Конкурстық құжаттамаға
16-қосымша

Сатып алынатың қызметтердің Техникалық ерекшелігі (тапсырыс беруші толтырады)

Тапсырыс берушінің атауы:	Астана қаласы әкімдігінің "Жаңұя" отбасы институтын қолдау орталығы" коммуналдық мемлекттік мекемесі
Ұйымдастырушының атауы:	Астана қаласы әкімдігінің "Жаңұя" отбасы институтын қолдау орталығы" коммуналдық мемлекттік мекемесі
Конкурстың №:	№ 17996834-1
Конкурстың атауы:	Телефондық байланысының қызмет көрсетулері (2027 жылға)
Лоттың нөмірі:	№ 88632328-ОК1
Лоттың атауы	Телефондық байланысының қызмет көрсетулері
Тауарлардың, жұмыстардың, көрсетілетін қызметтердің бірыңғай номенклатуралық анықтамалығы кодының атауы:	611011.200.000000
Қызметтің атауы:	Телефондық байланысының қызмет көрсетулері
Өлшем бірлігі:	Бір қызмет
Саны (көлемі):	1
Қосылған құн салығын есептемегенде бірлік бағасы:	378000
Қосылған құн салығын есепке алмағанда, сатып алуға бөлінген жалпы сома:	378000
Авиациялық техниканы сатып алуды қоспағанда, тауар жаңа, пайдаланылмаған, шығарылған жылы шарт жасалған күнге дейін (үш жылға дейін) ерте болмауға тиіс:	
Қызмет көрсету мерзімі	Техникалық сипаттамаға сәйкес
Аванстық төлем мөлшері:	0
Кепілдік мерзімі (айлармен)	12

Талап етілетін сипаттамалардың, параметрлердің және өзге де бастапқы деректердің сипаттамасы	1. Шартқа қол қойғаннан кейін Жеткізуші келесі мөлшерде жарамды нөмірлеу жоспары бар телефон нөмірлерін бөлумен IP телефония қызметін көрсетуге міндетті: 1) Қалалық телефон нөмірі 25 бірлік, телефон нөмірлері бар, Барлық қызметтер:Астана қаласы Бейбітшілік көшесі, 14, "Marden" БО мекенжайы бойынша ұсынылуы тиіс. Қызмет түрі: Қалалық телефон байланысы бойынша қызмет көрсету. 2. Шартқа қол қойылғаннан кейін: Қызмет мыналардың қатысуынсыз сымды байланыс желілері бойынша ұйымдастырылуы тиіс: радиоқабылдау, спутниктік арналар, WiMax технологиясы, 3G - 4G Wirreless арқылы ұйымдастырылған учаскелер, сондай-ақ үй-жай ішінде қосымша сымдар мен жабдықтарды тартпай. . Ұсынылған телефон нөмірлері ел ішіндегі байланыстарды жеке нөмірлермен шектеу мүмкіндігін ескере отырып, ел ішіндегі шектеусіз қосылымдарға қосылуы тиіс. Шартқа қол қойылғаннан кейін Жеткізуші 2027 жылдың 31 желтоқсанына дейін тәулік бойы желінің жай-күйіне мониторинг жүргізеді. Арна ақауы болған жағдайда Тапсырыс берушінің кезекші операторы ақаулық туралы Жеткізушінің техникалық қолдау қызметіне хабарлайды, ол ақаулықтың жай-күйін анықтайды және ақаулықтарды жою үшін тиісті персоналды шақырады; Желіге қолжетімділік коэффициенті, 100 % кем емес; Алдын алу жұмыстарын түнде жүргізу керек. Орындалатын жұмыс туралы хабарлау 48 сағат бұрын жасалуы керек; Баға ұсынысы қызметтерді көрсетуге байланысты барлық шығыстарды (қосу төлемі, абоненттік төлем, байланыс қызметтері) қамтуы тиіс. Шартқа қол қойылғаннан кейін Өнім беруші: Телефон желісінің ақпараттық қызметтерінде нөмірлерді орналастыруды; Телефон желісінің ақылы анықтамалық қызметтеріне қолжетімділікті қамтамасыз ету; Нөмірді автоматты түрде сәйкестендіру, қоңырауды қайта бағыттау және т.б. қызметтерін қосу мүмкіндігі; Тәулік бойы техникалық қолдаудың болуы Оператор ұсынатын Қызметтердің сапасы мемлекеттік стандарттарда және басқа да нормативтік құжаттарда белгіленген техникалық стандарттар мен талаптарға сәйкес болуы керек; Абоненттің жергілікті телефон байланысы арқылы IP-телефония қызметтерін пайдалануы; Абонентке басқа байланыс операторлары көрсететін байланыс қызметтерін алу мүмкіндігін беру; Абонентті жедел медициналық (103), құқық қорғау (102), өрт (101), авариялық (104), анықтамалық (118) қызметтерімен, авариялық-құтқару қызметімен (112) тегін қосылымдармен қамтамасыз ету; Абоненттің талабы бойынша Оператор Операторлық телекоммуникация жүйелерінің станциялық және желілік зақымдануын жоюға міндетті; Астана қаласының ішіндегі байланыс және ел ішіндегі байланыстар; Жеткізуші дайындық және монтаждау жұмыстарының барлық көлемін өз бетінше жүзеге асыруға міндетті. Ұсынылатын қызметтерге және жабдық конфигурациясына барлық өзгерістер мен түрлендірулер жазбаша өтініш негізінде жасалуы керек. Жеткізуші үзіліссіз кепілдік береді, Қызмет көрсету үшін Жеткізуші Тапсырыс берушіге IP протоколы арқылы SIP платформасында 6 таңбалы нөмірлеу жоспарының қол жетімді нөмірлеу мүмкіндігінен 25 қалалық телефон нөмірін береді. Бұл ретте

	CALL CENTER жұмыс істеуі үшін бірдей нөмірлері немесе әдемі комбинациялары бар әдемі телефон нөмірлерінің санатынан 1 стационарлық телефон ұсынылады. (тапсырыс берушіvty келісілуі керек) 2.1 Шығыс байланысын шектеу. Провайдер телефон жүйесін келесідей етіп орнатуы керек: Келесі диапазондарды қоса алғанда (бірақ олармен шектелмей) Қазақстан Республикасы ұялы байланыс операторларының ұялы нөмірлеріне шығыс қоңырауларды жүзеге асыру мүмкіндігі толығымен бұғатталды: • 8701, 8702, 8705, 8707, 8710, 8747, 8775, 8777, 8778 • 7701, 7702, 7705, 7707, 7710, 7747, 7775, 7777, 7778 Тек қалалық (стационарлық) форматтағы нөмірлерге шығыс қоңырауларға рұқсат етіледі: • 8 (XXX) XX-XX-XX • 7 (XXX) XXX-XX-XX, бекітілген сызықтарға қатысты. Жеткізуші жабдықта және / немесе Виртуалды АТС-та тиісті маршруттау параметрін (dial plan/outbound routes) орындауға міндетті. Өнім беруші орындалған жұмыстардың актісін қолданылған шектеулерді тізімдей отырып ұсынуы тиіс. 3. Қызметтерге қосылу кезінде: Жеткізуші үшінші тарап операторларының желілік қуаттарын пайдаланбай және терминалдық жабдықты орнату арқылы тікелей тапсырыс берушінің кеңсесіне оптикалық байланыс желілерін тартуды қамтамасыз етуі керек. Провайдер өте жоғары қорғаныс дәрежесін қамтамасыз ете отырып, VPN маршрутизаторларына негізделген жоғары қауіпсіз байланыс арнасына ие болуы керек. Провайдер дауысты және анықтамалық ақпаратты беру мүмкіндігін қамтамасыз етуі керек. Жабдықтаушы дайындық және монтаждау жұмыстарының барлық көлемін дербес жүзеге асырады. Ұсынылатын қызметтерге және жабдық конфигурациясына барлық өзгерістер мен модификациялар Тұтынушының өтініші негізінде жүзеге асырылады. Провайдер анықтамалық қызметтерге қол жеткізуді, сондай-ақ тегін жедел қоңырау шалуды қамтамасыз етеді. Жабдықтаушы дайындық және монтаждау жұмыстарының барлық көлемін дербес жүзеге асырады. Ұсынылатын қызметтерге және жабдық конфигурациясына барлық өзгерістер мен модификациялар Тұтынушының өтініші негізінде жүзеге асырылады. Жеткізуші жұмыс орнында телефон аппараттарын орнатуға және қосуға міндетті, тапсырыс берушінің өтініші бойынша телефон аппараттарының саны өзгеруі мүмкін. Провайдер параметрлерге өзгертулер енгізу үшін SIP номерлердің логин мен құпия сөзді беруі керек. Тарифтер өзгерген жағдайда Қызмет көрсетуші Тапсырыс берушіні жаңа тарифтер енгізілгенге дейін күнтізбелік отыз күн бұрын жазбаша хабардар етеді. Алдын алу жұмыстары түнде жүргізіледі. Жүргізілетін жұмыстар туралы хабарлама 48 сағат бұрын беріледі. Көрсетілетін қызметтер Қазақстан Республикасының аумағында қолданыстағы нормативтік құқықтық актілердің талаптарына сәйкес келеді. Провайдер желі күйін тәулігіне 24 сағат, жылына 365 күн бақылайды. Арна ақауы болған жағдайда Тапсырыс берушінің кезекші операторы ақаулық туралы Жеткізушінің техникалық қолдау қызметіне хабарлайды, ол ақаулықтың күйін анықтайды және ақаулықтарды жою үшін тиісті персоналды шақырады. Жеткізуші Клиенттің өтінішін алған сәттен бастап 3 (үш) сағат ішінде зақымдануды жою бойынша

	қажетті шараларды қабылдайды және қажет болған жағдайда ақауларды жою үшін Тапсырыс берушіге тиісті персоналды жібереді. Жеткізуші Тапсырыс берушіні залалды жою бойынша қабылданған шаралар туралы хабарлайды. Ұсынылатын қызметтер ISO 9001:2009 сапа менеджменті жүйесінің стандартына сәйкес болуы керек. IP-телефония қызметін жеткізуші тапсырыс берушінің ағымдағы ішкі нөмір жоспарының сақталуын қамтамасыз етуге міндетті (бөлімшелер мен қызметкерлерге бекітілген барлық қосымша нөмірлер). Жаңа IP телефония жүйесі тұтынушының келесі қосымша нөмірлерін өзгертусіз қолдауы және жұмыс істеуін қамтамасыз етуі керек. Жеткізуші өз платформасын қайта конфигурациялауға немесе ішкі нөмірлерді өзгертпестен көрсетілген нөмірлеуге сәйкес келетін жабдықты ұсынуға міндетті. Жеткізуші жаңа немесе ағымдағы болсын, ағымдағы SIP шот құрылымын және ішкі нөмірлеуді тасымалдау немесе толық сақтау мүмкіндігін қамтамасыз етуге міндетті. Өнім беруші Тапсырыс берушінің объектісіне маманның шығуын қоса алғанда, қызметті толық пайдалануға беруді қамтамасыз етуге міндетті. Жеткізуші жабдықтар мен қызметтердің барлық қажетті параметрлерін дербес жасауға міндетті, соның ішінде: Тапсырыс берушінің қолданыстағы желілік жабдығында IP-телефония орнату (маршрутизатор, коммутатор, VoIP-шлюздер, ATA-адаптерлер, телефон аппараттары және т. б.); қажетті VLAN, маршруттау, NAT, DHCP, SIP-профильдер және басқа параметрлердің конфигурациясы; SIP есептік жазбаларын орнату және нөмірлерді өз серверлерінде тіркеу; барлық ұсынылған телефон нөмірлерін тексеру және олардың жұмыс істеуін қамтамасыз ету. Тұтынушы желілік жабдыққа (маршрутизатор/коммутатор) қол жеткізе алмауы мүмкін. Жеткізуші міндетті: кіру әдісін анықтаңыз (консоль, веб-интерфейс, SSH, Telnet), авторизация жасаңыз және қажетті конфигурацияны орындаңыз, қажет болған жағдайда-өз есебінен және өз күшімен кіруді (пароль ресеті, консоль арқылы кіру, зауыттық логин/пароль және т.б.) қалпына келтіру. Жеткізуші өзгергеннен кейін нөмірлер үзіліссіз жұмыс істей беруі үшін жеткізуші барлық қолданыстағы телефон нөмірлерінің тасымалдануын қамтамасыз етуі керек. Жұмыс аяқталғаннан кейін жеткізуші мыналарды ұсынуға міндетті: конфигурацияланған IP телефония желісінің схемасы; пайдаланылған параметрлерге қол жеткізуге арналған деректер (логин / пароль); техникалық маманмен байланыс. Шарт жасалғаннан кейін Өнім беруші көрсетілетін қызметтердің бағасын толық ашып көрсетуі тиіс. Тұтынушының төлемі нақты қосылған және жұмыс нөмірлері үшін абоненттік төлем түрінде жүзеге асырылады.

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)	Қызмет көрсету мерзімі: шарт күшіне енген күннен бастап 2027 жылғы 31 желтоқсанға дейін.

Приложение 16
к конкурсной документации

Техническая спецификация закупаемых услуг (заполняется заказчиком)

Наименование заказчика	Коммунальное государственное учреждение "Центр поддержки института семьи "Жанұя" акимата города Астаны
Наименование организатора	Коммунальное государственное учреждение "Центр поддержки института семьи "Жанұя" акимата города Астаны
№ конкурса:	№ 17996834-1
Наименование конкурса:	Услуги телефонной связи (на 2027 год)
Номер лота:	№ 88632328-ОК1
Наименование лота:	Услуги телефонной связи
Наименование кода Единого номенклатурного справочника товаров, работ, услуг:	611011.200.000000
Наименование услуги:	Услуги телефонной связи
Единица измерения:	Одна услуга
Количество (объем):	1
Цена за единицу, без учета налога на добавленную стоимость:	378000
Общая сумма, выделенная для закупки, без учета налога на добавленную стоимость:	378000
Срок оказания услуги:	Согласно технической спецификации
Размер авансового платежа* *:	0 %
Гарантийный срок (в месяцах)	12

Описание требуемых характеристик, параметров и иных исходных данных	1. Общее положение: Настоящая Техническая спецификация является основополагающим документом, устанавливающим требования к оказываемым услугам по телефонной связи и определяет технические, качественные и иные характеристики оказываемых услуг. Место оказания услуг: Республика Казахстан, город Астана, улица Бейбитшилик 14, КГУ Центр поддержки института семьи «Жанұя» акимата города Астаны Вид услуги: Предоставление услуг по городской телефонной связи. 2. Требование для надлежащего оказания услуг: Для обеспечения сервисов Поставщик предоставляет Заказчику 25 городских телефонных номера, из имеющейся номерной емкости 6-значного номерного плана на платформе SIP по протоколу IP. При этом 1 городской предоставляется из категории красивых номера телефона, в которых есть одинаковые цифры или красивые сочетания для работы CALL CENTER (соглосовать заказщиком). После подписания Договора Услуга должна быть организована по проводным линиям связи без наличия: участков, организованных посредством радиодоступа, спутниковых каналов, технологии WiMax, 3G - 4G Wireles, а также без прокладки дополнительных проводов и оборудования внутри помещения. Предоставляемые телефонные номера должны быть подключены к безлимитным соединениям внутри страны, с возможностью ограничения на соединения внутри страны на отдельные номера. После подписания Договора Поставщик должен отслеживать состояние сети 24 часа в сутки, 7 дней в неделю до 31 декабря 2027 года. В случае выхода канала из строя, дежурный оператор Заказчика сообщает о проблеме в службу технической поддержки Поставщика, который определяет статус проблемы и вызывает соответствующий персонал для устранения неисправностей; Коэффициент доступности сети, не менее 100 %; Профилактические работы должны производиться в ночное время. Извещение о проведении работ должно производиться за 48 часов; В ценовое предложение должны быть включены все расходы, связанные с оказанием услуг (оплата за подключение, абонентская оплата, услуги связи). После подписания Договора Поставщик должен обеспечить: Размещение номеров в справочных службах телефонной сети; Предоставление доступа к платным справочным службам телефонной сети; Возможность подключения услуг автоматического определения номера, переадресация и т.д.; Наличие круглосуточной технической поддержки Качество Услуг, оказываемых Оператором, должно соответствовать техническим нормам и требованиям, установленным государственными стандартами и иными нормативными документами; Пользование Абонентом услуг IP-телефонии посредством местной телефонной связи; Предоставление Абоненту возможность получения услуг связи, оказываемых другими операторами связи; Предоставление Абоненту бесплатных соединений с экстренной медицинской (103), правоохранительной (102), противопожарной (101), аварийной (104), справочной (118) службами,

	службой спасения (112); По заявке Абонента Оператор обязан устранять станционные и линейные повреждения систем телекоммуникаций Оператора; Соединение внутри города Астана и соединения внутри страны; Поставщик самостоятельно должен проводить весь объем подготовительных и монтажных работ. Все изменения и модификации оказываемых услуг и конфигурации оборудования должны производиться на основании письменной заявки. Поставщик гарантирует обеспечение бесперебойного, качественного и своевременного оказания Услуг Заказчику При подключении к услугам Поставщик должен обеспечивает прокладку оптических линий связи непосредственно в офис заказчика без использования сетевых мощностей сторонних операторов и с установкой оконечного оборудования Поставщик должен иметь высоко защищенный канал связи на основе VPN-маршрутизаторов, при этом обеспечивая крайне высокую степень защиты. Поставщик должен обеспечить возможность передачи голоса, и справочной информации. Поставщик самостоятельно проводит весь объем подготовительных и монтажных работ. Все изменения и модификации оказываемых услуг и конфигурации оборудования производятся на основании заявки Заказчика. Поставщик обеспечивает доступ к Справочным службам, а также бесплатный вызов служб экстренной помощи. 2.1 Ограничение исходящей связи Поставщик должен настроить телефонную систему таким образом, чтобы: Была полностью заблокирована возможность осуществления исходящих вызовов на мобильные номера операторов сотовой связи Республики Казахстан, включая следующие диапазоны (но не ограничиваясь ними): • 8701, 8702, 8705, 8707, 8710, 8747, 8775, 8777, 8778 • 7701, 7702, 7705, 7707, 7710, 7747, 7775, 7777, 7778 Разрешены исходящие вызовы только на городские (стационарные) номера формата: • 8 (XXX) XX-XX-XX • +7 (XXX) XXX-XX-XX, относящиеся к фиксированным линиям. Поставщик обязан выполнить соответствующую настройку маршрутизации (dial plan / outbound routes) в оборудовании и/или виртуальной АТС. Поставщик должен предоставить акт выполненных работ с перечислением применённых ограничений. 3. Порядок взаимодействия: Поставщик самостоятельно проводит весь объем подготовительных и монтажных работ. Все изменения и модификации оказываемых услуг и конфигурации оборудования производятся на основании заявки Заказчика. Поставщик должен настроить и подключить телефонные аппараты на рабочем месте, по заявке заказчика количество телефонных аппартов может меняться. Поставщик должен передать логин и пароль от SIP номеров для изменений настройки. В случае изменения тарифов Поставщик услуг письменно уведомляет Заказчика за тридцать календарных дней до введения новых тарифов. Профилактические работы проводятся в ночное время. Извещение о проведении работ производится за 48 часов. Предоставляемые услуги соответствуют требованиям нормативно правовых актов, действующих на территории РК. Поставщик отслеживает состояние сети 24 часа в сутки, 365 дней в году. В случае

	выхода канала из строя, дежурный оператор Заказчика сообщает о проблеме в службу технической поддержки Поставщика, который определяет статус проблемы и вызывает соответствующий персонал для устранения неисправностей. В течение 3 (трех) часов с момента получения обращения Клиента, Поставщик предпринимает необходимые меры для устранения повреждений и, в случае необходимости, направляет к Заказчику соответствующий персонал для устранения неисправностей. Поставщик уведомляет Заказчика о предпринятых мерах по устранению повреждений. Предоставляемые услуги должны соответствовать стандарту системы менеджмента качества ISO 9001:2009. Поставщик услуги IP-телефонии обязан обеспечить сохранение текущего внутреннего номерного плана Заказчика (все добавочные номера, закреплённые за подразделениями и сотрудниками). Новая система IP-телефонии должна поддерживать и обеспечить работу следующих добавочных номеров Заказчика без изменения. Поставщик обязан произвести перенастройку своей платформы или предоставить оборудование, совместимое с указанной нумерацией, без изменения внутренних номеров. Поставщик обязан обеспечить возможность переноса или полного сохранения текущей структуры SIP-аккаунтов и внутренней нумерации, независимо от того, является ли поставщик новым или текущим. Поставщик обязан обеспечить полный ввод услуги в эксплуатацию, включая выезд специалиста на объект Заказчика. Поставщик обязан самостоятельно произвести все необходимые настройки оборудования и сервисов, в том числе: настройку IP-телефонии на существующем сетевом оборудовании Заказчика (маршрутизатор, коммутатор, VoIP-шлюзы, ATA-адаптеры, телефонные аппараты и др.); конфигурацию необходимых VLAN, маршрутизации, NAT, DHCP, SIP-профилей и прочих параметров; настройку учетных записей SIP и регистрацию номеров на своих серверах; проверку и обеспечение работоспособности всех предоставляемых телефонных номеров. У Заказчика может отсутствовать доступ к сетевому оборудованию (маршрутизатор/коммутатор). Поставщик обязан: определить способ доступа (консоль, веб-интерфейс, SSH, Telnet), произвести авторизацию и выполнить необходимую конфигурацию, при необходимости — восстановить доступ (ресет пароля, вход через консоль, заводской логин/пароль и т.д.) за свой счёт и своими силами. Поставщик должен обеспечить перенос всех существующих телефонных номеров, чтобы после смены поставщика номера продолжили работать без перерыва. По завершению работ Поставщик обязан предоставить: схему настроенной сети IP-телефонии; данные для доступа (логин/пароль) к использованным настройкам; контакт технического специалиста. После заключения договора Поставщик должен предоставить полную расшифровку цен на предоставляемые услуги. Оплата Заказчиком осуществляется в виде абонентской оплаты за фактический подключённые и работающие номера.

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)	Срок оказания услуги: с момента вступления в силу Договора по 31 декабря 2027 года.