Конкурстық құжаттамаға
16-қосымша

Сатып алынатың қызметтердің Техникалық ерекшелігі (тапсырыс беруші толтырады)

Тапсырыс берушінің атауы:	Қазақстан Республикасының Көлік министрлігі Автомобиль жолдары комитетінің «Жол активтері сапасының ұлттық орталығы» шаруашылық жүргізу құқығындағы республикалық мемлекеттік кәсіпорны
Ұйымдастырушының атауы:	"Жол активтері сапасының ұлттық орталығы" шаруашылық жүргізу құқығындағы республикалық мемлекеттік филиалы
Конкурстың №:	№ 17977444-1
Конкурстың атауы:	Ақпараттық және компьютерлік технологиялар инфрақұрылымын басқару, қызмет көрсету бойынша қызметтер көрсету (IT-аутсорсинг) (Түркістан)
Лоттың нөмірі:	№ 88078979-ОК1
Лоттың атауы	IT-инфрақұрылымды басқару бойынша қызмет көрсетулер
Тауарлардың, жұмыстардың, көрсетілетін қызметтердің бірыңғай номенклатуралық анықтамалығы кодының атауы:	620312.000.000000
Қызметтің атауы:	IT-инфрақұрылымды басқару бойынша қызмет көрсетулер
Өлшем бірлігі:	Бір қызмет
Саны (көлемі):	1
Қосылған құн салығын есептемегенде бірлік бағасы:	1400000
Қосылған құн салығын есепке алмағанда, сатып алуға бөлінген жалпы сома:	1400000
Авиациялық техниканы сатып алуды қоспағанда, тауар жаңа, пайдаланылмаған, шығарылған жылы шарт жасалған күнге дейін (үш жылға дейін) ерте болмауға тиіс:	
Қызмет көрсету мерзімі	Шартқа қол қойылған күннен бастап 2027 жылғы желтоқсанға дейін

Аванстық төлем мөлшері:	0
Кепілдік мерзімі (айлармен)	12

Талап етілетін сипаттамалардың, параметрлердің және өзге де бастапқы деректердің сипаттамасы	Өнім беруші Тапсырыс берушінің Шарт жасалған күні пайдалануда тұрған немесе оның қолданылу кезеңінде пайдалануға берілген барлық жабдықтарына, желілік инфрақұрылымына, байланыс құралдарына, перифериялық жабдықтарына, серверлік жабдықтарына және ИТ-инфрақұрылымның өзге де компоненттеріне сүйемелдеу, қызмет көрсету, баптау, диагностика жүргізу және ақауларды жою жұмыстарын жүзеге асырады. Қазіргі уақытта филиалдың есебінде мынадай компьютерлік және кеңсе техникасы бар (1-қосымша). Көрсетілген жабдықтар тізбесі толық болып табылмайды және тек жұмыстардың болжамды көлемін айқындау үшін берілген. 1. Қызмет көрсету мерзімі: Шартқа қол қойылған сәттен бастап 2027 жылғы 31 желтоқсанды қоса алғанға дейін. 2. Қызметтер көрсету Өнім беруші мамандарының Тапсырыс берушінің Шымкент қаласы, Жібек жолы даңғылы, 68 өтінім берілген сәттен бастап, тапсырмаға сәйкес Тапсырыс берушінің талаптарын сақтай отырып келуін қамтиды. Өнім беруші мамандарының жұмыс орнында болу/келу уақыты – ҚР өндірістік күнтізбесіне сәйкес жұмыс күндері сағат 8:00-ден 17:00-ге дейін, ресми демалыс және мереке күндерін қоспағанда, сондай-ақ Өнім берушімен келісу бойынша демалыс және мереке күндері Тапсырыс берушінің талабы бойынша. Келулер саны – шектелмеген. 3. Пайдаланушылардың, жабдықтардың және бағдарламалық қамтамасыз етудің өтініштерін тіркеу және есепке алу. Тапсырыс беруші пайдаланушыларының өтініштерін қабылдауды, тіркеуді және есепке алуды Өнім беруші жүзеге асырады, кейіннен Тапсырыс берушіге есеп ұсынады. a. Өнім беруші Тапсырыс берушінің өтінімдерін қабылдауды, орындауды және жабуды жүзеге асыруға міндетті; b. Өнім беруші Тапсырыс беруші келіскен нысан бойынша сервистік қызмет көрсетуге, инциденттер мен проблемаларды жоюға қатысты пайдаланушылардан келіп түскен және орындалған өтінімдердің саны туралы, оларды орындауға жұмсалған уақытты, Тапсырыс беруші қызметкерлерінің жұмыс орындарындағы жабдықтар, орнатылған бағдарламалық қамтамасыз ету және оның жаңартылуы туралы мәліметтерді көрсете отырып, есептер ұсынуға міндетті; c. Өнім беруші Тапсырыс берушінің ұсынымдарына сәйкес жабдықтарға регламенттік техникалық қызмет көрсетеді. 4. Өтінімдерді қабылдау және орындау уақыты: a. Стандартты өтінімдер бойынша қызметтер ҚР өндірістік күнтізбесіне сәйкес жұмыс күндері сағат 8:00-ден 17:00-ге дейін, жергілікті уақыт бойынша сағат 12:00-ден 13:00-ге дейін түскі үзіліспен көрсетіледі. Критикалық өтінімдер осы техникалық ерекшеліктің 7-тармағына сәйкес тәулік бойы өңделеді. b. Өнім берушінің өтінімді жұмысқа қабылдауы – ол келіп түскен сәттен бастап 30 минут ішінде. c. Жоғары басымдықтағы өтінімді орындау – 4 сағаттан аспайды (интернет байланысының, жергілікті желінің болмауы, ноутбуктің, дербес компьютердің жұмыс істемеуі, бағдарламалық қамтамасыз етуді орнату және т.б.); d. Орташа басымдықтағы өтінімді орындау – 8 сағаттан аспайды (кеңсе техникасының, желілік жабдықтың жұмыс істемеуі және т.б.); e. Төмен басымдықтағы өтінімді орындау – 24 сағаттан аспайды (антивирусты орнату, сондай-ақ

	өндірістік процеске әсер етпейтін жұмыстар). f. Өтінімді белгіленген мерзімде орындау мүмкін болмаған жағдайда, Өнім беруші кідіріс себептері туралы Тапсырыс берушіге есеп ұсынуға міндетті. g. Өнім берушінің өтінімді орындау уақытына Өнім берушіге байланысты емес себептер бойынша Тапсырыс беруші пайдаланушысының жұмыс орнына қол жеткізудің болмауынан туындаған кідірістер есептелмейді. 5. Тапсырыс берушінің барлық өтінімдері Өнім беруші тарапынан Тапсырыс берушінің Service Desk есепке алу жүйесінде міндетті түрде тіркелуге, өңделуге, сүйемелденуге және жабылуға тиіс. Дереу әрекет етуді талап ететін шұғыл және басым өтінімдер бойынша Өнім беруші өтінімді тіркеу рәсімінің аяқталуын күтпей-ақ ақауды жоюға кірісуге міндетті. Бұл ретте мұндай өтінім және ол бойынша орындалған барлық әрекеттер жұмыстар басталғаннан кейін дереу не оларды орындаумен бір мезгілде Тапсырыс берушінің Service Desk жүйесінде міндетті түрде көрсетілуге тиіс. 6. Осы техникалық ерекшеліктің нысанасы болып табылатын қызметтерді көрсету шеңберінде Өнім беруші ИТ-инфрақұрылымның критикалық компоненттеріне, оның ішінде серверлік және желілік жабдықтарға, байланыс арналарына, деректерді сақтау жүйелеріне, аса маңызды ақпараттық жүйелерге, ақпараттық қауіпсіздік құралдарына және Тапсырыс беруші айқындаған өзге де компоненттерге тәулік бойы мониторинг жүргізуді қамтамасыз етеді; 7. Өнім беруші көрсететін қызметтердің құрамына мынадай жұмыс түрлері кіруге тиіс: a. Телекоммуникациялық жабдық пен құрылымдалған кабельдік жүйені жүйелік-техникалық сүйемелдеу және әкімшілендіру; b. Өнім беруші Тапсырыс беруші қызметтік қызметін жүзеге асыру шеңберінде пайдаланатын бағдарламалық қамтамасыз етуді, ақпараттық жүйелерді және электрондық сервистерді техникалық қолдауды қамтамасыз етеді. Қызметтер 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 диагностикалау мен жоюды жүзеге асырады. c. ИТ-инфрақұрылымның ақпараттық қауіпсіздігін қамтамасыз ету; d. Дербес компьютерлерге/моноблоктарға техникалық сүйемелдеу және қызмет көрсету; e. Перифериялық жабдықты техникалық сүйемелдеу; f. Өнім беруші қызметтер көрсету басталған күннен бастап 30 күнтізбелік күн ішінде Тапсырыс берушінің ИТ-инфрақұрылымының нақты жай-күйін жабдықтар, бағдарламалық қамтамасыз ету және бейнебақылау жүйелері туралы мәліметтерді қоса алғанда, қолда бар есептік деректермен және құжаттамамен салыстырып тексеруге міндетті. Салыстырып тексеру нәтижелері бойынша Өнім беруші Тапсырыс беруші белгілеген үлгі бойынша Тапсырыс берушіге ИТ-инфрақұрылым объектілерінің болуы, саны, сипаттамалары, орналасқан жері, техникалық жай-күйі және сұратылған өзге де мәліметтері туралы өзекті ақпаратты, сондай-ақ Тапсырыс беруші желісінің өзекті схемасын қамтитын есеп ұсынуға міндетті.

	Есеп пен желі схемасы электрондық өңделетін форматта ұсынылады. Сәйкессіздіктер анықталған жағдайда, Өнім беруші оларды есепте көрсетуге міндетті. Бұдан әрі Өнім беруші өзгерістер енгізілуіне қарай желі схемасы мен ИТ-инфрақұрылым туралы мәліметтерді өзектендіріп отыруға міндетті. g. Антивирустық қорғанысты жүйелік-техникалық сүйемелдеу; h. Тапсырыс беруші сатып алған жүйелерді жүйелік-техникалық сүйемелдеу. 8. Қызметтер көрсету барысында жабдықтар мен бағдарламалық қамтамасыз етуге қызмет көрсетуге, жөндеуге, жаңғыртуға немесе ауыстыруға байланысты мәселелер туындаған жағдайда, Өнім беруші Тапсырыс берушіге тек ұсынымдық сипаттағы консультациялар мен ұсынымдар беруге құқылы. Түпкілікті шешімдерді Тапсырыс беруші дербес қабылдайды. 9. Өнім беруші Шарттың қолданылу кезеңінде Тапсырыс беруші сатып алатын жаңа ИТ-жабдықтар мен бағдарламалық қамтамасыз етуді ИТ-инфрақұрылымға техникалық қызмет көрсету жөніндегі қызметтер шеңберінде пайдалануға енгізуді жүзеге асыруға міндетті. 10. Шарт шеңберіндегі тиісті өндірушінің жабдықтары мен бағдарламалық қамтамасыз етуіне техникалық қолдау көрсетуге арналған қолданыстағы шарттардың болуын талап ететін жұмыстарды Өнім берушінің мамандары Тапсырыс берушіде осындай шарттар болған жағдайда орындауға тиіс. Лицензиялық бағдарламалық қамтамасыз етуді, сондай-ақ ауыстыру немесе жаңғырту қажет болған жағдайда аппараттық қамтамасыз ету компоненттерін Тапсырыс беруші ұсынады. Лицензиялық кілттерді немесе сертификаттарды көрсетуді талап ететін БҚ орнатылған кезде оларды Тапсырыс беруші ұсынады. 11. Тапсырыс берушінің жабдықтың ақаулығы туралы өтінімі бойынша Өнім беруші оның техникалық жай-күйін тексеріп, екі тарап қол қоятын тексеру актісін ресімдейді. Тексеру актісінің бір данасы Тапсырыс берушіге беріледі. 12. Құрамдас бөліктерді ауыстыруды талап ететін жабдық ақауларын жоюды Өнім беруші Шарт құны шеңберінде, Тапсырыс беруші тарапынан қосымша ақы алынбай, егер қажетті құрамдас бөліктің құны бір бірлік үшін 5 АЕК-тен аспаса, жүзеге асырады. Егер құрамдас бөліктің құны 5 АЕК-тен асса, оны сатып алуды және ұсынуды Тапсырыс беруші қамтамасыз етеді. Өнім беруші ұсынылған құрамдас бөлікті ауыстыру жұмыстарын Шарт құны шеңберінде орындайды. Құрамдас бөлікті ауыстыру қажеттілігі, оның атауы, құны және ақау себебі алдын ала Тапсырыс берушімен келісіледі. Бұл ретте кепілдік сервистік қызмет көрсетуде тұрған жабдық жабдықты жеткізушінің бизнес-қағидаларына сәйкес қызмет көрсетуден өтеді. Егер Тапсырыс беруші мен жабдықты жеткізуші арасындағы кепілдік сервистік қызмет көрсету шартының талаптарында жабдықты сервистік орталыққа тасымалдау көзделмесе, Өнім беруші жабдықты өз есебінен тасымалдайды, ал тасымалдау тәсілі Тапсырыс берушімен келісілуге тиіс. 13. Жабдықтың жұмыс істемейтіні анықталған жағдайда, Өнім беруші ақау актісін жасайды, оның бір данасы Тапсырыс берушіге беріледі. Актіде ақаудың себептері және жабдықты жөндеу немесе ауыстыру қажеттілігі көрсетіледі. 14. Уәкілетті техникалық мамандар Тапсырыс берушінің өтініміне

	сәйкес жұмыстарды орындай алмаған жағдайда, сондай-ақ авариялық (критикалық) жағдайлар туындаған кезде, Өнім беруші Тапсырыс берушінің өтінімі бойынша Тапсырыс берушінің аумағына қосымша техникалық мамандардың келуін қамтамасыз етеді. 15. Өнім беруші Тапсырыс беруші мәлімдеген жұмыстарды орындау үшін тиісті кәсіби даярлығы бар және саны жеткілікті қосымша мамандардың оларды тарту қажеттілігі айқындалған сәттен бастап бір сағат ішінде не Тапсырыс берушімен жазбаша келісілген өзге мерзімде келуін қамтамасыз етеді. 16. Өнім беруші қызметтер көрсету кезінде Тапсырыс берушінің ақпаратының сақталуын және оның құпиялылығын қамтамасыз етуге тиіс. 17. Телекоммуникациялық жабдық пен құрылымдалған кабельдік жүйені (бұдан әрі – ҚКЖ) жүйелік-техникалық сүйемелдеу және әкімшілендіру шеңберінде Өнім беруші Тапсырыс берушінің ИТ-инфрақұрылымының мынадай объектілерінің жұмысқа қабілеттілігін және үздіксіз жұмыс істеуін қамтамасыз етуге тиіс: а. Телекоммуникациялық жабдық пен ҚКЖ-ны жүйелік-техникалық сүйемелдеу, әкімшілендіру және қызмет көрсету жөніндегі жұмыстар мыналарды қамтиды: • Желілік маршрутизаторларды, желіаралық экрандарды және коммутаторларды жалпы қолжетімділік режимінде және қорғалған конфигурация режимінде, жаңа және қолданыстағы виртуалды деректерді беру арналарының (VLAN) жұмысқа қабілеттілігін қолдау үшін әкімшілендіру; • Корпоративтік желінің, Интернетке қол жеткізу тораптарының және мемлекеттік органдар желісінің желілік инфрақұрылымын әкімшілендіру; • Тапсырыс берушінің телекоммуникациялық инфрақұрылымының үздіксіз жұмысын қамтамасыз ету; • Тапсырыс берушінің желісінде авариялық-қалпына келтіру жұмыстарын, оның ішінде белсенді конфигурацияны сақтауды және қалпына келтіруді қамтамасыз ету; • Корпоративтік желінің ақауларын диагностикалау және талдау, сондай-ақ Тапсырыс берушінің өтінімдері бойынша ақауларды жедел жою; • Тапсырыс берушінің өтінімдеріне сәйкес жаңа жұмыс орындарын (телекоммуникациялық розетка) көшіру және қосу; бұл ретте қосу техникалық мүмкіндік болғанда және Тапсырыс берушіде қажетті шығыс материалдары болған жағдайда қолданыстағы жергілікті желіге жүзеге асырылады; • Байланыстардың сапасын диагностикалау және тексеру, туындайтын ақауларды, іркілістерді, істен шығуларды және т.б. жою; • Желілік жабдықты (басқарылатын коммутаторлар, желіаралық экрандар, маршрутизаторлар) конфигурациялау; • Жаңа жұмыс орындарын көшіру, қосу және ұйымдастыру; • Құрылымдалған кабельдік жүйе мен коммутациялық шкафтарды (тіректерді) ретке келтіру және тиісті техникалық жай-күйге келтіру жөніндегі жұмыстарды жүргізу, оның ішінде кабель желілерінің трассасын анықтау және сәйкестендіру, кабельдер мен патч-кордтарды сұрыптау, төсеу, жинау және бекіту, оларды кабель ұйымдастырғыштар мен кабель-арналарға орналастыру, кабельдерді, порттар мен коммутациялық элементтерді таңбалау, коммутацияны қайта қосу және ретке келтіру, Тапсырыс берушімен келісу бойынша пайдаланылмайтын және өзектілігін жоғалтқан кабель желілерін алып тастау, коммутациялық шкафтарды,

	патч-панельдерді және оларға орналастырылған желілік жабдықты тазалау және ретке келтіру, одан кейін қосылыстардың жұмысқа қабілеттілігін тексеру және тестілеу. b. Қол жеткізу нүктелерін, сымсыз желі контроллерлерін және байланысты бағдарламалық компоненттерді қоса алғанда, деректерді берудің сымсыз желісін (Wi-Fi) әкімшілендіру, баптау, диагностикалау және оған қызмет көрсету. 18. Тапсырыс берушінің өтінімі бойынша дербес компьютерлерге/моноблоктарға/ноутбуктерге техникалық сүйемелдеу және қызмет көрсету: a. Қызмет көрсету шеңберінде Өнім беруші дербес компьютерлерге/моноблоктарға/ноутбуктерге (бұдан әрі – ДК) сүйемелдеу және қызмет көрсетуді қамтамасыз етуге тиіс; b. Тапсырыс беруші ұсынған бағдарламалық қамтамасыз етуді (операциялық жүйелерді, кеңсе қосымшаларын және т.б.) орнату, қайта орнату және баптау; c. БҚ жаңартуларын орнату; d. ДК-ны тестілеу, дискілік кеңістікті бөлудегі қателерді анықтау және түзету; e. Жабдықтың өнімділігін аппараттық және бағдарламалық деңгейде баптау және оңтайландыру; f. Тапсырыс беруші қызметкерлерінің мемлекеттік электрондық сервистермен жұмыс істеуі үшін қажетті қосымша бағдарламалық қамтамасыз етуді орнату, жою және баптау/конфигурациялау; g. ДК-ға антивирустық БҚ орнату және оның жаңартуларын орнату; h. Перифериялық жабдықтың жұмыс істеуіне арналған бағдарламалық қамтамасыз етуді орнату және баптау; i. Тоқсанына кемінде 1 рет жабдықты қарап-тексеру, ол мынадай жұмыс түрлерін қамтиды: • Жабдық корпусының сыртқы жай-күйін ақаулардың, зақымданулардың, шаң қабатының бар-жоғына қарап тексеру және оларды кейіннен жою; • Жүйелік блоктың, желдеткіштердің сыртқы жай-күйін бөгде шудың және физикалық ақаулардың бар-жоғына қарап тексеру; • Мониторды механикалық зақымданулардың және жұмыс кезіндегі бөгде шудың бар-жоғына қарап тексеру; • Тінтуір мен пернетақтаны жалғау кабельдері мен қозғалмалы бөлшектерінің бүтіндігін бағалау мақсатында қарап тексеру. 19. Профилактикалық жұмыстарды тоқсан сайын жүргізу. Профилактикалық жұмыстарды Өнім беруші дербес және міндетті түрде тоқсанына кемінде бір рет, Тапсырыс берушінің жеке өтінішінсіз немесе өтініміңсіз жүргізеді. Профилактикалық жұмыстарды жүргізу күндері Тапсырыс берушімен алдын ала келісіледі. Әрбір тоқсандық профилактикалық қызмет көрсету қорытындысы бойынша Өнім беруші Тапсырыс берушіге қызмет көрсетілген жабдықтар мен орындалған іс-шаралар тізбесі көрсетілген профилактикалық жұмыстардың орындалғаны туралы акт ұсынады. a. Профилактикалық жұмыстар жабдық элементтерінің ескіруіне, бөлшектер мен тораптардың істен шығуына байланысты ақауларды алдын ала анықтау, жою және олардың алдын алу, сондай-ақ жабдықтың үздіксіз жұмысын қамтамасыз ету мақсатында жүргізіледі және мыналарды қамтиды: • Өндірушінің техникалық құжаттамасына сәйкес жабдық корпусын ашу, шаң мен ластан тазарту, салқындату жүйесін және қолжетімді ішкі компоненттерді тазалау; • Жабдық корпусын ластан тазарту; • Профилактикалық жұмыстар жүргізілгеннен кейін жабдықты жинау және оның жұмысқа қабілеттілігін

	тексеру. b. Өнім беруші ИТ-инфрақұрылымның жай-күйіне мониторингті дербес жүзеге асыруға, ақауларды анықтауға және Тапсырыс берушінің өтінішін күтпей, мониторинг құралдары немесе профилактикалық іс-шаралар барысында анықталуы мүмкін ақауларды жою жөнінде шаралар қабылдауға міндетті. 20. Жабдық бөлшектерін ауыстыру мынадай жұмыстарды қамтиды: a. Қорғаныш қаптамаларын алу; b. Ауыстырылуға жататын жекелеген бөлшектерді, тораптарды, механизмдер мен платаларды көзбен шолып тексеру, бақылау өлшемдерін жүргізу және айқындау; c. Тапсырыс берушінің қоймасында болған жағдайда жекелеген ақаулы бөлшектерді, тораптарды, механизмдерді, платалар мен құрылғыларды ауыстыру; d. Жабдықты жуу және тазалау; e. Жабдықты техникалық және электрлік параметрлері бойынша реттеу; f. Тиісті өлшеу әдістемелерінің көмегімен жабдық жұмысының дұрыстығын тексеру; g. Қорғаныш қаптамаларын орнату және жабдықты пайдалануға тапсыру. 21. Тапсырыс берушінің ДК/ноутбуктерін орын ауыстыру бойынша өндірістік қажеттілік туындаған жағдайда, Өнім берушінің мамандары Тапсырыс берушінің уәкілетті өкілінің өтінімі бойынша қызметтер көрсетілетін орын шегінде Тапсырыс берушінің жабдығын қосу, ажырату, көшіру, монтаждау, демонтаждау және қайтадан пайдалануға енгізу жұмыстарын орындауға міндетті. 22. Қызмет көрсету шеңберінде Өнім беруші перифериялық жабдықты техникалық сүйемелдеуді қамтамасыз етуге тиіс. a. Перифериялық жабдықты техникалық сүйемелдеу жабдық элементтерінің ескіруіне, бөлшектер мен тораптардың істен шығуына байланысты ақауларды алдын ала анықтау, жою және олардың алдын алу, сондай-ақ жабдықтың үздіксіз жұмысын қамтамасыз ету мақсатында жүргізіледі. b. Принтерге, көпфункционалды құрылғыға (КФҚ), сканерге техникалық сүйемелдеу мынадай жұмыстарды қамтиды: • Құрылғының жай-күйін диагностикалау; • Қағазды беру және тасымалдау блогын тазалау; • Қағазды тіркеу роликтерін тазалау; • Беріліс механизмінің тісті дөңгелектерін тазалау және майлау; • Пайдаланылған тонер бункерлерін тазалау және картриджерді, драм-юниттерді тексеру; • Қағаз науаларын және құрылғының сыртқы панельдерін тазалау; • Принтердің, КФҚ-ның қысым біліктерін, тефлон біліктерін, көшіргіштің ажыратқыш тетіктерін немесе термобекіту торабын тазалау; • Ресурсы таусылған бөлшектер мен тораптарды ауыстыру қажеттілігін анықтау; • Техникалық қызмет көрсетілгеннен кейін құрылғыны тестілеу және қажетті параметрлерді баптау. 23. Жұмыстарды орындау мерзімдері осы техникалық ерекшеліктің 4-тармағына сәйкес өтінімнің басымдығына қарай айқындалады. Ақауды 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 ұсыну мерзімін ескере отырып айқындалады. 24. Көрсетілген қызметтер үшін ақы төлеу мақсатында жұмыстардың нәтижелерін Тапсырыс берушіге ұсыну тәртібі. Қызметтерді Өнім беруші ай сайын есепті айдан

	кейінгі айдың бесінші күніне дейін, ал желтоқсан айы үшін есепті айдың 20-күніне дейін Тапсырыс берушіге Көрсетілген қызметтер туралы есепті және Көрсетілген қызметтер актісін ұсынады. 25. Көрсетілген қызметтер туралы есепте орындалған жұмыстардың толық тізбесі, сондай-ақ Тапсырыс берушіден алынған өтінімдердің саны, мазмұны және олардың орындалу нәтижелері (орындалды/орындалмады) 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 жаңартылған Көрсетілген қызметтер туралы есепті және Өнім беруші қол қойған Көрсетілген қызметтер актісін ұсынуға тиіс. 27. Тапсырыс беруші қол қойған Көрсетілген қызметтер актісі, оның ішінде Шартта көзделген өзге де құжаттар Өнім беруші көрсеткен қызметтер үшін ақы төлеудің қажетті шарты болып табылады. 28. Қызметтер көрсету орны: Шымкент қаласы, Жібек жолы даңғылы, 68. Бұл ретте мемлекеттік сатып алу туралы шарт күшіне еніп, тиісінше қызметтер көрсету 2027 жылғы 1 қаңтардан кейін басталған жағдайда, шарт сомасы толық айлардың және толық емес айдағы күндердің санына қарай азайту жағына түзетіледі. Толық емес ай үшін төлемді есептеу кезінде әлеуетті өнім берушінің 1 айға арналған сомасы айдағы күндер санына (30 күн) бөлінеді және нақты жұмыс істеген күндер санына көбейтіледі. Пайда болған айырма сомасына көрсетілген қызметтер көлемінің негізді түрде азаюына байланысты шарт сомасын азайту туралы қосымша келісім жасалады (мысалы, шарт жасалған күнмен).
Әлеуетті өнім берушіге оның жеңімпазы анықталған және онымен Мемлекеттік сатып алу туралы шарт жасалған жағдайда қойылатын талаптар (қажет болған кезде көрсетіледі) (әлеуетті өнім берушіні көрсетілген мәліметтерді көрсетпегені және ұсынбағаны үшін қабылдамауға жол берілмейді)	Барлық өнім берушілер сатып алуға қатысуға шектеулерді көздейтін "мемлекеттік сатып алу туралы" Қазақстан Республикасы Заңының 7бабының талаптарын қатаң сақтауы қажет. Үлестестіктің, мүдделер қақтығысының болуын, жосықсыз қатысушылардың тізіліміне енгізуді немесе өзге де бұзушылықтарды қоса алғанда, көрсетілген талаптарды сақтамау өтінімді қабылдамауға және заңнамаға сәйкес жауаптылыққа әкеп соғады"

Приложение 16
к конкурсной документации

Техническая спецификация закупаемых услуг (заполняется заказчиком)

Наименование заказчика	Республиканское государственное предприятие на праве хозяйственного ведения «Национальный центр качества дорожных активов» Комитета автомобильных дорог Министерства транспорта Республики Казахстан
Наименование организатора	Филиал Республиканского государственного предприятия на праве хозяйственного ведения "Национальный центр качества дорожных активов" по Туркестанской области
№ конкурса:	№ 17977444-1
Наименование конкурса:	Предоставление услуг по управлению, обслуживанию инфраструктуры информационных и компьютерных технологий (IT – аутсорсинг) (Туркестанский)
Номер лота:	№ 88078979-ОК1
Наименование лота:	Услуги по управлению IT-инфраструктурой
Наименование кода Единого номенклатурного справочника товаров, работ, услуг:	620312.000.000000
Наименование услуги:	Услуги по управлению IT-инфраструктурой
Единица измерения:	Одна услуга
Количество (объем):	1
Цена за единицу, без учета налога на добавленную стоимость:	1400000
Общая сумма, выделенная для закупки, без учета налога на добавленную стоимость:	1400000
Срок оказания услуги:	С даты подписания договора по 31 декабря 2027 года
Размер авансового платежа* *:	0 %
Гарантийный срок (в месяцах)	12

Описание требуемых характеристик, параметров и иных исходных данных	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. На данный момент в филиале числится следующая компьютерная оргтехника (приложение 1). Указанный перечень оборудования не является исчерпывающим и приведен исключительно для определения ориентировочного объема работ. 1. Сроки оказания Услуги: по с момента подписания Договора по 31 декабря 2027 года включительно. 2. Оказание услуг включает в себя прибытие специалистов Поставщика в здания Заказчика, расположенного по адресу: город Шымкент, проспект Жибек жолы, 68, 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. 3. 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. Поставщик проводит регламентное техническое обслуживание оборудования в соответствии с рекомендациями Заказчика. 4. 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. Прием заявки в работу Поставщиком – в течение 30 минут с момента ее поступления. c. Исполнение заявки с высоким приоритетом – не более 4 часов (отсутствие интернет-связи, локальной сети, неработоспособность ноутбука, персонального компьютера, установка программного обеспечения и т. д.); d. Исполнение заявки со средним приоритетом – не более 8 часов (неработоспособность оргтехники, сетевого оборудования и т. д.); e. Исполнение заявки с низким приоритетом – не более 24 часов (установка антивируса, а также работы, не влияющие на производственный процесс) f. В случае невозможности исполнения заявки в установленный срок Поставщик обязан предоставить

	Заказчику отчёт о причинах задержки. g. Время исполнения заявки Поставщиком не учитывает задержки, вызванные отсутствием доступа к рабочему месту пользователя Заказчика по независящим от Поставщика причинам. 5. 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. 6. 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; 7. 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. 8. 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. 9. 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. 10. 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. 11. 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. 12. 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. 13. 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. 14. 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. 15. 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. 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; • 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 оказанных Поставщиков услуг. 28. Место оказание услуг: город Шымкент, пропект Жибек жолы, 68. 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 неполного месяца 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)
Условия к потенциальному поставщику в случае определения его победителем и заключения с ним договора о государственных закупках (указываются при необходимости) (Отклонение потенциального поставщика за не указание и непредставление указанных сведений не допускается)	Всем поставщикам необходимо строго соблюдать требования статьи 7 Закона Республики Казахстан «О государственных закупках», предусматривающей ограничения на участие в закупках. Несоблюдение указанных требований, включая наличие аффилированности, конфликта интересов, включение в реестр недобросовестных участников или иные нарушения, влечёт отклонение заявки и ответственность в соответствии с законодательством»