінің өзекті схемасын қамтитын Тапсырыс беруші белгілеген шаблон бойынша есеп беруге міндетті. Есеп және желі схемасы электронды түрде өңделетін форматта ұсынылады. Сәйкессіздіктер анықталған кезде Жеткізуші оларды есепте көрсетуге міндетті. Келешекте өнім беруші өзгерістер енгізілуіне қарай желі схемасын және АТ-инфрақұрылым туралы мәліметтерді өзектендіруге міндетті.

g. вирусқа қарсы қорғанысты жүйелік-техникалық сүйемелдеу;

h.Тапсырыс беруші сатып алған жүйелерді жүйелік-техникалық сүйемелдеу.

7. Қызметтер көрсету барысында жабдықтар мен бағдарламалық қамтамасыз етуге қызмет көрсетуге, жөндеуге, жаңғыртуға немесе ауыстыруға байланысты мәселелер туындаған кезде Өнім беруші Тапсырыс берушіге тек қана ұсынымдық сипаттағы консультациялар мен ұсынымдар беруге құқылы. Түпкілікті шешімдерді Тапсырыс беруші дербес қабылдайды.

8. Өнім беруші ат-инфрақұрылымына техникалық қызмет көрсету бойынша қызметтер көрсету шеңберінде Шарттың қолданылу кезеңінде Тапсырыс беруші сатып алатын жаңа ат-жабдықтар мен бағдарламалық қамтамасыз етуді пайдалануға беруді жүзеге асыруға міндетті.

9. Тиісті өндірушіден жабдықтар мен бағдарламалық қамтамасыз етуді техникалық қолдауға арналған белсенді келісімшарттардың болуын талап ететін шарт шеңберіндегі жұмыстарды тапсырыс берушіде осындай келісімшарттар болған кезде Өнім берушінің мамандары жүргізуі тиіс. Лицензиялық бағдарламалық қамтамасыз етуді, сондай-ақ аппараттық құрал компоненттерін ауыстыру немесе жаңғырту қажет болған жағдайда Тапсырыс беруші ұсынады. Лицензиялық кілттерді немесе сертификаттарды көрсетуді талап ететін БҚ орнатқан кезде соңғысын Тапсырыс беруші ұсынады.

10. Жабдықтың ақауы туралы Тапсырыс берушінің өтінімі бойынша өнім беруші оның техникалық жай-күйіне тексеру жүргізеді және екі тарап қол қоятын тексеру актісін ресімдейді. Тексеру актісінің бір данасы Тапсырыс берушіге беріледі.

11. Егер қажетті жинақтауыштардың құны жинақтауыштың бір бірлігі үшін 5 АЕК-тен аспайтын болса, жинақтауыштарды ауыстыруды талап ететін жабдықтың ақауларын жоюды өнім беруші Тапсырыс беруші тарапынан қосымша төлемсіз шарт құны шеңберінде жүзеге асырады. Егер жиынтықтауыштың құны 5 АЕК-тен асатын болса, оны сатып алу мен беруді Тапсырыс беруші қамтамасыз етеді. Өнім беруші шарт құны шеңберінде ұсынылған жиынтықтауышты ауыстыру бойынша жұмыстарды орындайды. Компонентті ауыстыру қажеттілігі, оның атауы, құны және ақаулықтың себебі Тапсырыс берушімен алдын-ала келісіледі. Бұл ретте кепілдік сервисте орналасқан жабдыққа жабдықты жеткізушінің бизнес-ережелеріне сәйкес қызмет көрсетіледі. Егер Тапсырыс беруші мен жабдықты жеткізуші арасындағы кепілдік қызметі келісімшартының талаптары жабдықты қызмет көрсету орталығына тасымалдауды қамтымаса, жеткізуші жабдықты өз есебінен тасымалдайды және жабдықты тасымалдау тәсілі Тапсырыс берушімен келісілуі керек.

12. Жабдықтың жұмыс істемеу фактісі анықталған кезде Өнім беруші ақаулы акт жасайды, оның бір данасы Тапсырыс берушіге беріледі. Актіде ақаулықтың себептері және жабдықты жөндеу немесе ауыстыру қажеттілігі көрсетіледі.

13. Уәкілетті техникалық мамандар Тапсырыс берушінің өтініміне сәйкес жұмыстарды орындауға қабілетсіз болған жағдайда, сондай-ақ авариялық (сыни) жағдайлар туындаған жағдайда өнім беруші Тапсырыс берушінің өтінімі бойынша Тапсырыс берушінің аумағына қосымша техникалық мамандардың келуін қамтамасыз етеді.

14. Өнім беруші тиісті кәсіптік даярлығы бар және Тапсырыс беруші мәлімдеген жұмыстарды орындау үшін жеткілікті мөлшерде қосымша мамандардың келуін оларды тарту қажеттілігі айқындалған кезден бастап бір сағат ішінде не Тапсырыс берушімен жазбаша келісілген өзге де мерзімде қамтамасыз етеді.

15. Тапсырыс берушінің өтінімі бойынша жұмыстарды орындау қорытындылары бойынша өнім берушінің техникалық мамандары жұмыстарды жүргізген техникалық маманның және өтінімге бастамашы болған Тапсырыс берушінің қызметкерінің уақытын, күнін және қолын көрсете отырып, жұмыстарды орындау туралы аралық актіні жасайды.

16. Өнім беруші қызмет көрсету кезінде Тапсырыс берушінің ақпаратының сақталуын және оның құпиялылығын қамтамасыз етуге тиіс.

17. Телекоммуникациялық жабдықты және құрылымдық кабельдік жүйені (бұдан әрі-СКС) жүйелі-техникалық сүйемелдеу және әкімшілендіру шеңберінде Өнім беруші Тапсырыс берушінің мынадай ат-инфрақұрылым объектілерінің жұмыс қабілеттілігін және үздіксіз жұмыс істеуін қамтамасыз етуге тиіс:

а. Телекоммуникациялық жабдықтар мен ҚКЖ жүйелік-техникалық сүйемелдеу, әкімшілендіру және қызмет көрсету жөніндегі жұмыстарға мыналар жатады:

* жаңа және бұрыннан бар виртуалды деректер арналарын (VLAN)сау ұстау үшін жалпы қолжетімділік режимінде, қорғалған конфигурация режимінде желілік маршрутизаторларды, брандмауэрлерді және қосқыштарды басқару; •

* корпоративтік желінің желілік инфрақұрылымын, Интернетке қол жеткізу тораптарын және мемлекеттік органдар желілерін әкімшілендіру;

* Тапсырыс берушінің телекоммуникациялық инфрақұрылымының үздіксіз жұмысын қамтамасыз ету;

* Тапсырыс берушінің желісінде авариялық-қалпына келтіру жұмыстарын қамтамасыз ету, оның ішінде белсенді конфигурацияны сақтау және қалпына келтіру;

* корпоративтік желінің ақауын диагностикалау және талдау, сондай-ақ Тапсырыс берушінің өтінімдері бойынша ақауларды жедел жою;

* Тапсырыс берушінің өтінімдеріне сәйкес жаңа жұмыс орындарын (телекоммуникациялық розетка) ауыстыру, қосу, бұл ретте техникалық мүмкіндік және Тапсырыс берушіде қажетті шығыс материалдары болған кезде қолданыстағы жергілікті желіге қосу жүргізіледі;

* диагностика, қосылыстардың сапасын тексеру және туындаған ақауларды, ақауларды, ақауларды және т. б. жою • ;

* желілік жабдықты конфигурациялау (басқарылатын қосқыштар, брандмауэрлер, маршрутизаторлар);

* жаңа жұмыс орындарын ауыстыру, қосу және ұйымдастыру;

* кабель желілерін трассалау мен сәйкестендіруді, кабельдер мен патч-сымдарды сұрыптауды, төсеуді, құрастыруды және бекітуді, оларды кабельдік ұйымдастырушылар мен кабельдік арналарда орналастыруды, кабельдерді, порттарды және коммутациялық элементтерді таңбалауды, қайта қосуды қоса алғанда, құрылымдық кабельдік жүйені және коммутациялық шкафтарды (тіректерді) ретке келтіру және тиісті техникалық жай-күйге келтіру жөніндегі жұмыстарды жүргізу және коммутацияны ретке келтіру, пайдаланылмаған және өзекті емес кабель желілерін Тапсырыс берушімен келісім бойынша Алып тастау, коммутациялық шкафтарды тазалау және ретке келтіру, патч-панельдер және оларда орналастырылған желілік жабдықтар, содан кейін қосылыстардың жұмысын тексеру және тексеру.

b.сымсыз деректер желісін (Wi-Fi) басқару, конфигурациялау, диагностикалау және техникалық қызмет көрсету, соның ішінде кіру нүктелері, сымсыз желі контроллері және байланысты бағдарламалық жасақтама компоненттері.

18. Тапсырыс берушінің өтінімі бойынша дербес компьютерлерді/моноблоктарды/ноутбуктерді техникалық сүйемелдеу және оларға қызмет көрсету:

A. қызмет көрсету шеңберінде Өнім беруші дербес компьютерлерді/моноблоктарды/нөутбуктерді (бұдан әрі-ДК)сүйемелдеуді және оларға қызмет көрсетуді қамтамасыз етуге тиіс;

b. Тапсырыс беруші ұсынған бағдарламалық жасақтаманы (операциялық жүйелер, кеңсе қосымшалары және т. б.) орнату, қайта орнату және конфигурациялау;

c. жаңартуларды орнату;

d. ДК тестілеу, дискінің кеңістігін бөлудегі қателерді анықтау және түзету;

e. жабдықтың өнімділігін реттеу және оңтайландыру (аппараттық және бағдарламалық жасақтама деңгейінде);

f. Тапсырыс берушінің қызметкерлерінің мемлекеттік электрондық сервистермен жұмыс істеуі үшін қажетті қосымша бағдарламалық жасақтаманы орнату, жою және конфигурациялау/конфигурациялау;

G. ДК-де антивирустық бағдарламалық жасақтаманы орнату және орнату;

h. перифериялық жабдықтың жұмыс істеуі үшін бағдарламалық жасақтаманы орнату және конфигурациялау;

i. мынадай жұмыс түрлерін қамтитын жабдықты тексеру, тоқсанына кемінде 1 рет:

* жабдық корпусының сыртқы жай-күйін ақаулар, зақымданулар, шаң қалдықтары бар-жоғын тексеру, оларды кейіннен жою;

* жүйелік блоктың, желдеткіштердің сыртқы күйін сыртқы шу мен физикалық ақаулардың болуын тексеру;

* мониторды механикалық зақымдардың, жұмыс кезінде бөгде шулардың бар-жоғын тексеру;

* байланыс кабельдері мен жылжымалы бөлшектердің тұтастығын бағалау үшін тінтуір мен пернетақта манипуляторын тексеру.

19. Профилактикалық жұмыстарды тоқсан сайын жүргізу. Профилактикалық жұмыстарды тоқсан сайын жүргізуді өнім беруші жеке өтінішсіз немесе Тапсырыс берушінің өтінімінсіз тоқсанына кемінде бір рет дербес және міндетті түрде жүзеге асырады. Профилактикалық жұмыстарды жүргізу күндері Тапсырыс берушімен алдын ала келісіледі. Әрбір тоқсандық профилактикалық қызмет көрсетудің қорытындысы бойынша өнім беруші Тапсырыс берушіге Қызмет көрсетілген жабдықтар мен орындалған іс-шаралар тізбесімен орындалған профилактикалық жұмыстар актісін ұсынады.

a. профилактикалық жұмыстарды жүргізу элементтердің қартаюына, бөлшектер мен тораптардың істен шығуына, сондай-ақ жабдықтың үздіксіз жұмысын қамтамасыз етуге байланысты жабдықтың ақауларын алдын ала анықтау, жою және алдын алу мақсатында жүзеге асырылады және мыналарды қамтиды:

* жабдықтың корпусын ашу, шаң мен ластанудан тазарту, өндірушінің техникалық құжаттамасына сәйкес салқындату жүйесі мен қол жетімді ішкі компоненттерді тазарту;

* өндірушінің техникалық құжаттамасында осындай операция болған кезде жабдықтың тораптарын майлау (қалыңдатылған майлауды алу, ластанған бөлшектер мен механизмдерді спиртпен жуу);

* жабдық корпусынан кірді кетіру;

* алдын алу жұмыстарын жүргізгеннен кейін жабдықты құрастыру және оның жұмысқа қабілеттілігін тексеру.

b. өнім беруші АТ-инфрақұрылымының жай-күйіне мониторингті дербес жүзеге асыруға, ақаулықтарды анықтауға және ақаулық мониторинг құралдарымен немесе профилактикалық іс-шаралар барысында анықталуы мүмкін жағдайларда Тапсырыс берушінің өтінішін күтпей оларды жою жөнінде шаралар қабылдауға міндетті.

20. Жабдықтың бөлшектерін ауыстыру келесі жұмыстарды қамтиды:

a. қорғаныс қабығын алу;

b. ауыстыруға жататын жекелеген бөлшектерді, тораптарды, механизмдер мен тақталарды көзбен шолып тексеру, Бақылау өлшеу және анықтау;

c. Тапсырыс берушінің қоймасында болған жағдайда жекелеген ақаулы бөлшектерді, Тораптарды, механизмдерді, тақталар мен құрылғыларды ауыстыру;

d. жабдықты жуу және тазалау;

e. жабдықты техникалық және электрлік параметрлер бойынша реттеу;

f. тиісті өлшеу әдістерінің көмегімен жабдықтың дұрыс жұмыс істеуін тексеру;

g. қорғаныс қаптамаларын орнату және жабдықты пайдалануға беру.

21. Тапсырыс берушінің ДК / ноутбуктарын қайта орналастыру бойынша өндірістік қажеттілік болған жағдайда Өнім берушінің мамандары тапсырыс берушінің уәкілетті өкілінің өтінімі бойынша қызмет көрсету орны шегінде Тапсырыс берушінің жабдығын қосу, ажырату, ауыстыру, монтаждау, бөлшектеу және қайта пайдалануға беру жөніндегі жұмыстарды орындауға міндетті.

22. Қызмет көрсету шеңберінде Өнім беруші перифериялық жабдықты техникалық сүйемелдеуді қамтамасыз етуі тиіс.

a. перифериялық жабдықты техникалық сүйемелдеу элементтердің қартаюына, бөлшектер мен тораптардың істен шығуына, сондай-ақ жабдықтың үздіксіз жұмысын қамтамасыз етуге байланысты жабдықтың ақауларын алдын ала анықтау, жою және алдын алу мақсатында жүргізіледі.

b. принтерді, МФУ, сканерді техникалық сүйемелдеу мынадай жұмыстарды қамтиды:

* аппараттың жай-күйін диагностикалау;

* қағаз беру және тасымалдау блогын тазалау;

* қағазды тіркеу роликтерін тазалау;

* беріліс механизмінің берілістерін тазалау және майлау;

* пайдаланылған тонер бункерлерін тазалау және картридждерді, барабан бірліктерін тексеру;

* қағаз лоттары мен аппараттың сыртқы панельдерін тазалау;

* қысқыш және тефлон біліктерін, копир бөлімшесінің аяқтарын немесе принтердің термобекіткіш торабын, МФУ тазалау;

* өз ресурсын әзірлеген бөлшектер мен тораптарды ауыстыру қажеттілігін анықтау;

* құрылғыны тестілеу, техникалық қызмет көрсетуден кейін қажетті параметрлерді реттеу.

23. Жұмыстарды орындау мерзімдері осы техникалық ерекшеліктің 4-тармағына сәйкес өтінімнің басымдығы негізге алына отырып айқындалады. Ақаулықтарды жоюға байланысты емес және жоспарлы, профилактикалық, монтаждау, баптау немесе өзге де іс-шараларды орындауды талап ететін жұмыстар Тапсырыс берушімен келісілген мерзімдерде орындалады. Қосалқы бөлшектерді ауыстыру қажет болған жағдайда жұмыстарды орындау мерзімі тиісті қосалқы бөлшектерді беру мерзімін ескере отырып айқындалады.

24. Тапсырыс берушіге көрсетілген қызметтерге ақы төлеу үшін жұмыстардың нәтижелерін ұсыну тәртібі. Қызмет көрсетуші ай сайын, есепті айдан кейінгі айдың бесінші

күніне дейін, ал желтоқсан айында - есепті айдың 20-күніне дейін Тапсырыс берушіге көрсетілген қызметтер туралы есепті және көрсетілген қызметтер туралы актіні ұсынады.

25. Көрсетілген қызметтер туралы есепте Орындалған жұмыстардың толық тізбесі, сондай-ақ Тапсырыс берушінің алған өтінімдерінің саны, мазмұны және оларды орындау нәтижелері (Орындалған/орындалмаған) туралы ақпарат қамтылуға тиіс.

26. Тапсырыс беруші екі жұмыс күні ішінде көрсетілген қызметтер туралы есепке ескертулер беруге құқылы. Өнім беруші Тапсырыс берушінің ескертулерін алғаннан кейін 1 жұмыс күні ішінде Тапсырыс берушіге көрсетілген қызметтер туралы жаңартылған есепті және өнім беруші қол қойған көрсетілген қызметтер туралы актіні ұсынуға тиіс.

27. Тапсырыс беруші қол қойған көрсетілген қызметтер туралы Акт, Шартта көзделген өзге де құжаттарды қоса алғанда, өнім беруші көрсеткен қызметтер үшін төлем жүргізу үшін қажетті шарт болып табылады.

28. Қызмет көрсету орны: Қызылорда қаласы, М.Шоқай көшесі 266 құрылыс. Бұл ретте мемлекеттік сатып алу туралы шарт күшіне енген және тиісінше 2027 жылғы 1 қаңтардан кешірек қызметтер көрсетіле бастаған жағдайда, шарттың сомасы толық айлар саны мен толық емес ай күндерінің санына қарай кему жағына қарай түзетілетін болады. Толық емес ай үшін төлемді есептеу үшін әлеуетті өнім берушінің 1 айдағы сомасы айдағы күндер санына (30 күн) бөлінеді және жұмыс істеген күндердің нақты санына көбейтіледі. Пайда болған айырмашылыққа көрсетілген қызметтер көлемінің негізделген азаюына байланысты шарт сомасын азайту туралы қосымша келісім жасалады (мысалы, шарт жасалған күн)

Еңбек ресурстары: IT саласында білімі бар ақпараттық технологиялар саласындағы маман (IT саласындағы біліктілігін растайтын білімі туралы құжатты ұсыну).

«Утверждаю»
директор филиала РГП «Национальный центр качества дорожных активов» по Кызылординской области
_____Абызбаев Н.А.

Техническая спецификация закупаемых услуг по обслуживанию IT - инфраструктуры

Наименование заказчика: Филиал Республиканское государственное предприятие на праве хозяйственного ведения «Национальный центр качества дорожных активов» Комитета автомобильных дорог Министерства транспорта Республики Казахстан по Кызылординской области

Описание требуемых характеристик, параметров и иных исходных данных

НАИМЕНОВАНИЕ: Услуги по управлению IT-инфраструктурой (620312.000.000000)

Поставщик осуществляет сопровождение, обслуживание, настройку, диагностику и устранение неисправностей всего, оборудования, сетевой инфраструктуры, средств связи, периферийного оборудования, серверного оборудования и иных компонентов ИТ-инфраструктуры Заказчика, находящихся в эксплуатации на дату заключения Договора либо введенных в эксплуатацию в период его действия.

1. Сроки оказания Услуги: по с момента подписания Договора по 31 декабря 2027 года включительно.

Оказание услуг включает в себя прибытие специалистов Поставщика в здания Заказчика, расположенного по адресу: г.Кызылорда ул.М.Шокая строение 266, по заявке в течение 2 часов с момента подачи заявки с соблюдением требований Заказчика согласно заданию. Время нахождения / выезда специалистов Поставщика с 8:00 до 17:00 часов в рабочие дни согласно производственному календарю РК, кроме официальных выходных и праздничных дней, а также по требованию в выходные и праздничные дни по согласованию с Поставщиком. Количество выездов – неограниченно.

2. Регистрация и учет обращений пользователей, оборудования и программного обеспечения. Прием, регистрацию и учет обращений пользователей Заказчика осуществляет Поставщик, дальнейшим предоставлением отчета Заказчику.
    a. Поставщик обязан осуществлять прием, исполнение и закрытие заявок Заказчика;
    b. Поставщик обязан предоставлять Заказчику по согласованной Заказчиком форме отчеты о количестве поступивших и исполненных заявок пользователей на сервисное обслуживание, устранение инцидентов и проблем с указанием потраченного времени на исполнение, сведений об оборудовании рабочих мест работников Заказчика, установленном программном обеспечении и его обновлении;
    c. По всем поступившим заявкам при регистрации указываются уровни срочности и приоритеты исполнения, которые определяются Заказчиком самостоятельно;
    d. Поставщик проводит регламентное техническое обслуживание оборудования в соответствии с рекомендациями Заказчика.

3. Время приема и исполнения заявок:
    a. Оказание услуг по стандартным заявкам осуществляется в рабочие дни с 8:00 до 17:00 часов согласно производственному календарю РК, с перерывом на обед с 12:00 до 13:00 часов местного времени. Обработка критических заявок осуществляется круглосуточно в соответствии с пунктом 7 настоящей технической спецификации.
    b. В связи с производственной необходимостью режим услуг может быть продлён по письменной заявке уполномоченного представителя Заказчика.
    c. Прием заявки в работу Поставщиком – в течение 30 минут с момента ее поступления.
    d. Исполнение заявки с высоким приоритетом – не более 4 часов.
    e. Исполнение заявки со средним приоритетом – не более 8 часов.
    f. Исполнение заявки с низким приоритетом – не более 24 часов.
    g. В случае невозможности исполнения заявки в установленный срок, Поставщик обязан предоставить Заказчику отчёт о причинах задержки.
    h. Время исполнения заявки Поставщиком не учитывает задержки, вызванные отсутствием доступа к рабочему месту пользователя Заказчика по независящим от Поставщика причинам.
4. Все заявки Заказчика подлежат обязательной регистрации, обработке, сопровождению и закрытию Поставщиком в учетной системе Service Desk Заказчика. По срочным и приоритетным заявкам, требующим незамедлительного реагирования, Поставщик обязан приступить к устранению неисправности без ожидания завершения процедуры регистрации заявки. При этом такая заявка и все выполненные по ней действия в обязательном порядке подлежат отражению в системе Service Desk Заказчика незамедлительно после начала работ либо одновременно с их выполнением.
5. В рамках оказания услуг, являющихся предметом настоящей технической спецификации, Поставщик обеспечивает круглосуточный мониторинг критических компонентов ИТ-инфраструктуры, включая серверное и сетевое оборудование, каналы связи, системы хранения данных, критически важные информационные системы, средства информационной безопасности и иные компоненты, определенные Заказчиком;
6. В состав услуг, оказываемых Поставщиком, должны входить следующие виды работ:
    a. Системно-техническое сопровождение и администрирование телекоммуникационного оборудования и структурированной кабельной системы;
    b. Поставщик обеспечивает техническую поддержку программного обеспечения, информационных систем и электронных сервисов, используемых Заказчиком в рамках осуществления служебной деятельности. В рамках оказания услуг Поставщик осуществляет установку и настройку программного обеспечения, настройку параметров рабочих станций и локальной сети, необходимых для доступа пользователей к информационным системам, веб-сайтам и электронным сервисам, а также диагностику и устранение неисправностей, препятствующих их штатной работе.
    c. Обеспечение информационной безопасности ИТ-инфраструктуры;
    d. Техническое сопровождение и обслуживание персональных компьютеров/моноблоков;
    e. Техническое сопровождение периферийного оборудования;

f. Поставщик обязан в течение 30 календарных дней с даты начала оказания услуг провести сверку фактического состояния ИТ-инфраструктуры Заказчика с имеющимися учетными данными и документацией, включая сведения об оборудовании, программном обеспечении и системах видеонаблюдения. По результатам сверки Поставщик обязан предоставить Заказчику отчет по установленному Заказчиком шаблону, содержащий актуальную информацию о наличии, количестве, характеристиках, местоположении, техническом состоянии и иных запрашиваемых сведениях об объектах ИТ-инфраструктуры, а также актуальную схему сети Заказчика. Отчет и схема сети предоставляются в электронном редактируемом формате. При выявлении расхождений Поставщик обязан отразить их в отчете. В дальнейшем Поставщик обязан актуализировать схему сети и сведения об ИТ-инфраструктуре по мере внесения изменений.

g. Системно-техническое сопровождение антивирусной защиты;

h. Системно-техническое сопровождение систем, приобретённых Заказчиком.

7. При возникновении в ходе оказания услуг вопросов, связанных с обслуживанием, ремонтом, модернизацией или заменой оборудования и программного обеспечения, Поставщик вправе предоставлять Заказчику консультации и рекомендации исключительно рекомендательного характера. Окончательные решения принимаются Заказчиком самостоятельно.

8. Поставщик обязан осуществлять ввод в эксплуатацию нового ИТ-оборудования и программного обеспечения, приобретаемых Заказчиком в период действия Договора, в рамках оказания услуг по техническому обслуживанию ИТ-инфраструктуры.

9. Работы в рамках Договора, требующих наличие активных контрактов на техническую поддержку оборудования и программного обеспечения от соответствующего производителя, должны проводиться специалистами Поставщика при наличии таких контрактов у Заказчика. Лицензионное программное обеспечение, а также компоненты аппаратного обеспечения в случае необходимости их замены или модернизации предоставляются Заказчиком. При установке ПО, требующего указания лицензионных ключей или сертификатов, последнее предоставляется Заказчиком.

10. По заявке Заказчика о неисправности оборудования Поставщик проводит обследование его технического состояния и оформляет акт обследования, который подписывается обеими сторонами. Один экземпляр акта обследования передается Заказчику.

11. Устранение неисправностей оборудования, требующих замены комплектующих, осуществляется Поставщиком в рамках стоимости Договора без дополнительной оплаты со стороны Заказчика, если стоимость необходимых комплектующих не превышает 5 МРП за одну единицу комплектующего. Если стоимость комплектующего превышает 5 МРП, его приобретение и предоставление обеспечиваются Заказчиком. Поставщик выполняет работы по замене предоставленного комплектующего в рамках стоимости Договора. Необходимость замены комплектующего, его наименование, стоимость и причина неисправности предварительно согласовываются с Заказчиком. При этом оборудование, которое находится на гарантийном сервисе, обслуживается согласно бизнес-правилам поставщика оборудования. Если условия контракта гарантийного сервиса между Заказчиком и Поставщиком оборудования не включают транспортировку

оборудования до сервисного центра, Поставщик транспортирует оборудование за свой счет, и способ транспортировки оборудования должен быть согласован с Заказчиком.

12. При выявлении факта неработоспособности оборудования Поставщиком составляется дефектный акт, один экземпляр которого передается Заказчику. В акте указываются причины неисправности и необходимость ремонта или замены оборудования.
13. В случае неспособности уполномоченных технических специалистов выполнить работы согласно заявке Заказчика, а также в случае возникновения аварийных (критических) ситуаций, Поставщик по заявке Заказчика обеспечивает прибытие на территорию Заказчика дополнительных технических специалистов.
14. Поставщик обеспечивает прибытие дополнительных специалистов, обладающих соответствующей профессиональной подготовкой и в достаточном количестве для выполнения заявленных Заказчиком работ, в течение одного часа с момента определения необходимости их привлечения либо в иной срок, письменно согласованный с Заказчиком.
15. По итогам выполнения работ по заявке Заказчика технические специалисты Поставщика составляют промежуточный акт о выполнении работ с указанием времени, даты и подписи технического специалиста, проводившего работы и сотрудника Заказчика, инициировавшего заявку.
16. Поставщик при оказании услуг должен обеспечить сохранность информации Заказчика и ее конфиденциальность.
17. В рамках системно-технического сопровождения и администрирования телекоммуникационного оборудования и структурированной кабельной системы (далее-СКС), Поставщик должен обеспечить работоспособность и непрерывное функционирование следующих объектов ИТ-инфраструктуры Заказчика:
    a. Работы по системно-техническому сопровождению, администрированию и обслуживанию телекоммуникационного оборудования и СКС включают:
        - администрирование сетевых маршрутизаторов, межсетевых экранов и коммутаторов в режиме общей доступности, в режиме защищенной конфигурации, для поддержания работоспособности новых и существующих виртуальных каналов передачи данных (VLAN); •
        - администрирование сетевой инфраструктуры корпоративной сети, узлов доступа в Интернет и сети государственных органов;
        - обеспечение бесперебойной работы телекоммуникационной инфраструктуры Заказчика;
        - обеспечение аварийно-восстановительных работ на сети Заказчика, в том числе сохранение и восстановление активной конфигурации;
        - диагностику и анализ неисправности корпоративной сети, а также оперативное устранение неполадок по заявкам Заказчика;
        - перенос, подключение новых рабочих мест (телекоммуникационная розетка) согласно заявкам Заказчика, при этом подключение производится к существующей локальной сети при технической возможности и наличии необходимых расходных материалов у Заказчика;
        - диагностика, проверка качества соединений и устранение возникающих неисправностей, неполадок, сбоев и т.д.;

- конфигурирование сетевого оборудования (управляемые коммутаторы, межсетевые экраны, маршрутизаторы);
- перенос, подключение и организация новых рабочих мест;
- проведение работ по упорядочиванию и приведению в надлежащее техническое состояние структурированной кабельной системы и коммутационных шкафов (стоек), включая трассировку и идентификацию кабельных линий, сортировку, укладку, сборку и крепление кабелей и патч-кордов, размещение их в кабельных органайзерах и кабель-каналах, маркировку кабелей, портов и коммутационных элементов, переподключение и упорядочивание коммутации, удаление неиспользуемых и неактуальных кабельных линий по согласованию с Заказчиком, очистку и приведение в порядок коммутационных шкафов, патч-панелей и размещенного в них сетевого оборудования, с последующей проверкой и тестированием работоспособности соединений.

b. Администрирование, настройка, диагностика и обслуживание беспроводной сети передачи данных (Wi-Fi), включая точки доступа, контроллеры беспроводной сети и связанные программные компоненты.

18. Техническое сопровождение и обслуживание персональных компьютеров/моноблоков/ноутбуков по заявке Заказчика:
    a. В рамках оказания услуги Поставщик должен обеспечить сопровождение и обслуживание персональных компьютеров/моноблоков/ноутбуков (далее-ПК);
    b. установка, переустановка и настройка программного обеспечения (операционных систем, офисных приложений и т.д.), предоставленных Заказчиком;
    c. установка обновлений ПО;
    d. тестирование ПК, выявления и исправление ошибок в распределении дискового пространства;
    e. настройка и оптимизация производительности оборудования (как на аппаратном, так и на программном уровне);
    f. инсталляция, деинсталляция и настройка/конфигурирование дополнительного программного обеспечения, необходимого для работы сотрудников Заказчика с государственными электронными сервисами;
    g. инсталляция и установка обновлений антивирусного ПО на ПК;
    h. инсталляция и настройка программного обеспечения для работы периферийного оборудования;
    i. осмотр оборудования, который включает в себя следующие виды работ, не менее 1 раза в квартал:
        - осмотр внешнего состояния корпуса оборудования на предмет наличия дефектов, повреждений, пылевого налета с последующим их устранением;
        - осмотр внешнего состояния системного блока, вентиляторов на присутствие посторонних шумов и физических дефектов;
        - осмотр монитора на предмет наличия механических повреждений, посторонних шумов при работе;
        - осмотр манипулятора мышь и клавиатуры для оценки целостности соединительных кабелей и подвижных деталей.

19. Ежеквартальное проведение профилактических работ. Ежеквартальное проведение профилактических работ осуществляется Поставщиком самостоятельно и в обязательном порядке не реже одного раза в квартал без отдельного обращения или заявки Заказчика. Даты проведения профилактических работ предварительно согласовываются с Заказчиком. По итогам каждого квартального профилактического обслуживания Поставщик предоставляет Заказчику акт выполненных профилактических работ с перечнем обслуженного оборудования и выполненных мероприятий.
    a. Проведение профилактических работ осуществляется с целью заблаговременного выявления, устранения и предупреждения дефектов оборудования, связанных со старением элементов, выходом из строя деталей и узлов, а также обеспечением бесперебойной работы оборудования, и включает:
        - вскрытие корпуса оборудования, очистка от пыли и загрязнений, очистка системы охлаждения и доступных внутренних компонентов в соответствии с технической документацией производителя;
        - смазка узлов оборудования при наличии такой операции в технической документации производителя (снятие загустевшей смазки, промывка загрязненных деталей и механизмов спиртом);
        - удаление загрязнений с корпуса оборудования;
        - сборка оборудования после проведения профилактических работ и проверка его работоспособности.
    b. Поставщик обязан самостоятельно осуществлять мониторинг состояния ИТ-инфраструктуры, выявлять неисправности и принимать меры по их устранению без ожидания обращения Заказчика в случаях, когда неисправность может быть обнаружена средствами мониторинга или в ходе профилактических мероприятий.
20. Замена деталей оборудования включает следующие работы:
    a. снятие защитных кожухов;
    b. Визуальный осмотр, контрольные замеры и определение отдельных деталей, узлов, механизмов и плат, подлежащих замене;
    c. замена отдельных дефектных деталей, узлов, механизмов, плат и устройств при условии их наличия на складе Заказчика;
    d. промывка и чистка оборудования;
    e. регулировка оборудования по техническим и электрическим параметрам;
    f. проверка правильности работы оборудования с помощью соответствующих измерительных методик;
    g. установка защитных кожухов и сдача оборудования в эксплуатацию.
21. В случае производственной необходимости по перестановке ПК/Ноутбуков Заказчика специалисты Поставщика по заявке уполномоченного представителя Заказчика обязаны выполнять работы по подключению, отключению, переносу, монтажу, демонтажу и повторному вводу в эксплуатацию оборудования Заказчика в пределах места оказания услуг.
22. В рамках оказания услуги Поставщик должен обеспечить техническое сопровождение периферийного оборудования.

a. Техническое сопровождение периферийного оборудования проводится с целью заблаговременного выявления, устранения и предупреждения дефектов оборудования, связанных со старением элементов, выходом из строя деталей и узлов, а также обеспечением бесперебойной работы оборудования.
b. Техническое сопровождение принтера, МФУ, сканера включает в себя следующие работы:
    - диагностика состояния аппарата;
    - очистка блока подачи и транспорта бумаги;
    - очистка роликов регистрации бумаги;
    - очистка и смазка шестерен передаточного механизма;
    - очистка бункеров отработанного тонера и проверка картриджей, драм юнитов;
    - очистка лотов для бумаги и внешних панелей аппарата;
    - очистка прижимного и тефлонового валов, лапок отделения копира или узла термозакрепления принтера, МФУ;
    - выявление необходимости замены деталей и узлов, выработавших свой ресурс;
    - тестирование устройства, настройка необходимых параметров после проведения техобслуживания.

23. Сроки выполнения работ определяются исходя из приоритета заявки в соответствии с пунктом 4 настоящей технической спецификации. Работы, не связанные с устранением неисправности и требующие выполнения плановых, профилактических, монтажных, настроечных или иных мероприятий, выполняются в сроки, согласованные с Заказчиком. В случае необходимости замены запасных частей срок выполнения работ определяется с учетом срока предоставления соответствующих запасных частей.
24. Порядок предъявления Заказчику результатов работ для оплаты за оказанные услуги. Поставщик услуг ежемесячно, до пятого числа месяца, следующего за отчетным, а за декабрь - до 20 числа отчетного месяца предоставляет Заказчику Отчет об оказанных услугах и Акт об оказанных услугах.
25. Отчет об оказанных услугах должен содержать подробный перечень проделанных работ, а также информацию о количестве, содержании полученных заявок Заказчика и результатах их выполнения (исполнена/не исполнена).
26. Заказчик в течение двух рабочих дней вправе предоставить замечания к Отчету об оказанных услугах. Поставщик, в течение 1 рабочего дня после получения замечаний Заказчика должен предоставить Заказчику обновленные Отчет об оказанных услугах и подписанный Поставщиком Акт об оказанных услугах.
27. Подписанный Заказчиком Акт об оказанных услугах, включая иные предусмотренные Договором документы, является необходимым условием для производства оплаты за оказанные Поставщиком услуги.
28. Место оказание услуг: г.Кызылорда ул.М.Шокая строение 266. При этом в случае вступления в силу договора о государственных закупках и соответственно начала оказания услуг позже 1 января 2027 года, сумма договора будет корректироваться в сторону уменьшения, исходя из количества полных месяцев и количества дней неполного месяца. Для расчета оплаты за неполный месяц, сумма потенциального

поставщика за 1 месяц делится на количество дней (30 дней) в месяце и умножается на фактическое количество отработанных дней. На возникшую разницу заключается дополнительное соглашение об уменьшении суммы договора в связи с обоснованным уменьшением объема оказанных услуг (например, датой заключения договора)

Трудовые ресурсы: Специалист в сфере информационных технологий (IT), имеющий образование в области IT (предоставить документ об образовании, подтверждающий квалификацию в сфере IT)