Конкурстық құжаттамаға
16-қосымша

Сатып алынатың қызметтердің Техникалық ерекшелігі (тапсырыс беруші толтырады)

Тапсырыс берушінің атауы:	"Астана қаласы "Сарайшық" ауданы әкімінің аппараты" мемлекеттік мекемесі
Ұйымдастырушының атауы:	"Астана қаласы "Сарайшық" ауданы әкімінің аппараты" мемлекеттік мекемесі
Конкурстың №:	№ 17973635-1
Конкурстың атауы:	Компьютерлік/перифериялық ұйымдастыру техникасына/жабдықтарға және олардың бөліктеріне техникалық қызмет көрсету бойынша қызметтер
Лоттың нөмірі:	№ 85226112-ОК1
Лоттың атауы	Компьютерлік/сырттағы кеңсе техникасын/жабдықтарын және оларды бөліктерін техникалық қамтамасыз ету бойынша қызмет көрсетулер
Тауарлардың, жұмыстардың, көрсетілетін қызметтердің бірыңғай номенклатуралық анықтамалығы кодының атауы:	951110.000.000003
Қызметтің атауы:	Компьютерлік/сырттағы кеңсе техникасын/жабдықтарын және оларды бөліктерін техникалық қамтамасыз ету бойынша қызмет көрсетулер
Өлшем бірлігі:	Бір қызмет
Саны (көлемі):	1
Қосылған құн салығын есептемегенде бірлік бағасы:	4181034.48
Қосылған құн салығын есепке алмағанда, сатып алуға бөлінген жалпы сома:	4181034.48
Авиациялық техниканы сатып алуды қоспағанда, тауар жаңа, пайдаланылмаған, шығарылған жылы шарт жасалған күнге дейін (үш жылға дейін) ерте болмауға тиіс:	

Қызмет көрсету мерзімі	Қызметтерді көрсету мерзімі: ай сайын қажеттілік бойынша 2026 жылдың 31 желтоқсанын қоса алғанда
Аванстық төлем мөлшері:	0
Кепілдік мерзімі (айлармен)	2

Талап етілетін сипаттамалардың, параметрлердің және өзге де бастапқы деректердің сипаттамасы	1. Жалпы мәліметтер 1.1. Осы техникалық ерекшелік Астана қаласы «Сарайшық» ауданы әкімінің аппараты инфрақұрылымының компьютерлік және перифериялық жабдықтарына техникалық сүйемелдеу көрсету жөніндегі қызметтерге қойылатын талаптарды айқындайды (бұдан әрі – АКТ қызметтері). 1.2. АКТ қызметтерін көрсету процесінде Тапсырыс беруші Жеткізушіге Әкімдіктің қажетті ішкі құжаттарына, оның ішінде Астана қаласы «Сарайшық» ауданы әкімінің аппаратының ақпараттық қауіпсіздік саясатына, сондай-ақ нормативтік-анықтамалық ақпаратқа қол жеткізуді қамтамасыз етеді. 1.3. Қызметтерге жедел ден қоюды және қызмет көрсетуді қамтамасыз ету мақсатында Жеткізуші Тапсырыс берушінің объектісінде, серверлік бөлме мен телекоммуникациялардың орталық торабы орналасқан жерде, мына мекенжай бойынша: Астана қаласы, А. Байтұрсынұлы көшесі, 29/2, АКТ-ны техникалық сүйемелдеу бойынша кемінде 2 маманның (техникалық қолдаудың бірінші желісі), оның ішінде желілік және серверлік жабдықтарға қызмет көрсету бойынша кемінде 2 маманның тұрақты болуын қамтамасыз етуі тиіс. 1.4. Жеткізуші Тапсырыс берушінің талабы бойынша техникалық консультациялар мен сараптамалық қорытындылар ұсынуы тиіс. 1.5. Жеткізуші демалыс және мереке күндерін қоса алғанда, АКТ қызметтерінің күн сайын тәулік бойы үздіксіз көрсетілуіне кепілдік беруге және техникалық қолдау қызметінің болуын қамтамасыз етуге тиіс. 1.6. Жеткізуші Тапсырыс берушіде бар құралдар арқылы Әкімдіктің ақпараттық-коммуникациялық инфрақұрылымына тәулік бойы мониторинг жүргізуді, сондай-ақ демалыс және мереке күндерін қоса алғанда, тәуліктің кез келген уақытында іркілістер мен ақауларды жедел жоюды қамтамасыз етуі тиіс. 1.7. Тапсырыс берушінің талабы бойынша Жеткізуші Астана қаласы «Сарайшық» ауданы әкімінің аппаратының ақпараттық қауіпсіздік саясатына сәйкес ақпараттық-коммуникациялық инфрақұрылымға аудит жүргізу үшін қажетті ақпаратты ұсынуы тиіс. 1.8. Жеткізуші маманының Тапсырыс берушінің орналасқан жеріне келу уақыты белгіленген регламенттік уақыттан аспауға тиіс. 1.9. Әкімдіктің ақпараттық-коммуникациялық инфрақұрылымында іркілістер туындаған жағдайда, Жеткізуші Тапсырыс берушіге туындаған мәселе туралы жедел хабарлауға тиіс. 1.10. Тапсырыс беруші қосымша бағдарламалық-аппараттық кешенді, бағдарламалық қамтамасыз етуді және жабдықты пайдалануға енгізген кезде Жеткізуші Тапсырыс беруші тарапынан қосымша шығындарсыз оларға техникалық сүйемелдеу көрсетуді қамтамасыз етуі тиіс. 1.11. Профилактикалық жұмыстар компьютерлік жабдықты қоспағанда, жұмыс уақытынан тыс және/немесе демалыс күндері жүргізілуі тиіс. Компьютерлік жабдыққа профилактикалық жұмыстар Тапсырыс берушімен келісу бойынша жұмыс уақытында жүргізілуі тиіс. 2. АКТ қызметтерінің құрамы мен мазмұнына қойылатын талаптар 2.1. Коммутациялық және телекоммуникациялық жабдықтарға техникалық сүйемелдеу көрсету жөніндегі қызметтерге қойылатын талаптар 2.1.1. Коммутациялық және телекоммуникациялық жабдықтарға, сондай-ақ Астана қаласы «Сарайшық» ауданы әкімінің аппаратына техникалық сүйемелдеу

	Әкімдіктің серверлік бөлмесі мен телекоммуникациялардың орталық торабы орналасқан мына мекенжай бойынша жүзеге асырылады: Астана қаласы, А. Байтұрсынұлы көшесі, 29/2. 2.1.2. Техникалық сүйемелдеу шеңберіне телекоммуникациялық жабдықтарға, операциялық жүйелерге, виртуалдандыру жүйелеріне және резервтік көшіру жүйелеріне қызмет көрсету кіреді. 2.1.3. Жеткізуші жабдықтардың істен шығуға төзімділігін арттыру мақсатында телекоммуникациялық және коммутациялық жабдықтарды баптау бойынша қажетті жұмыстарды жүргізуі тиіс. 2.1.4. Коммутациялық және телекоммуникациялық жабдықтарды сүйемелдеу жөніндегі қызметтерге мыналар кіруге тиіс: - коммутациялық және телекоммуникациялық жабдықтарға техникалық қолдау көрсету және әкімшілендіру; - коммутациялық және телекоммуникациялық жабдықтарға профилактикалық қызмет көрсету. 2.1.4.1. Коммутациялық және телекоммуникациялық жабдықтарға техникалық қолдау көрсету және әкімшілендіру шеңберінде Жеткізуші мынадай жұмыстарды орындауы тиіс: - операциялық жүйе параметрлерін оңтайландыру; - файлдық жүйенің тұтастығын тексеру; - өнімділікті тексеру; - диагностика жүргізу; - дерекқорды басқару жүйесінің параметрлерін оңтайландыру; - ресурстар мен оқиғаларға аудит жүргізу; операциялық жүйелердің, дерекқорлардың, жалпы жүйелік және қолданбалы бағдарламалық қамтамасыз етудің өзекті жаңартуларын орнату. Жаңартулардың дұрыс орнатылуын алдын ала тестілеу Астана қаласы «Сарайшық» ауданы әкімінің аппаратының ақпараттық қауіпсіздік саясатына сәйкес жүргізіледі (Тапсырыс берушіде өндірушінің осындай мүмкіндік беретін лицензиялары немесе жазылымдары болған жағдайда). 2.1.4.2. Коммутациялық және серверлік жабдықтарға профилактикалық қызмет көрсету шеңберінде Жеткізуші мынадай жұмыстарды орындауы тиіс: жабдықты шаңнан тазарту үшін сығылған ауамен үрлеу; - қажет болған жағдайда, тазалауға арналған дискета/CD-диск арқылы дисковод пен CD-ROM жетегін тазалау; - корпустар мен алынбалы қақпақтардағы ластануларды кетіру; - түйіспелерді спиртпен тазалау; - жабдық бөлшектеріне еркін қол жеткізуді қамтамасыз ету үшін жекелеген тораптарды, механизмдер мен платаларды шешіп алу; - техникалық құжаттаманың талаптарына сәйкес жекелеген тораптар мен механизмдерді майлау және тазалау; - бөлшектердің, тораптардың, электрондық платалар мен перифериялық құрылғылардың техникалық жай-күйін көзбен шолып тексеру; - шешіп алынған тораптарды, механизмдер мен платаларды орнына орнату; - қажет болған жағдайда антивирустық бағдарламалардың нұсқаларын жаңарту; - вирустардың бар-жоғын тексеру және қажет болған жағдайда оларды жою; - жүйелік аймақты пайдаланушы файлдарынан тазарту; - техникалық электрлік параметрлер бойынша реттеулерді тексеру және қалпына келтіру. 2.2. Әкімдіктің IP-телефония жабдықтарын техникалық қолдау және әкімшілендіру жөніндегі қызметтерге қойылатын талаптар 2.2.1. Астана қаласы «Сарайшық» ауданы әкімінің аппаратының IP-телефония жабдықтарына техникалық қолдау көрсету және әкімшілендіру Әкімдіктің серверлік бөлмесі мен телекоммуникациялардың орталық

	торабы орналасқан жерде, сондай-ақ клиенттік жабдықтар орналасқан жерде, режимдік үй-жайларды қоспағанда, мына мекенжай бойынша жүзеге асырылуы тиіс: Астана қаласы, А. Байтұрсынұлы көшесі, 29/2. 2.2.2. Астана қаласы Әкімдігінің IP-телефония жабдықтарына техникалық қолдау көрсету және әкімшілендіру жөніндегі қызметтерге мыналар кіруге тиіс: - IP-телефония жабдықтарына техникалық қолдау көрсету және оларды баптау; - IP-телефония жабдықтарын әкімшілендіру; - жалпы пайдаланылатын телефон желісіне қосылған дауыстық шлюзге техникалық қолдау көрсету (бұдан әрі – ЖПТЖ). - IP-телефония жабдықтары мынадай құрамдас бөліктерден тұрады: - IP-АТС телефония жүйесі; ЖПТЖ-ға қосылған дауыстық шлюздер. 2.2.3. Жеткізуші мынадай негізгі басқару функцияларын орындауы тиіс: - телефондық қосылыстарды орнатуды басқару; - ыңғайлы графикалық интерфейс арқылы IP-телефония жүйесін баптау және басқару, оның ішінде IP-телефондарды, шлюздерді, нөмірлеу жоспарын баптау, жүйенің жұмыс істеуі туралы статистикалық ақпаратты жинау және талдау және т.б. (жүйені орталықтандырылған, сондай-ақ қашықтан баптау мүмкіндігі көзделуге тиіс); корпоративтік IP-телефония жүйесінде пайдаланушыларға арналған қосымша функцияларды баптау, оның ішінде аудиоконференцияларды қолдау, LDAP хаттамасы негізінде абоненттердің корпоративтік каталогымен интеграциялау және басқалар; - нөмірлеу жоспары мен телефон қоңырауларын маршрутизациялау қағидаларын баптау, оның ішінде: құрылғылардың әртүрлі топтары үшін әртүрлі нөмірлеу жоспарларын құру; - белгіленген құрылғылардың белгілі бір телефон нөмірлеріне қол жеткізуін шектеу (мысалы, абоненттердің жекелеген топтары үшін қалааралық телефон байланысына тыйым салу); - телефон қосылысын маршрутизациялау туралы шешім қабылдау процесінде қоңырау шалушы және шақырылатын абонент нөмірлерін өзгерту параметрлерін баптау; - қоңырауларды тарату топтарын құру (Huntgroups, Huntlists); - CallManager кластері ішінде, сондай-ақ кластерлер арасында бейне және дауыстық қоңырауларды орналастыру үшін өткізу жолағын пайдалануды бақылау (Call Admission Control); - басымдық деңгейлері бірнешеу болатын басым қоңырауларды орнату мүмкіндігін баптау, сондай-ақ басымдығы төмен қоңырауларды басымдығы жоғары қоңыраулармен ығыстыру мүмкіндігін қамтамасыз ету (MLPP функциясы); - жүйенің өнімділік параметрлерін арттыру мүмкіндігін және CallManager кластеріне қосылатын телефондар мен өзге де құрылғылардың рұқсат етілген ең жоғары санын баптау; - кластер ішінде пайдаланушы функцияларын қолдаудың ашықтығын қамтамасыз ету; - негізгі функционалдық компоненттерді, оның ішінде CallManager серверлері мен дауыстық шлюздерді резервтеуді қолдау; - телефон үшін негізгі CallManager серверімен байланыс үзілген жағдайда IP-телефонның резервтік CallManager серверлерінің біріне автоматты түрде қайта тіркелуін баптау; - бейнеқоңырауларды қолдау; - жүйені орталықтандырылған түрде баптау және басқару үшін графикалық веб-интерфейсті баптау, жүйені қашықтан әкімшілендіру мүмкіндігін қамтамасыз ету; жүйені

	әкімшілендіруге арналған көпдеңгейлі қол жеткізу құқықтары жүйесін қолдау, сондай-ақ әкімшілердің жүйеге қол жеткізу журналын жүргізу; - жүйені мониторингтеу және биллинг міндеттерін шешу үшін кейіннен пайдаланылуы мүмкін телефон қосылыстары туралы статистикалық ақпаратты жинау (CDR және CMR); - жүйенің кіріктірілген мониторинг құралдарын, сондай-ақ жөндеу ақпаратын жинау және қарау құралдарын баптау; аудиоконференцияларды қолдауға арналған бағдарламалық компонентті баптау; - қоңырауды ұстап тұру кезінде музыканы ойнатуды қамтамасыз ететін бағдарламалық компонентті баптау (Music-on-Hold Server); - бір телефон аппаратында бірнеше телефон желісін баптау; - бірнеше телефон аппаратының бір нөмірді (желіні) бірлесіп пайдалану мүмкіндігін баптау (Shared Line функциясы); - телефон қоңырауын ұстап тұру функциясын (Hold) баптау, ұстап тұру режиміндегі қоңыраулар үшін музыканы (Music on Hold) немесе дыбыстық сигналды (Tone on Hold) ойнату мүмкіндігін қамтамасыз ету; - қоңырауды сөзсіз, «бос емес» сигналы бойынша немесе абонент белгіленген уақыт ішінде жауап бермеген жағдайда қайта бағыттау; - телефон аппаратында конференцияға қатысушылар тізімін қарау және қатысушыны жою мүмкіндігін баптау; - бұрын орнатылған бірнеше телефон қосылысын біріктіру функциясын баптау (Join); - орнатылған телефон қосылысына қосылу функциясын баптау (Barge); - телефон қосылысына үшінші тұлғалардың қосылу мүмкіндігін болдырмайтын жеке сөйлесу режимін қосу/өшіру мүмкіндігін баптау; - жылдам теру функциясын баптау (Speed Dial); - нөмірді қайта теру функциясын баптау (Redial); - абонент желісі бос болмаған немесе абонент жауап бермеген жағдайда кері қоңырау шалу функциясын баптау (CallBack); - телефон қоңырауларын ұстап алу функциясын баптау (CallPickup, GroupCallPickup); - телефон қосылысына автоматты түрде жауап беру функциясын баптау (AutoAnswer), бұл ретте дауыс гарнитураға немесе дауыс зорайтқышқа автоматты түрде беріледі; - телефон қосылысы туралы ақпаратты индикациялауды баптау; телефон аппаратынан телефон анықтамалықтарына қол жеткізуді баптау. Мынадай телефон анықтамалықтарына қолдау көрсетілуі тиіс: - осы IP-телефон аппараты үшін қабылданбаған қоңыраулар анықтамалығы; - осы телефон аппараты арқылы бұрын жасалған қоңыраулар анықтамалығы; - осы телефон аппараты арқылы бұрын қабылданған қоңыраулар анықтамалығы; - корпоративтік телефон анықтамалығы; - абоненттің жеке телефон анықтамалығы; - Extension Mobility функциясын баптау – енгізілген пайдаланушы аты мен құпиясөз негізінде IP-телефон параметрлерін динамикалық түрде баптау мүмкіндігі. Көрсетілген пайдаланушы аты мен құпиясөзге сәйкес телефонға телефон нөмірі, жылдам теру батырмаларының (Speed Dial) параметрлері, сервистердің параметрлері және т.б. автоматты түрде тағайындалады; - телефон аппаратын пайдалану жөніндегі кіріктірілген нұсқаулықты баптау; - абонентке арналған графикалық веб-интерфейсті баптау. Оның көмегімен абонент, мысалы, өз телефонының белгілі бір желісі үшін барлық қоңырауларды қайта бағыттауды (Call

	Forward All) баптай алады, сервистерге жазыла алады, жеке жазба кітапшасын баптай алады және т.б.; - абоненттердің талабы бойынша телефон аппараттарын жедел бағдарламалау: есептік жазбаны ауыстыру, қоңырау шалу шығысының санатын тағайындау, аппаратты ауыстыру, PIN-код тағайындау, BLF функциясын баптау; телефон аппараттарының тікелей қол жеткізу батырмалары мен кеңейту модульдерін бағдарламалау. 2.2.4. IP-телефония жабдықтарын әкімшілендіру жөніндегі қызметтер шеңберінде мынадай жұмыстар орындалуы тиіс: - абоненттердің жаңа топтарын құру; - топтарға жаңа абоненттерді қосу; - дерекқорда жаңа абоненттерді құру; - қолданыстағы абоненттер туралы мәліметтерді өзгерту; - ақпараттың резервтік көшірмесін жасау; - маршрутизациялау жоспарын өзгерту/жаңа бағыттарды құру; - сыртқы желілерді қосу және баптау; - маршрутизатордағы конфигурацияны өзгерту; - CallManager серверіне жаңартуларды орнату; - CallManager серверлерінің жұмысқа қабілеттілігін тексеру. 2.2.5. IP-телефония пайдаланушыларын әкімшілендіру жөніндегі қызметтер шеңберінде мынадай жұмыстар орындалуы тиіс: - телефон аппараттарын орнату және баптау; - бір телефон аппаратында бірнеше телефон желісін қолдау; - қоңырауды ұстап тұру функциясын баптау (Hold); - қоңырауды сөзсіз, «бос емес» сигналы бойынша немесе абонент белгіленген уақыт ішінде жауап бермеген жағдайда қайта бағыттау; - телефон конференцияларын ұйымдастыру; - жылдам теру функциясын баптау (Speed Dial); - нөмірді қайта теру функциясын баптау (Redial); - абонент желісі бос болмаған жағдайда кері қоңырау шалу функциясын баптау (CallBack); - телефон қоңырауларын ұстап алу функциясын баптау (CallPickupGroups); - дыбысты гарнитураға немесе дауыс зорайтқышқа шығара отырып, қоңырауға автоматты түрде жауап беру функциясын баптау (AutoAnswer); - телефон қосылысы туралы ақпаратты индикациялауды баптау. 2.2.6. Cisco Catalyst C8200 дауыстық шлюздеріне техникалық қолдау көрсету жөніндегі қызметтер шеңберінде мынадай жұмыстар орындалуы тиіс: - E1 интерфейстерінің жұмысқа қабілеттілігін қолдау; - E1 ағындарына мониторинг жүргізу; кіріс және шығыс қоңыраулардың цифрларын өзгерту; құрылғы конфигурациясының резервтік көшірмесін жасау; ақауларды іздеу және жою; - құрылғының бағдарламалық қамтамасыз етуін (Cisco IOS бағдарламалық қамтамасыз етуі) жаңарту. 2.2.7. Дауыстық желінің аппараттық-бағдарламалық кешеніне техникалық қолдау көрсету жөніндегі қызметтер шеңберінде мынадай жұмыстар орындалуы тиіс: IP-АТС телефония жүйесі құрылғыларының жұмысқа қабілеттілігін тексеру; CallManager жүйелік сервистерінің жұмысқа қабілеттілігіне мониторинг жүргізу; IP-АТС телефония жүйесі серверінің процессоры мен жедел жадының жүктемесіне мониторинг жүргізу; IP-АТС телефония жүйесі серверінің операциялық жүйесін басқару. 2.3. Әкімдіктің деректерді беру желілері мен телекоммуникациялық жабдықтарын сүйемелдеу жөніндегі қызметтерге қойылатын талаптар 2.3.1. Әкімдіктің деректерді беру желілері мен телекоммуникациялық жабдықтарын сүйемелдеу режимдік үй-жайларды қоспағанда, Тапсырыс

	берушінің объектісінде жүзеге асырылуы тиіс. 2.3.2. Тапсырыс берушінің талабы бойынша Жеткізуші электрондық және қағаз жеткізгіштерде мынадай құжаттаманы ұсынуы тиіс: - физикалық қосылу схемасы (L1); - логикалық қосылу схемасы (L2); - маршрутизациялау схемасы (L3); - орталық коммутатордың қолданыстағы жұмыс конфигурациясы; - қабаттық коммутаторлардың қолданыстағы жұмыс конфигурациясы; - қосылыстарды терминациялау нүктесін көрсете отырып, қашықтағы нүктелерді (VPN) қосу схемасы; - сыртқы байланыс арналарының қосылу схемасы; серверлік жабдықты корпоративтік деректерді беру желісіне (КДБЖ) қосу схемасы. 2.3.3. Әкімдіктің корпоративтік есептеу желісін әкімшілендіру жөніндегі қызметтер мен жұмыстардың құрамына мынадай жұмыстар кіреді: құрылымдалған кабельдік жүйені (ҚКЖ) әкімшілендіру. 2.3.4. Жеткізуші корпоративтік есептеу желісіне мониторинг және әкімшілендіру жүргізіп, орындалған жұмыстар туралы есептерді (туындаған қателер, оларды түзету бойынша қабылданған шаралар, желілік жабдықты әкімшілендіру мен оның жұмысын оңтайландыруды жетілдіру бойынша талдау және ұсыныстар) ұсынуы тиіс. 2.3.5. Деректерді беру желісінің телекоммуникациялық жабдықтарын техникалық сүйемелдеу жөніндегі қызметтерге мыналар кіруге тиіс: деректерді беру желісінің ядросын әкімшілендіру; коммутаторларды әкімшілендіру. 2.3.6. Әкімдіктің жергілікті есептеу желісі құрылымдалған кабельдік жүйені пайдалана отырып салынған және жергілікті ақпараттық жүйе шеңберінде ақпарат берудің физикалық ортасы болып табылады. Желілік инфрақұрылым екі деңгейден тұрады. 2.3.7. Ядро деңгейі – орталық коммутаторлар қамтамасыз ететін деңгей. 2.3.8. Қолжетімділік деңгейі – кросстық коммутаторлар қамтамасыз ететін деңгей. 2.3.9. Жеткізуші телекоммуникациялық жабдыққа техникалық қолдау көрсетуді және орнатылған бағдарламалық қамтамасыз ету нұсқаларын өндірушінің сервис орталығының уәкілетті өкілдері арқылы ағымдағы жаңартуды қамтамасыз етуі тиіс. 2.3.10. Коммутаторды әкімшілендіру. 2.3.11. Коммутаторлар кәсіпорын ауқымындағы желілерді құру кезінде пайдалануға бағдарланған, өнімділігі жоғары көпдеңгейлі коммутаторлар тобын білдіреді. 2.3.12. Жеткізуші мынадай негізгі басқару функцияларын орындауы тиіс: - маршрутизаторлар мен коммутаторлардағы конфигурацияны баптау және сүйемелдеу; - коммутаторларда жергілікті есептеу желісінің VLAN желілерін ұйымдастыру және қолдау; - коммутаторларда әрбір VLAN үшін қол жеткізу тізімдерін баптау; коммутаторлардың физикалық интерфейстерінде қауіпсіздік параметрлерін баптау; - маршрутизатор функцияларын қолдайтын құрылғыларда маршрутизацияны баптау; - құрылғыны қауіпсіз әкімшілендіруді қамтамасыз ету; - осы құрылғының интерфейстік порттарын баптау; - коммутатордың әрбір портында қауіпсіздік параметрлерін баптау; - порттардың атауларын тексеру, порттардың жылдамдығын баптау, порттарды толық дуплексті жұмыс режиміне ауыстыру; - коммутатормен жұмыс істеу кезінде пайдаланушы сеанстарын тексеру; - IP-телефонияның рұқсат етілген IP-мекенжайларының тізімдерін

	конфигурациялау. 2.3.13. Коммутаторларды әкімшілендіру. 2.3.13.1. Коммутаторлар сериясы орта деңгейдегі жергілікті желілерді ұйымдастыруға арналған коммутаторлар желісін білдіреді. Коммутаторларды стекке біріктіруге болады, бұл жергілікті желінің өткізу қабілетін арттыруға мүмкіндік береді. 2.3.13.2. Коммутаторларды Жеткізуші мынадай негізгі басқару функциялары бойынша әкімшілендіруі тиіс: - маршрутизаторлар мен коммутаторлардағы конфигурацияны баптау және сүйемелдеу; - коммутаторларда жергілікті есептеу желісінің VLAN желілерін ұйымдастыру және қолдау; - коммутаторларда әрбір VLAN үшін қол жеткізу тізімдерін баптау; - коммутаторлардың физикалық интерфейстерінде қауіпсіздік параметрлерін баптау; - маршрутизатор функцияларын қолдайтын құрылғыларда маршрутизацияны баптау; - құрылғыны қауіпсіз әкімшілендіруді қамтамасыз ету; - осы құрылғының интерфейстік порттарын баптау; - коммутатордың әрбір портында қауіпсіздік параметрлерін баптау; - порттардың атауларын тексеру, порттардың жылдамдығын баптау, порттарды толық дуплексті жұмыс режиміне ауыстыру; - коммутаторларда жұмыс істеу кезінде пайдаланушы сеанстарын тексеру; - IP-телефонияның рұқсат етілген IP-мекенжайларының тізімдерін конфигурациялау; - Жеткізуші Тапсырыс берушіге коммутаторлардың өзекті конфигурациялық файлдарын электрондық түрде ұсынуы тиіс. 2.3.14. Астана қаласы «Сарайшық» ауданы әкімінің аппаратында жергілікті желіге қосылу жұмыс станциясына дейін қамтамасыз етіледі. Белсенді жабдықты Тапсырыс беруші ұсынады. 2.3.15. Пайдаланушыларды жергілікті есептеу желісіне қосу мынадай қызметтерді қамтиды: - құрылымдалған кабельдік жүйе коммуникацияларын монтаждау жұмыстары; - жергілікті желіге қосу; - кабельдік арнаны монтаждау; - кабельді кабельдік арнаға төсеу; - кабельдік арнасыз жергілікті есептеу желісінің кабельдерін тарту; - ақпараттық розетканы жөндеу; - жарамсыз ақпараттық розетканы Жеткізушінің есебінен ауыстыру; - RJ-45 және RJ-11 коннекторларын қысу; біріктірілген жергілікті желінің ағымдағы коммутациясын жүргізу. Пайдаланушыларды желіге қосу кезінде пайдаланылатын шығыс материалдар (кабель, коннектор, кабель-арна және т.б.) Жеткізушінің есебінен қамтамасыз етіледі. Тапсырыс берушінің үй-жайларында құрылыс-жөндеу жұмыстары жүргізілген жағдайда, Жеткізуші желілік кабельдерді бөлшектеу мен қайта монтаждауды жүзеге асыруға міндеттенеді. 2.3.16. Желілік жабдықтарға абоненттік қызмет көрсету. 2.3.16.1. Желілік жабдықтарға абоненттік қызмет көрсетуге мынадай жұмыстар кіреді: - желілік жабдықтарға профилактикалық қызмет көрсету; - желілік жабдықтарды диагностикалау; - желілік жабдық құрылғыларын ағымдағы жөндеу; жедел қызмет көрсету. 2.3.16.2. Желілік жабдықтарға абоненттік қызмет көрсету техниканың нақты түріне арналған нормативтік-техникалық және пайдалану құжаттамасының талаптарына сәйкес орындалуы тиіс. 2.3.17. Профилактикалық қызмет көрсету. 2.3.17.1. Желілік жабдықтарға профилактикалық қызмет көрсету техниканың істен шығуын және мерзімінен бұрын тозуын болдырмау мақсатында белгіленген

	кезеңділікпен, тең уақыт аралықтарында жүргізілуі тиіс. Жеткізуші желілік жабдықтарға профилактикалық қызмет көрсетуді қамтамасыз етуі тиіс. 2.3.17.2. Желілік жабдықтарға профилактикалық қызмет көрсету жөніндегі қызметтер көлеміне мынадай жұмыстар кіреді: - қорғаныш қаптамаларын шешіп алу; - жабдық бөлшектеріне еркін қол жеткізуді қамтамасыз ету; - жабдықты шаңнан тазарту үшін сығылған ауамен үрлеу; - бөлшектердің, тораптардың, механизмдер мен электрондық платалардың техникалық жай-күйін көзбен шолып тексеру; - техникалық параметрлер бойынша реттеулерді тексеру және қалпына келтіру; - техникалық құжаттаманың талаптарына сәйкес жабдықты майлау; - жабдықты бақылау және жұмыс материалдарында тексеру, тестілеу, қорғаныш қаптамаларын орнына орнату. 2.4. Компьютерлік және перифериялық жабдықтарға техникалық сүйемелдеу көрсету жөніндегі қызметтерге қойылатын талаптар 2.4.1. Компьютерлік жабдықтарға техникалық сүйемелдеу көрсету қызметтерін пайдаланушылар Тапсырыс берушінің қызметкерлері және ол тартатын мамандар болып табылады. 2.4.2. Компьютерлік жабдықтарға техникалық сүйемелдеу нақты техника түріне арналған нормативтік-техникалық және пайдалану құжаттамасының талаптарына сәйкес орындалуы тиіс. 2.4.3. Тапсырыс берушінің компьютерлік жабдықтарына техникалық сүйемелдеуді бағдарламалық қамтамасыз етуді орнату, баптау және Әкімдіктің бірыңғай желісіне қосу, дербес компьютерлерге қызмет көрсету дағдылары бар, еңбекті қорғау және қауіпсіздік техникасы бойынша нұсқамадан өткен Жеткізушінің мамандары жүзеге асырады. 2.4.4. Компьютерлік және перифериялық жабдықтарға техникалық сүйемелдеу Астана қаласы «Сарайшық» ауданы әкімінің аппараты үшін ғана көрсетіледі және Астана қаласы Әкімдігінің құрылымдық бөлімшелері үшін көрсетілмейді. 2.4.5. Тапсырыс берушінің компьютерлік жабдықтарына техникалық сүйемелдеу көрсету қызметтері Тапсырыс беруші пайдаланушыларының өтінімдері негізінде жүзеге асырылады. Келіп түскен әрбір өтінім кейіннен Тапсырыс берушіге есеп ұсыну үшін өтінімдерді өңдеуге арналған мамандандырылған бағдарламалық қамтамасыз етуде тіркеледі. 2.4.6. Техникалық қызмет көрсетуге Тапсырыс берушінің түгендеу нөмірлері бар жабдықтар қабылдануға тиіс. 2.4.7. Есептілікке және көрсетілген қызметтер актілерін ресімдеу тәртібіне қойылатын талаптар: 2.4.7.1. Тапсырыс беруші есептілікті талдау негізінде қызмет көрсету сапасына бақылау жүргізеді. Есептердің нысанын Тапсырыс беруші бекітеді. Жеткізуші көрсетілген қызметтер туралы есептерді ұсынуы тиіс. 2.4.7.2. Жеткізушінің Пайдаланушы өтінімін орындағанын растайтын бастапқы құжат көрсетілген қызметтер актісі болып табылады. Көрсетілген қызметтер актісі Жеткізуші қызмет көрсеткеннен кейін бірден Пайдаланушының жұмыс орнында ресімделуге тиіс. Актіде актінің нөмірі мен күні, өтінімнің келіп түскен уақыты, инциденттің жойылған уақыты, пайдаланушының тегі, аты, әкесінің аты, Тапсырыс берушінің атауы (Әкімдікке ведомстволық бағыныста мемлекеттік мекеменің атауы), бөлім, кабинет, пайдаланушының телефон нөмірі, шақыру

	себебі, ақауды жою бойынша қабылданған шаралар, өтінімді орындаушының тегі, аты, әкесінің аты көрсетілуі тиіс. Акті орындалған жұмысты қабылдаған Тапсырыс беруші пайдаланушысының лауазымы, тегі, аты, әкесінің аты көрсетілген қолымен, сондай-ақ жұмысты орындаған орындаушының қолымен куәландырылады. 2.4.8. Компьютерлік жабдықтарға техникалық сүйемелдеу көрсету жөніндегі қызметтерге мыналар кіреді: - компьютерлік және перифериялық жабдықтарды орнату, баптау және Әкімдіктің бірыңғай желісіне қосу; - пайдаланушылардың лицензиялық бағдарламалық қамтамасыз етуін (БҚ) Тапсырыс берушінің дистрибутивінен орнату және қалпына келтіру; - компьютерлік және перифериялық жабдықтарға техникалық қызмет көрсету (профилактика); - компьютерлік және перифериялық жабдықтарды диагностикалау. 2.4.8.1. Компьютерлік жабдықты орнату, баптау және қосу жөніндегі қызметтер шеңберінде мынадай жұмыстар орындалуы тиіс: - қажет болған жағдайда, компьютерлік және перифериялық жабдықтарды жинақтамасымен бірге пайдаланушының жұмыс орнына жеткізу және қаптамасынан шығару; - перифериялық құрылғыларды (пернетақта мен тінтуірді) жұмыс станциясына қосу; - мониторды жұмыс станциясына қосу; - қажет болған жағдайда, Тапсырыс берушінің дистрибутивтерінен жұмыс станциясына бағдарламалық қамтамасыз етуді орнату; жұмыс станциясын Әкімдіктің бірыңғай желісіне қосу. 2.4.8.2. Компьютерлік және перифериялық жабдықтардың техникалық жай-күйін Жеткізушінің маманы Тапсырыс берушінің қатысуымен пайдалану орнында тексеру жүргізу арқылы айқындауы тиіс. 2.4.8.3. Ақаулы компьютерлік және перифериялық жабдық диагностика жүргізу үшін беріледі. Жабдық жөндеуге жарамсыз болған жағдайда, оның техникалық жай-күйіне сараптама жүргізіліп, Тапсырыс берушіге ақау актісі беріледі. 2.4.8.4. Компьютерлік және перифериялық жабдықтардың техникалық жай-күйін тексеру жабдықты бөлшектеу, істен шыққан жинақтауыш бөлшектерді анықтау және ақау актісін жасау жөніндегі операциялар кешенін қамтуы тиіс. 2.4.8.4.1. Компьютерлік және перифериялық жабдықтарды жөндеу мынадай қызметтерді қамтуы тиіс: - қорғаныш қаптамаларын бөлшектеу/монтаждау; - ауыстыруға немесе қалпына келтіруге жататын жекелеген бөлшектердің, тораптардың, механизмдер мен платалардың ақауларын көзбен шолып тексеру, бақылау өлшемдерін жүргізу және анықтау; - ақаулы бөлшектерді, тораптарды, механизмдерді, платалар мен құрылғыларды ауыстыру немесе қалпына келтіру; - жабдық бөлшектерін әдеттегі техникалық қызмет көрсету көлемінен асатын көлемде тазалау; - бөлшектер мен тораптарды майлау (қажет болған жағдайда); - жабдықты техникалық және электрлік параметрлер бойынша реттеу; - жабдықтың дұрыс жұмыс істеуін бақылау және тестілеу стендінде тексеру; - жабдықты пайдалануға тапсыру. 2.4.8.4.2. Жөндеу жүргізілгеннен кейін 2 күн ішінде Жеткізуші көрсетілген қызметтер актісін 2 данада жасап, жабдықты Тапсырыс берушіге тапсыруы тиіс. 2.4.8.4.3. Жабдықтың жекелеген бөлшектері ауыстырылған жағдайда ақау актісі жасалуы тиіс. Ауыстырылған бөлшектер туралы мәліметтер жабдықтың

	электрондық паспортына енгізілуі тиіс. 2.4.8.5. Тапсырыс берушінің дистрибутивінен пайдаланушылардың лицензиялық бағдарламалық қамтамасыз етуін (БҚ) орнату және қалпына келтіру жөніндегі қызметтер шеңберінде мынадай жұмыстар орындалуы тиіс: 2.4.8.5.1. Жұмыс станцияларына жүйелік және қолданбалы бағдарламалық қамтамасыз етуді, сондай-ақ ақпараттық жүйелерді орнату Тапсырыс беруші пайдаланушыларының өтінімдері негізінде жүргізілуі тиіс. 2.4.8.5.2. Компьютерлік жабдыққа орнатылатын бағдарламалық құралдардың құрамын Тапсырыс беруші айқындайды. 2.4.8.5.3. Жабдық немесе бағдарламалық қамтамасыз ету істен шыққан жағдайда операциялық жүйелерді, қолданбалы БҚ мен ақпараттық жүйелерді қалпына келтіру Өзара іс-қимыл регламентінде белгіленген мерзімдерде жүргізілуі және Тапсырыс берушінің дистрибутивтерінен жүйелік және қолданбалы БҚ орнатуды қамтуы тиіс. 2.4.8.6. Компьютерлік жабдықтарға техникалық қызмет көрсету (профилактика) жөніндегі қызметтер шеңберінде мынадай жұмыстар орындалуы тиіс: - қорғаныш қаптамаларын бөлшектеу/монтаждау; - жабдық бөлшектеріне еркін қол жеткізуді қамтамасыз ету; - жабдықты шаңнан тазарту үшін сығылған ауамен үрлеу; - ластанған бөлшектер мен механизмдерді тазалау; - бөлшектердің, тораптардың, механизмдер мен электрондық платалардың техникалық жай-күйін көзбен шолып тексеру; - техникалық параметрлер бойынша реттеулерді тексеру және қалпына келтіру; - техникалық құжаттаманың талаптарына сәйкес жабдық бөлшектерін майлау; - жабдықты бақылау және жұмыс материалдарында тексеру және тестілеу; - қажет болған жағдайда, принтерлердегі шығыс материалдарын Тапсырыс берушінің материалдарын пайдалана отырып ауыстыру (бояғыш таспа, тонер, картридж және басқалары). 2.4.8.6.1. Жүйелік блокты, мониторды, пернетақтаны және манипуляторды (тінтуірді) тексеру мынадай тәртіппен жүргізілуі тиіс: - жүйелік блокты, мониторды, пернетақтаны ашу; - бөлшектерді шаңнан тазарту үшін үрлеу; - бөлшектерде ақаулардың бар-жоғын тексеру; - кабельдерде зақымданулардың бар-жоғын тексеру; - қуат блогының немесе процессордың желдеткішінде бөгде шудың бар-жоғын тексеру; - пернетақта пернелерінің басылып қалып қоюын тексеру; - сыртқы ақаулар болмаған жағдайда пернетақта ашылмайды; - манипуляторды (тінтуірді) ашу, шаң қабатының бар-жоғын сырттай тексеру және оны кейіннен жою; - жүйелік блок пен манипуляторды (тінтуірді) жинау және дербес компьютердің жұмысқа қабілеттілігін тексеру. 2.4.8.6.2. Принтерлерге қызмет көрсету мынадай талаптар мен тәртіпке сәйкес жүзеге асырылуы тиіс: - принтердің корпусын бөлшектеу/монтаждау; - қағаз тасымалдағышпен жанасатын беттерді ақаулардың, ластанулардың, зақымданулардың және шаң қабатының бар-жоғына сыртқы және ішкі тексеру; - бөлшектерді тазалау, қажет болған жағдайда майлау; - картриджді ақаулардың, зақымданулардың және шаң қабатының бар-жоғына сырттай тексеру, кейіннен оларды жою немесе картриджді ауыстыру; - картриджді толтыру кезеңділігі басып шығару сапасына қарай айқындалады; - принтердің жұмысқа қабілеттілігі мен басып шығару

	сапасын тексеру. 2.4.8.7. Компьютерлік жабдықты диагностикалау жөніндегі қызметтер шеңберінде мынадай жұмыстар орындалуы тиіс: компьютердің негізгі қосалқы жүйелерінің жұмысқа қабілеттілігі мен өнімділігін тестілеу параметрлерінің әртүрлі үйлесімдері кезінде талдауға мүмкіндік беретін әртүрлі тестілерді жүргізу, ДК жұмысының оңтайлы режимдерін таңдау; - жүйенің істен шығуға төзімділігін талдау; - компьютер құрамына кіретін құрылғылардың үйлесімділігі мен жұмысқа қабілеттілігін талдау. Бұл талдау конфигурацияны зерттеуге және қолданыстағы проблемаларды талдауға мүмкіндік береді; - процессордың электрлік және жылулық параметрлерін, процессор мен компьютердің қуат блогының салқындатқыш желдеткіштерінің жұмысын бақылау. 2.4.9. Процессордың, жедел жадтың, қатты дискінің жүктемесін, своп-файлдың өлшемін және т.б. айқындау. 2.5. Әкімдіктің ішкі және көшпелі кеңестерін (есептік кездесулерін, іс-шараларын) өткізуге жедел қызмет көрсету және техникалық дайындықты қамтамасыз ету жөніндегі қызметтерге қойылатын талаптар 2.5.1. Жеткізуші жабдықты тасымалдауды қоса алғанда, ішкі және көшпелі онлайн және офлайн кеңестерді өткізуге жедел қызмет көрсетуді және техникалық дайындықты қамтамасыз етуі тиіс. Бұл ретте бейнеконференцбайланыс жабдықтарын, конференц-жүйелерді, сондай-ақ бейнехаттамалау және бейнебақылау жүйелерін, проекторды орнату, баптау және тестілеу, слайдтарды көрсету, сондай-ақ кеңес өткізу барысында техникалық сүйемелдеу жұмыстары қамтылуы тиіс. 2.5.2. Сүйемелденетін жабдықтар тізбесіне аудиоконференция жүйесінің жабдықтары кіреді. 2.5.3. Жеткізуші Әкімдіктің мәжіліс залдарында бейнеконференцбайланыс жабдықтарын, конференц-жүйелерді, сондай-ақ бейнехаттамалау және бейнебақылау жүйелерін, проекторды қосу схемаларын әзірлеуі тиіс. 2.5.4. Жеткізуші бейнеконференцбайланыс жабдықтарының, конференц-жүйелердің, сондай-ақ бейнехаттамалау және бейнебақылау жүйелерінің, проектордың төмендегі көрсеткіштер бойынша күнделікті тексерілуін қамтамасыз етуі тиіс: - тұрақты жұмыс істеуі; - операциялық жүйенің дұрыс жұмыс істеуі және контенттің дұрыс көрсетілуі; - жергілікті және сымсыз желіге қосылуы; - бағдарламалық-аппараттық құралдардың, оның ішінде планшеттік құрылғылардың жұмысқа қабілеттілігі; - зақымданулар мен ақаулардың (қызып кету, физикалық бұзылу) болмауы. 2.5.5. Жеткізуші коммутация және дауыс, бейне кескін мен бейнеконференцбайланысты беру жүйесінің жабдықтарындағы, одан әрі пайдалану кезінде жабдықтың жұмысқа қабілеттілігін бұзуы мүмкін ақаулы тораптар мен бөлшектерді жедел жоюды қамтамасыз етуі тиіс. 2.5.6. Жеткізуші күн сайын Астана қаласы «Сарайшық» ауданы әкімінің аппаратының бейнебақылау камераларынан, бейнехаттамалау және конференц-жүйелерінен жазба жүргізуді және контентті Тапсырыс берушіге ұсынуды қамтамасыз етуі тиіс. 2.6. Принтерлерге, көшіру аппараттарына және көпфункционалды құрылғыларға арналған ақ-қара және түрлі түсті картридждерді толтыру және қалпына келтіру жөніндегі қызметтерге қойылатын талаптар 2.6.1. Принтерлерге, көшіру

	аппараттарына және көпфункционалды құрылғыларға арналған картридждерді толтыру және қалпына келтіру жөніндегі қызметтер мыналарды қамтиды: - бастапқы тестілеу, механикалық зақымданулардың бар-жоғын тексеру; - картриджді толық бөлшектеу және сығылған ауамен тонер қалдықтарынан тазарту; - картридждің түйіспелер тобын, коротронды, магниттік білігін тазалау, фотобарабан мен ракельдің тозу және зақымдану жай-күйін тексеру, картридж бөлшектерін - майлау; - тонермен толтыру; - шығыс сапасын бақылау; - чипті ауыстыру немесе қайта бағдарламалау; - толтырылған картридждерді тасымалдау пайдаланушылардың жабдықтарына және Тапсырыс берушінің аумағына денсаулыққа зиянды тонер бөлшектерінің шашылуын болдырмау мақсатында тығыз жабылған қара түсті полиэтилен пакеттерде жүзеге асырылуы тиіс. 2.6.2. Толтырылған және қалпына келтірілген картридждердің басып шығарылатын беттерінің ресурсы мен басып шығару сапасы картридж өндірушісінің сипаттамаларына сәйкес болуы тиіс. 2.6.3. Басып шығарылған мәтін бар парақта жолақтардың, тонермен ластанған учаскелердің, сондай-ақ тонер дақтарының болуына жол берілмейді. Парақтағы әрбір таңба анық басылуы, ал мәтін механикалық әсерлерге төзімді болуы тиіс. 2.6.4. Әрбір картриджде толтырылғаннан кейінгі салмағы туралы ақпараты бар бірегей штрих-коды бар жапсырма болуы тиіс. 2.6.5. Жеткізуші толтырылған картридждерді дербес таңбалайды және Тапсырыс берушіге есепті кезең үшін көрсетілген қызметтер актісін ұсынады. Актіде қызмет көрсетілген күн, картридждің атауы, таңбалау белгісі/картридж нөмірі, көрсетілген қызметтердің сипаттамасы көрсетілуі тиіс. 2.6.6. «Ақаулы өнімді» және оның салдарын жоюды Жеткізуші толығымен өз есебінен жүзеге асырады. 2.6.7. Принтерлерге, көшіру аппараттарына және көпфункционалды құрылғыларға арналған картридждерді қалпына келтіру қажеттілігі туындаған жағдайда, Жеткізуші қажетті жинақтауыш бөлшектермен, шығыс материалдарымен және қосалқы бөлшектермен қамтамасыз етілуі тиіс. 2.6.8. Картриджді қалпына келтіру кезінде ауыстырылған тозған және зақымданған бөлшектер мен шығыс материалдарының құны, сондай-ақ картридждерді тасымалдау шығындары картридждерді қалпына келтіру және толтыру қызметінің құнына енгізіледі. 2.7. Сервистік-диспетчерлік қызмет арқылы ақпараттық-коммуникациялық инфрақұрылымға техникалық сүйемелдеу көрсету жөніндегі қызметтерге қойылатын талаптар 2.7.1. Пайдаланушылардың сұрауларына (өтінімдеріне) барынша жылдам ден қоюды, өтінімдерге сәйкес жұмыстарды жедел орындауды және қызметтер көрсету кезеңінде инциденттерді жоюды қамтамасыз ету мақсатында Жеткізуші сервистік-диспетчерлік қызмет арқылы техникалық қолдауды ұйымдастыруы және қамтамасыз етуі тиіс. 2.7.2. Сервистік-диспетчерлік қызмет пайдаланушы алдында онымен келісілген сервистерді ұсыну үшін толық жауапты болады, өтінімдерді, шағымдар мен ұсыныстарды қабылдау орталығы болып табылады, сервистердің ағымдағы жай-күйін бақылайды және іркілістерді жоюға арналған нарядтарды беруге, сондай-ақ ақауларды жою процесін бақылауға өкілетті

	болады. 2.7.3. Сервистік-диспетчерлік қызмет Тапсырыс берушінің арнайы бөлінген телефон нөмірі арқылы өтінімдерді тәулік бойы қабылдауды қамтамасыз етуі тиіс. 2.7.4. Жеткізуші жұмыс күндері сағат 07:30-дан 17:00-ге дейін техникалық сүйемелдеуді қамтамасыз етуі тиіс. Сондай-ақ жұмыс күндері сағат 17:00-ден 18:00-ге дейін, сенбі күндері сағат 09:00-ден 13:00-ге дейін Тапсырыс берушінің мына мекенжайдағы объектісінде: А. Байтұрсынұлы көшесі, 29/2, кемінде 1 (бір) кезекші маманның қатысуымен техникалық сүйемелдеу көрсетілуі тиіс. Өзге жағдайларда, оның ішінде демалыс және мереке күндері, өтінімдердің келіп түсуіне қарай шақыру бойынша қызмет көрсетіледі. Кезекші қызметкердің тегі, аты, әкесінің аты және кезекшілік күндері көрсетілген кезекшілік кестесін Жеткізуші бір айлық кезеңге жасайды және Тапсырыс берушіге ұсынады. 2.7.5. Регламенттелген өтінімдер бойынша қызмет көрсету сапасы мен мерзімдері, қызметтердің сапа деңгейінің ерекшелігі Өзара іс-қимыл регламентінде көрсетілген қызмет көрсету деңгейіне қойылатын талаптарға сәйкес қамтамасыз етілуі тиіс. 2.7.6. Регламенттелмеген өтінімдер бойынша қызметтердің сапа деңгейінің ерекшелігі мынадай талаптарға сәйкес болуы тиіс: - Сұрауларға жауап берудің ең ұзақ уақыты: телефон арқылы – 10 минут; - электрондық пошта арқылы – 1 сағат. Өтінімді орындаудың ең ұзақ мерзімі – 1 күн. 2.7.7. Тапсырыс берушіден келіп түсетін барлық өтініштер жеткізілу тәсіліне қарамастан тіркелуге, жіктелуге және туындаған проблеманың Жүйенің жұмысқа қабілеттілігіне әсер ету дәрежесіне (басымдығына) қарай өңделуге тиіс. Тапсырыс берушінің талабы бойынша сервистік-диспетчерлік қызметке келіп түскен өтініштер бойынша талдамалық есеп ұсынылуы тиіс. 2.7.8. Ең жоғары басымдық деңгейіндегі инциденттер бойынша жұмыстар өтінім келіп түскен сәттен бастап 5 минуттан кешіктірілмей басталуы тиіс. 3. Қызметтерді қабылдау тәртібі 3.1. Қызметтерді орындау шартты орындау бойынша көрсетілген қызметтер (орындалған жұмыстар) актісімен ресімделеді. Қызмет көрсету мерзімі – Шарт күшіне енген күннен бастап 2026 жылғы 31 желтоқсанын қоса алғанда.
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)	

Приложение 16
к конкурсной документации

Техническая спецификация закупаемых услуг (заполняется заказчиком)

Наименование заказчика	Государственное учреждение "Аппарат акима района "Сарайшық" города Астаны"
Наименование организатора	Государственное учреждение "Аппарат акима района "Сарайшық" города Астаны"
№ конкурса:	№ 17973635-1
Наименование конкурса:	Услуги по техническому обслуживанию компьютерной/периферийной оргтехники/ оборудования и их частей
Номер лота:	№ 85226112-ОК1
Наименование лота:	Услуги по техническому обслуживанию компьютерной/периферийной оргтехники/оборудования и их частей
Наименование кода Единого номенклатурного справочника товаров, работ, услуг:	951110.000.000003
Наименование услуги:	Услуги по техническому обслуживанию компьютерной/периферийной оргтехники/оборудования и их частей
Единица измерения:	Одна услуга
Количество (объем):	1
Цена за единицу, без учета налога на добавленную стоимость:	4181034.48
Общая сумма, выделенная для закупки, без учета налога на добавленную стоимость:	4181034.48
Срок оказания услуги:	Срок оказания услуг: ежемесячно по мере необходимости по 31 декабря 2026 года.
Размер авансового платежа* *:	0 %
Гарантийный срок (в месяцах)	2

Описание требуемых характеристик, параметров и иных исходных данных	1. Общие сведения 1.1. Настоящая техническая спецификация определяет требования к услугам по техническому сопровождению компьютерного и периферийного оборудования инфраструктуры Аппарата акима района «Сарайшық» города Астаны (далее – услуги ИКТ). 1.2. В процессе оказания услуг ИКТ Заказчик предоставляет Поставщику доступ к необходимым внутренним документам Акимата, в том числе к Политике информационной безопасности Аппарата акима города Астаны района Сарайшық и нормативно-справочной информации. 1.3. В целях обеспечения оперативного реагирования и обслуживания, Поставщик должен обеспечить постоянное присутствие не менее 2 специалистов (первая линия технической поддержки) по техническому сопровождению ИКТ, в том числе не менее 2-х специалистов по обслуживанию сетевого и серверного оборудования по месторасположению серверной комнаты и центрального узла телекоммуникаций на объекте Заказчика: г. Астана, ул. А. Байтурсынова 29/2. 1.4. Поставщик должен обеспечить предоставление технических консультаций и экспертных заключений по требованию Заказчика. 1.5. Поставщик должен гарантировать ежедневное круглосуточное бесперебойное предоставление услуг ИКТ, включая выходные и праздничные дни и должен иметь службу технической поддержки. 1.6. Поставщик должен обеспечивать круглосуточный мониторинг информационно-коммуникационной инфраструктуры Акимата средствами, существующими у Заказчика и оперативное устранение сбоев и неисправностей в любое время суток, включая выходные и праздничные дни. 1.7. По требованию Заказчика Поставщик должен предоставить необходимую информацию для проведения аудита информационно-коммуникационной инфраструктуры в соответствии Политикой информационной безопасности Аппарата акима района «Сарайшық» города Астаны. 1.8. Время прибытия специалиста Поставщика на место к Заказчику не должно превышать регламентированное время. 1.9. В случае сбоев в информационно-коммуникационной инфраструктуре акимата, Поставщик должен оперативно уведомлять о проблеме Заказчика. 1.10. При вводе в эксплуатацию Заказчиком дополнительного программно-аппаратного комплекса, программного-обеспечения и оборудования Поставщик должен обеспечить техническое сопровождение без дополнительных затрат со стороны Заказчика. 1.11. Профилактические работы должны проводиться в нерабочее время и/или выходные дни, за исключением компьютерного оборудования, которые должны проводиться в рабочее время по согласованию с Заказчиком. 2. Требования к составу и содержанию услуг ИКТ 2.1. Требования к услугам по техническому сопровождению коммутационного и телекоммуникационного оборудования. 2.1.1. Техническое сопровождение коммутационного, телекоммуникационного оборудования, а также Аппарата акима района «Сарайшық» города Астаны осуществляется по месторасположению серверной комнаты и центрального узла телекоммуникаций Акимата по адресу: г. Астана, ул. А. Байтурсынова 29/2. 2.1.2. В сопровождение входит обслуживание телекоммуникационного оборудования, операционных систем, систем

	виртуализации, резервного копирования. 2.1.3. Поставщик должен проводить необходимые работы по настройке телекоммуникационного и коммутационного оборудования для повышенной отказоустойчивости оборудований. 2.1.4.В услуги по сопровождению коммутационного, телекоммуникационного оборудования должно входить: −техническая поддержка и администрирование коммутационного, телекоммуникационного оборудования; −профилактическое обслуживание коммутационного, телекоммуникационного оборудования. 2.1.4.1. В рамках технической поддержки и администрирования коммутационного, телекоммуникационного оборудования Поставщик должен выполнить следующие работы: −оптимизация параметров операционной системы; −проверка целостности файловой системы; −проверка производительности; −диагностика; −оптимизация параметров системы управления базами данных; −аудит ресурсов и событий; −установка актуальных обновлений операционных систем, баз данных, общесистемного и прикладного программного обеспечения с предварительным тестированием на корректность обновлений в соответствии с Политикой информационной безопасности Аппарата акима района «Сарайшық» города Астаны (при наличии у Заказчика лицензий или подписок от производителя, предоставляющих данную возможность); 2.1.4.2. В рамках профилактического обслуживания коммутационного и серверного оборудования Поставщик должен выполнить следующие работы: −продувка оборудования от пыли; −очистка дисковода и привода CD-ROM при помощи чистящей дискеты/CD-диска, в случае необходимости; −удаление загрязнения с корпусов и съемных крышек; −очистка контактов спиртом; −снятие отдельных узлов, механизмов и плат, обеспечивающих свободный доступ к деталям оборудования; −смазка, чистка отдельных узлов и механизмов в соответствии с требованиями технической документации; −визуальный осмотр технического состояния деталей, узлов, электронных плат и периферийных устройств; −установка на место снятых узлов, механизмов и плат; −обновление при необходимости версии антивирусных программ; −проверка на наличие вирусов и при необходимости лечение; −чистка системной области от файлов пользователей; −проверка и восстановление регулировок по техническим электрическим параметрам; 2.2. Требования к услугам по технической поддержке и администрированию оборудования IP-телефонии акимата 2.2.1. Техническая поддержка и администрирование оборудования IP-телефонии Аппарата акима района «Сарайшық» города Астаны должна осуществляться по месторасположению серверной комнаты и центрального узла телекоммуникаций Акимата, а также расположению клиентского оборудования по адресу: город Астана, ул. А. Байтурсынова 29/2, за исключением режимных помещений. 2.2.2. В услуги по технической поддержке и администрированию оборудования IP-телефонии акимата города Астаны должны входить: −техническая поддержка и настройка оборудования IP-телефонии; −администрирование оборудования IP-телефонии; −техническая поддержка голосового шлюза в сеть телефонов общего пользования (далее – СТОП). Оборудование

	IP-телефонии представлено следующими компонентами: −система телефонии IP-АТС; −голосовые шлюзы в СТОП. 2.2.3. Поставщик должен осуществлять выполнение основных управляющих функций, таких как: −управление установлением телефонных соединений; −настройка и управление системой IP телефонии с помощью удобного графического интерфейса, в том числе настройка IP телефонов, шлюзов, настройка номерного плана, сбор и анализ статистической информации о функционировании системы и т. д. (предусмотрена возможность централизованной, а также удаленной настройки системы); −настройка дополнительных функции для пользователей в системе корпоративной IP телефонии, в том числе поддержка аудио-конференций, интеграция с корпоративной директорией абонентов на базе протокола LDAP и др.; −настройка плана нумерации и правил маршрутизации телефонных звонков, в том числе; −создание различных планов нумерации для различных групп устройств; −ограничение доступа заданных устройств к определенным телефонным номерам (например, запрет на междугородние телефонные соединения для определенных групп абонентов); −настройка модификации номера вызывающего и вызываемого абонента в процессе принятия решения о маршрутизации телефонного соединения; −создание групп распределения вызовов (Huntgroups, Huntlists); −контроль за использованием полосы пропускания для размещения видео- и голосовых вызовов (Calladmissioncontrol) как внутри кластера CallManager, так и между кластерами; −настройка возможности установления приоритетных вызовов (поддерживается несколько уровней приоритета) с возможностью вытеснения менее приоритетных вызовов более приоритетными (функция MLPP); −настройка возможности увеличения параметров производительности системы и максимально допустимое количество телефонов и иных устройств на кластер CallManager; −настройка прозрачности поддержки пользовательских функций внутри кластера; −поддержка резервирования основных функциональных компонентов, в том числе серверов CallManager, голосовых шлюзов; −настройка автоматической перерегистрация IP телефона на один из резервных серверов CallManager в случае потери связи с основным для данного телефона сервером CallManager; −поддержка видео вызовов; −настройка графического web-интерфейса для централизованной настройки и управления системой, возможность удаленного администрирования системы; −поддержка многоуровневой системы прав доступа к администрированию системы, а также ведение журнала доступа администраторов к системе; −сбор статистической информации о телефонных соединениях, которая может быть использована в дальнейшем для мониторинга системы и решения задач биллинга (CDR и CMR); −настройка встроенных средств мониторинга системы и средств сбора, и просмотра отладочной информации; −настройка программного компонента для поддержки аудиоконференций; −настройка программного компонента для обеспечения музыки при удержании вызовов (Music-on-holdServer); −настройка нескольких телефонных линий на один телефонный аппарат; −настройка возможности

	совместного использования номера (линии) несколькими телефонными аппаратами (функция sharedline); −настройка функции удержания телефонного вызова (Hold) с возможностью проигрывания музыки (MusiconHold) или тонового сигнала (ToneonHold) для звонков, находящихся на удержании; −перевод звонка: безусловный, по сигналу «занято» или в случае, когда абонент не отвечает на звонок в течение определенного времени; −настройка возможности просмотра списка участников конференции на телефонном аппарате, возможность удаления участника; −настройка функции объединения нескольких ранее установленных телефонных соединений (Join); −настройка функции вмешательства в установленное телефонное соединение (Barge); −настройка возможности включения/выключения режима частного разговора, исключающего возможность вмешательства в телефонное соединение; −настройка возможности ускоренного набора (SpeedDial); −настройка возможности повторного набора номера (Redial); −настройка возможности функции отзвона при занятости или неответе абонентской линии (CallBack); −настройка возможности перехвата телефонных звонков (CallPickup, GroupCallPickup); −настройка функции автоматического ответа на телефонное соединение (AutoAnswer), при этом голос автоматически выводится в гарнитуру или на громкую связь; −настройка индикации информации о телефонном соединении; −настройка доступа к телефонным справочникам с телефонного аппарата. Поддерживаются телефонные справочники; −справочник пропущенных звонков для данного IP телефонного аппарата; −справочник размещенных ранее телефонных звонков для данного телефонного аппарата; −справочник принятых ранее телефонных звонков для данного телефонного аппарата; −корпоративный телефонный справочник; −персональный телефонный справочник абонента; −настройка функции Extensionmobility – возможность динамической настройки параметров IP телефона на основе введенного имени пользователя и пароля. В зависимости от указанного имени пользователя и пароля телефону автоматически присваиваются телефонный номер, настройки кнопок ускоренного набора (SpeedDial), настройки сервисов и т. д.; −настройка встроенной подсказки по использованию телефонного аппарата; −настройка графического web-интерфейса для абонента – с его помощью абонент может, например, настроить перевод всех звонков (CallForwardAll) для конкретной линии своего телефона, осуществлять подписку на сервисы, настраивать персональную записную книжку и т. д.; −оперативное программирование телефонных аппаратов по требованию абонентов: замена учетной записи, присвоение категории выхода дозвона, замена аппарата, присвоение PIN-кода, настройка функции BLF; −программирование прямых кнопок доступа телефонных аппаратов и модулей расширения; 2.2.4. В рамках услуг по администрированию оборудования IP телефонии должно быть выполнено: −создание новых групп абонентов; −внесение новых абонентов в группы; −создание в базе новых абонентов; −изменение существующих абонентов; −резервное копирование информации; −изменение плана

	маршрутизации/создание новых направлений; −подключение и настройка внешних линий; −изменение конфигурации на маршрутизаторе; −установка обновлений на сервер CallManager; −проверка работоспособности серверов CallManager. 2.2.5. В рамках оказания услуг по администрированию пользователей IP телефонии должно быть выполнено: −установка и настройка телефонных аппаратов; −поддержка нескольких телефонных линий на один телефонный аппарат; −настройка звонка на удержание (Hold); −перевод звонка: безусловный, по сигналу занято или в случае, когда абонент не отвечает на звонок в течение определенного времени; −организация телефонных конференций; −настройка ускоренного набора (SpeedDial); −настройка повторного набора номера (Redial) −настройка функции отзвона при занятости абонентской линии (CallBack); −настройка перехвата телефонных звонков (CallPickupGroups); −настройка автоматического ответа на звонок с выводом звука в гарнитуру или на громкую связь (AutoAnswer); −настройка индикации информации о телефонном соединении. 2.2.6. В рамках оказания услуг по технической поддержке голосовых шлюзов Cisco Catalyst C8200 должно быть выполнено: −поддержка работоспособности интерфейсов E1; −мониторинг потоков E1; −манипуляция цифр входящих, исходящих вызовов; −резервное копирование конфигурации устройства; −поиск и устранение неисправностей; −обновление программного обеспечения устройства (ПО Cisco IOS). 2.2.7. В рамках оказания услуг по технической поддержке аппаратно-программного комплекса голосовой сети должно быть выполнено: −проверка работоспособности устройств системы телефонии IP-АТС; −мониторинг работоспособности системных сервисов CallManager; −мониторинг загруженности процессора, оперативной памяти сервера системы телефонии IP-АТС; −управление операционной системой сервера системы телефонии IP-АТС. 2.3. Требования к услугам по сопровождению сетей передачи данных и телекоммуникационного оборудования Акимата 2.3.1. Сопровождение сетей передачи данных и телекоммуникационного оборудования Акимата должно осуществляться по объекту Заказчика, за исключением режимных помещений. 2.3.2. Поставщик по требованию Заказчика должен предоставить на электронных и бумажных носителях следующую документацию: −схему физического подключения (L1); −схему логического подключения (L2); −схему маршрутизации (L3); −текущую рабочую конфигурация центрального коммутатора; −текущую рабочую конфигурация этажных коммутаторов; −схему подключения удаленных точек (VPN), с указанием точки терминирования соединений; −схему подключения внешних каналов связи; −схему подключения серверного оборудования к КСПД. 2.3.3. В услуги по администрированию корпоративной вычислительной сети Акимата города Астана входят следующие виды работ и услуг: −администрирование структурированной кабельной сети (СКС); 2.3.4. Поставщик должен осуществлять мониторинг и администрирование корпоративной вычислительной сети с предоставлением отчетов о проделанной работе (возникающих ошибках, принимаемых мерах по их

	исправлению, анализ и предложения по усовершенствованию администрирования и оптимизации работы сетевого оборудования). 2.3.5. Услуги по техническому сопровождению телекоммуникационного оборудования сети передачи данных должны включать следующее: −администрирование ядра сети передачи данных; −администрирование коммутаторов; 2.3.6. Локальная вычислительная сеть Акимата построена с использованием структурированной кабельной сети и представляет собой физическую среду передачи информации в рамках локальной информационной системы и состоит из двух уровней: 2.3.7. Уровень ядра, за который отвечают центральные коммутаторы. 2.3.8. Уровень доступа, за который отвечают кроссовые коммутаторы. 2.3.9. Поставщик должен обеспечить техническую поддержку телекоммуникационного оборудования и текущее обновление версий установленного программного обеспечения через уполномоченных представителей сервис-центра производителя. 2.3.10. Администрирование коммутатора. 2.3.11. Коммутаторы представляет семейство высокопроизводительных многоуровневых коммутаторов, ориентированных на использование при построении сетей масштаба предприятия. 2.3.12. Поставщиком должно осуществляться выполнение основных управляющих функций: −настройка и сопровождение конфигурации на маршрутизаторах и коммутаторах; −организация и поддержка VLAN-ов локальной вычислительной сети на коммутаторах; −настройка списков доступа для каждого, VLAN-а на коммутаторах; −настройка параметров безопасности на физических интерфейсах на коммутаторах; −настройка маршрутизации на устройствах, поддерживающих функции маршрутизатора; −обеспечение безопасного администрирования устройства; −настройки интерфейсных портов данного устройства; −настройки безопасности на каждом порту коммутатора; −проверка имен портов, настройка скорости портов, перевод портов в полнодуплексный режим работы; −проверка пользовательских сеансов при работе с коммутатором; −конфигурирование списков разрешенных IP-адресов IP телефонии. 2.3.13. Администрирование коммутаторов 2.3.13.1. Серия коммутаторов представляет собой линейку коммутаторов для организаций локальных сетей среднего уровня. Коммутаторы могут объединяться в стек, что увеличивает пропускную способность локальной сети. 2.3.13.2. Администрирование коммутаторов осуществляется Поставщиком по следующим основным управляющим функциям: −настройка и сопровождение конфигурации на маршрутизаторах и коммутаторах: −организация и поддержка VLAN-ов локальной вычислительной сети на коммутаторах; −настройка списков доступа для каждого, VLAN-а на коммутаторах; −настройка параметров безопасности на физических интерфейсах на коммутаторах; −настройка маршрутизации на устройствах, поддерживающих функции маршрутизатора; −обеспечение безопасного администрирования устройства; −настройки интерфейсных портов данного устройства; −настройки безопасности на каждом порту коммутатора; −проверка имен портов, настройка скорости портов, перевод портов в полнодуплексный режим работы; −проверка пользовательских сеансов

	при работе на коммутаторах; −конфигурирование списков разрешенных IP-адресов IP телефонии; −Поставщик должен предоставлять Заказчику в электронном виде актуализированные конфигурационные файлы коммутатора. 2.3.14. Подключение к локальной сети в Аппарате акима района «Сарайшық» города Астаны обеспечивается до рабочей станции. Активное оборудование предоставляется Заказчиком. 2.3.15. Подключение пользователей к локальной вычислительной сети включает в себя следующие услуги: −работы по монтажу СКС коммуникаций; −подключение к локальной сети; −монтаж кабельного канала −укладка кабеля в кабельный канал; −прокладка ЛВС без кабельного канала; −ремонт информационной розетки; −замена неисправной информационной розетки за счет Поставщика; −обжим коннектора RJ-45 RJ-11; −проведение текущих коммутаций интегрированной локальной сети; Расходные материалы при подключении пользователей к сети (кабель, коннектор, кабель-канал и т.п.) обеспечиваются за счет Поставщика. В случае проведения строительно-ремонтных работ в помещениях Заказчика, Поставщик обязуется осуществить демонтаж и монтаж сетевых кабелей. 2.3.16. Абонентское обслуживание сетевого оборудования 2.3.16.1. В абонентское обслуживание сетевого оборудования входят следующие виды работ: −профилактическое обслуживание сетевого оборудования; −диагностика сетевого оборудования; −текущий ремонт устройств сетевого оборудования; −оперативное обслуживание. 2.3.16.2. Абонентское обслуживание сетевого оборудования должно выполняться в соответствии с требованиями нормативно-технической, эксплуатационной документации на конкретный вид техники. 2.3.17. Профилактическое обслуживание 2.3.17.1. Профилактическое обслуживание сетевого оборудования должно выполняться с установленной периодичностью через равные интервалы времени с целью предотвращения отказа от работы техники и преждевременного ее износа. Поставщик должен обеспечить профилактику сетевого оборудования. 2.3.17.2. В объем работ по оказанию услуг по профилактическому обслуживанию сетевого оборудования входят: −снятие защитных кожухов; −обеспечение свободного доступа к деталям оборудования; −продувка оборудования от пыли; −визуальный осмотр технического состояния деталей, узлов, механизмов и электронных плат; −проверка и восстановление регулировок по техническим параметрам; −смазка оборудования в соответствии с требованиями технической документации; −проверка, тестирование оборудования на контрольном и рабочем материале, установка защитных кожухов. 2.4. Требования к услугам по техническому сопровождению компьютерного и периферийного оборудования 2.4.1. Пользователями услуг по техническому сопровождению компьютерного оборудования являются сотрудники Заказчика и привлекаемые им специалисты. 2.4.2. Техническое сопровождение компьютерного оборудования должно выполняться в соответствии с требованиями нормативно-технической, эксплуатационной документации на конкретный вид техники. 2.4.3. Техническое сопровождение компьютерного оборудования Заказчика осуществляется

	специалистами Поставщика, имеющими навыки установки, настройки и подключения в единую сеть акимата программного обеспечения, персональных компьютеров прошедшими инструктаж по технике безопасности. 2.4.4. Техническое сопровождение компьютерного и периферийного оборудования производится только для Аппарата акима района «Сарайшық» города Астаны и не производится для структурных подразделений акимата города Астаны. 2.4.5. Оказание услуг по техническому сопровождению компьютерного оборудования Заказчика осуществляется на основе заявок пользователей Заказчика. Каждая поступившая заявка регистрируется в специализированном программном обеспечении обработки заявок для последующего предоставления отчета Заказчику. 2.4.6. На техническое обслуживание должно приниматься оборудование с инвентарными номерами Заказчика. 2.4.7. Требование к отчетности и порядку оформления актов оказанных услуг: 2.4.7.1. Заказчик осуществляет контроль за качеством обслуживания на основе анализа отчетности. Форма отчетов утверждается Заказчиком. Поставщик должен предоставить отчеты об оказанных услугах. 2.4.7.2. Первичным документом, который подтверждает выполнение Поставщиком заявки Пользователя по оказанию услуг, является акт оказанных услуг. Акт оказанных услуг должен оформляться на рабочем месте Пользователя сразу же после оказания услуг Поставщиком. В Акте указывается номер и дата акта, время поступления заявки, время устранения инцидента, Ф.И.О. пользователя, наименование Заказчика (наименование подведомственного Акимату государственного учреждения), отдел, кабинет, телефон пользователя, причина вызова, меры, принятые по устранению, Ф.И.О. исполнителя заявки. Акт заверяется подписями пользователя Заказчика, принявшего работу, с указанием должности, ФИО, а также исполнителя, выполнившего работу. 2.4.8. В услуги по техническому сопровождению компьютерного оборудования входит: −Установка, настройка подключение компьютерного и периферийного оборудования в единую сеть акимата; −установка, восстановление лицензионного программного обеспечения (ПО) пользователей с дистрибутива Заказчика; −техническое обслуживание компьютерного и периферийного оборудования (профилактика); −диагностика компьютерного и периферийного оборудования; 2.4.8.1. В рамках услуг по установке, настройке и подключению компьютерного оборудования должно быть выполнено: −доставка на рабочее место пользователя и распаковка компьютерного и периферийного оборудования в комплекте (по необходимости); −подключение периферийных устройств (клавиатуры и мыши) к рабочей станции; −подключение монитора к рабочей станции; −по необходимости, установка программного обеспечения на рабочую станцию из дистрибутивов Заказчика; −подключение рабочей станции к единой сети акимата; 2.4.8.2. Техническое состояние компьютерного и периферийного оборудования должно определяться специалистом Поставщика в присутствии Заказчика путем его обследования на месте эксплуатации. 2.4.8.3. Неисправное компьютерное и периферийное оборудование передается

	на диагностику. В случае если оборудование не подлежит ремонту, проводится экспертиза его технического состояния с выдачей дефектного акта Заказчику. 2.4.8.4. Обследование технического состояния компьютерного и периферийного оборудования должен представлять собой комплекс операций по разборке, обнаружению вышедших из строя комплектующих деталей с составлением дефектного акта. 2.4.8.4.1. Ремонт компьютерного и периферийного оборудования должен включать в себя следующие Услуги: −демонтаж/монтаж защитных кожухов; −визуальный осмотр, контрольные замеры и определение неисправностей отдельных деталей, узлов, механизмов и плат, подлежащих замене или восстановлению; −замена или восстановление неисправных деталей, узлов, механизмов, плат и устройств; −очистка деталей оборудования, в объеме, превышающем обычное тех. обслуживание; −смазка деталей и узлов (по необходимости); −регулировка оборудования по техническим и электрическим параметрам; −проверка правильности работы оборудования на контрольном и тестовом стенде; −сдача оборудования в эксплуатацию. 2.4.8.4.2. После проведения ремонта в 2-х дневной срок Поставщик должен составить акт об оказанных услугах в 2-х экземплярах и передать оборудование Заказчику. 2.4.8.4.3. В случае замены отдельных деталей оборудования должен составляться дефектный акт. Данные о замененных деталях должны отражаться в электронном паспорте оборудования. 2.4.8.5. В рамках услуг по установке, восстановлению лицензионного программного обеспечения (ПО) пользователей с дистрибутива Заказчика должны быть выполнены следующие работы: 2.4.8.5.1. Установка системного и прикладного программного обеспечения, а также информационных систем на рабочих станциях должны производиться на основании заявок пользователей Заказчика. 2.4.8.5.2. Состав программных средств, устанавливаемых на компьютерное оборудование, должен определяться Заказчиком. 2.4.8.5.3. В случае выхода из строя оборудования или программного обеспечения, восстановление операционных систем, прикладного ПО и информационных систем, должно проводиться в сроки, установленные Регламентом взаимодействия, и включает в себя установку системного и прикладного ПО из дистрибутивов Заказчика. 2.4.8.6. В рамках услуг по техническому обслуживанию компьютерного оборудования (профилактика) должно быть выполнено: −демонтаж/монтаж защитных кожухов; −обеспечение свободного доступа к деталям оборудования; −продувка оборудования от пыли; −очистка загрязненных деталей и механизмов; −визуальный осмотр технического состояния деталей, узлов, механизмов и электронных плат; −проверка и восстановление регулировок по техническим параметрам; −смазка деталей оборудования в соответствии с требованиями технической документации; −проверка, тестирование оборудования на контрольном и рабочем материале; −при необходимости производится замена расходных материалов в принтерах с материалом Заказчика (красящая лента, тонер, картридж и другое). 2.4.8.6.1. Осмотр системного блока, монитора, клавиатуры и манипулятора (мышь)

	должен производиться по следующей схеме: −вскрытие системного блока, монитора, клавиатуры; −продувка деталей от пыли; −проверка деталей на наличие дефектов; −проверка кабелей на наличие повреждений; −проверка на присутствие посторонних шумов в вентиляторе блока питания либо процессора; −проверка на западание клавишей клавиатуры; −при отсутствии внешних дефектов, клавиатура не вскрывается; −вскрытие манипулятора (мышь), внешний осмотр на наличие пылевого налета с последующим его устранением; −сборка системного блока, манипулятора (мышь) и проверка персонального компьютера на работоспособность. 2.4.8.6.2. Обслуживание принтеров должно осуществляться в соответствии со следующими требованиями и порядком: −демонтаж/монтаж корпуса принтера; −внешний и внутренний осмотр поверхностей, соприкасающихся с бумажным носителем на наличие дефектов, загрязнения, повреждений, пылевого налета. −очистка, при необходимости смазка деталей; −внешний осмотр картриджа на наличие дефектов, повреждений, пылевого налета с последующим их устранением или его заменой; −периодичность заправки картриджа определяется в зависимости от качества печати; −проверка работоспособности и качества печати принтера. 2.4.8.7. В рамках услуг по диагностике компьютерного оборудования должно быть выполнено: −проведение различных тестов, с помощью которых можно проанализировать работоспособность и производительность основных подсистем компьютера, при различных сочетаниях установленных параметров тестирования в целях подбора оптимальных режимов работы ПК. −анализ отказоустойчивости системы; −анализ совместимости и работоспособности устройств, входящих в состав компьютера. Данный анализ поможет исследовать конфигурацию и проанализировать существующие проблемы; −контроль электрических и тепловых параметров процессора, работ охлаждающих вентиляторов процессора и блока питания компьютера; 2.4.9. Определение загрузки процессора, оперативной памяти, жесткого диска, размер файла подкачки и т.п. 2.5.Требования к услугам по оперативному обслуживанию и технической подготовке к проведению внутренних и выездных совещаний (отчетных встреч, мероприятий) Акимата7 2.5.1. Поставщик должен обеспечить оперативное обслуживание и техническую подготовку к проведению внутренних и выездных онлайн, офлайн совещаний, с учетом транспортировки оборудования, в том числе по установке, настройке и тестированию оборудования видеоконференцсвязи, конференц-систем, а также систем видеопротоколирования и видеонаблюдения, проектора и демонстрации слайдов, а также сопровождение во время совещания. 2.5.2. В перечень сопровождаемого оборудования входят: оборудование аудио-конференц системы. 2.5.3. Поставщик должен разработать схемы подключения в залах совещаний Акимата к оборудованию видеоконференцсвязи, конференц-систем, а также систем видеопротоколирования и видеонаблюдения, проектора. 2.5.4. Поставщик должен обеспечить ежедневную проверку оборудования видеоконференцсвязи, конференц-систем, а также систем видеопротоколирования и

	видеонаблюдения, проектора на предмет: −стабильного функционирования; −корректного функционирования операционной системы и отображения контента; −подключение к локальной и беспроводной сети; −работоспособность программно-аппаратных средств, в том числе планшетных устройств; −отсутствия повреждений и дефектов (перегрева, физической поломки). 2.5.5. Поставщик должен обеспечить оперативное устранение дефектных узлов и деталей оборудования системы коммутации и передачи голоса, видеоизображения и видеоконференцсвязи, которые при дальнейшей эксплуатации оборудования могут нарушить его работоспособность; 2.5.6. Поставщик ежедневно должен обеспечить запись с камер видеонаблюдения, видеопротоколирования и конференц-систем Аппарата акима района «Сарайшық» города Астаны с предоставлением контента Заказчику. 2.6 Требования к заправке и восстановлению черно белых и цветных картриджей для принтеров, копировальных аппаратов и многофункциональных устройств: 2.6.1 Услуга по заправке и восстановлению картриджей для принтеров, копировальных аппаратов и многофункциональных устройств включают в себя: - первичное тестирование, осмотр на наличие механических повреждений; - полная разборка картриджа и очистка от остатков тонера сжатым воздухом ; - очистка контактной группы картриджа, коротрона, магнитного вала, проверка состояния фотобарабана и ракеля на предмет износа и повреждений, смазка деталей картриджа; - заправка тонером; - выходной контроль качества. - замена или перепрошивка чипа. - Транспортировка заправленных картриджей должна совершаться в плотных, черных запаянных полиэтиленовых пакетах (для избежание рассыпания вредных для здоровья частиц тонера на оборудования пользователей и на территории заказчика) 2.6.2 Ресурс отпечатанных страниц и качество печати заправленных и восстановленных картриджей должно соответствовать характеристикам производителя картриджа. 2.6.3 Не допускается наличие на отпечатанном листе с текстом полос и участков, загрязненных тонером, а также тонерных вкраплений. Каждый символ на листе должен быть четко пропечатан, текст должен быть стойким к механическим воздействиям. 2.6.4 Каждый картридж должен иметь наклейку с уникальным штрих кодом и информацией о весе после заправки. 2.6.5 Поставщик самостоятельно производит маркировку заправленных картриджей и предоставляет Заказчику Акт оказанных услуг за отчетный период с указанием даты оказания услуг, наименования картриджа, маркировочной метки/номера картриджа, описания оказанных услуг. 2.6.6 Исправление «брака» и его последствий Поставщик выполняет полностью за свой счет. 2.6.7 При необходимости восстановления картриджей для принтеров, копировальных аппаратов и многофункциональных устройств Поставщик рассполагает наличием комплектующих, расходных материалов и запасных частей. 2.6.8. Стоимость замененных изношенных и поврежденных деталей и расходных материалов при восстановлении картриджа, а также затраты на транспортировку картриджей включаются в стоимость услуги по восстановлению и

	заправке картриджей. 2.7. Требования к услугам по техническому сопровождению информационно-коммуникационной инфраструктуры через сервис-диспетчерскую службу 2.7.1. Для обеспечения максимальной скорости реагирования на запросы пользователей (заявки), оперативного выполнения работ согласно заявкам и устранения инцидентов в течение периода оказания услуг Поставщик должен организовать и обеспечить техническую поддержку посредством сервис-диспетчерской службы. 2.7.2. Сервис-диспетчерская служба в полной мере ответственна перед пользователем за предоставление согласованных с ним сервисов, является центром приема заявок, жалоб и предложений, осуществляет контроль текущего состояния сервисов и имеет полномочия по выдаче нарядов на устранение сбоев, а также на контроль процесса устранения неисправностей. 2.7.3. Сервис-диспетчерская служба должна обеспечивать круглосуточный прием заявок по выделенному номеру Заказчика. 2.7.4. Поставщик должен обеспечить техническое сопровождение в рабочие дни с 07.30 ч. до 17.00 ч. А также, техническое сопровождение с предоставлением не менее 1 (одного) дежурного специалиста в рабочие дни с 17:00 ч. до 18:00 ч., в субботу с 09.00 ч. до 13.00 ч. на объекте Заказчика по адресу: ул. А. Байтурсынова 29/2. В иных случаях, включая выходные и праздничные дни по мере поступления заявок (по вызову). График дежурств с указанием Ф.И.О. дежурного сотрудника и дней дежурств составляется Поставщиком на месячный период и предоставляется Заказчику. 2.7.5. Качество и сроки исполнения, спецификация уровня качества услуг для регламентированных заявок, должны обеспечиваться согласно выставленным требованиям по уровню предоставления услуг, приведенных в Регламенте взаимодействия. 2.7.6. Спецификация уровня качества услуг для нерегламентированных заявок должна соответствовать следующему: 1)Максимальное время отклика на запросы: -по телефону - 10 минут; -по электронной почте - 1 час. 2)Максимальное время исполнения заявки - 1 день. 2.7.7. Все поступающие обращения Заказчика, независимо от способа их доставки должны регистрироваться, классифицироваться и обрабатываться в зависимости от степени влияния (приоритетом) возникшей проблемы на работоспособность Системы. По требованию Заказчика предоставить аналитический отчет по поступившим обращениям в сервис-диспетчерскую службу. 2.7.8. Работа по инцидентам с наивысшим приоритетом должна начинаться не позднее чем через 5 минут после поступления. 3.Порядок приемки услуг 3.1. Выполнение услуг оформляется актом оказанных услуг (выполненных работ) по исполнению договора. Срок оказания услуг со дня вступления Договора в силу по 31 декабря 2026 года.

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)	