Конкурстық құжаттамаға
16-қосымша

Сатып алынатың қызметтердің Техникалық ерекшелігі
(тапсырыс беруші толтырады)

Тапсырыс берушінің атауы:	Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрлігінің "Қазақстан Республикасының Ұлттық фтизиопульмонология ғылыми орталығы" шаруашылық жүргізу құқығындағы республикалық мемлекеттік кәсіпорны
Ұйымдастырушының атауы:	Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрлігінің "Қазақстан Республикасының Ұлттық фтизиопульмонология ғылыми орталығы" шаруашылық жүргізу құқығындағы республикалық мемлекеттік кәсіпорны
Конкурстың №:	№ 17982108-1
Конкурстың атауы:	Cisco деректер беру желісін, ақпараттық қауіпсіздік жабдығын, телефония мен серверлік жабдықты сүйемелдеу жөніндегі қызметтер
Лоттың нөмірі:	№ 84471840-ОК1
Лоттың атауы	Ақпараттық жүйені қостау және техникалық қолдау көрсету бойынша қызмет көрсетулер
Тауарлардың, жұмыстардың, көрсетілетін қызметтердің бірыңғай номенклатуралық анықтамалығы кодының атауы:	620230.000.000001
Қызметтің атауы:	Ақпараттық жүйені қостау және техникалық қолдау көрсету бойынша қызмет көрсетулер
Өлшем бірлігі:	Бір қызмет
Саны (көлемі):	1
Қосылған құн салығын есептемегенде бірлік бағасы:	13851635.34
Қосылған құн салығын есепке алмағанда, сатып алуға бөлінген жалпы сома:	13851635.34

Авиациялық техниканы сатып алуды қоспағанда, тауар жаңа, пайдаланылмаған, шығарылған жылы шарт жасалған күнге дейін (үш жылға дейін) ерте болмауға тиіс:	
Қызмет көрсету мерзімі	Срок оказания услуги: со дня подписания договора до 31.12.2026 года
Аванстық төлем мөлшері:	0
Кепілдік мерзімі (айлармен)	12

Талап етілетін сипаттамалардың, параметрлердің және өзге де бастапқы деректердің сипаттамасы	Терминология Пайдаланушы | Өндірістік қызмет барысында қызметтерді немесе жұмыс нәтижелерін тікелей пайдаланатын Тапсырыс берушінің қызметкері. Маман | Қызметтер мен жұмыстарды басқару процестерінің рәсімдерін орындайтын Өнім берушінің қызметкері. Өтініш беруші | Қызметті немесе жұмыс нәтижесін қолдау үшін Өнім берушіге тікелей жүгінетін Тапсырыс берушінің АТ-бөлімінің қызметкері. SLA | Service Level Agreement (Сервис деңгейі туралы келісім) — нақты Пайдаланушыға көрсетілетін қызметтер туралы, сондай-ақ қызметтерді қолдаудың нормативтік параметрлері туралы мәліметтерді қамтитын шарт түрі. Өтініш | Өтініштің мәні бойынша ақпарат пен пайдаланушы туралы деректерді қамтитын Өтініш берушінің өтініші. Инцидент | Өтініш түрі. Бұл түрге Қызмет көрсетудегі іркіліс туралы ақпаратты қамтитын Өтініштер жатады. Қызмет көрсетуге сұрау | Өтініш түрі. Бұл түрге қандай да бір ақпаратты, консультацияны беруге немесе стандартты рәсімді орындауға сұрауды қамтитын Өтініштер жатады. Конфигурациялық бірлік (КБ) | Қызмет элементі немесе онымен байланысты объект туралы мәліметтерді қамтитын өтініштерді есепке алу және бақылау жүйесінің объектісі, ол туралы ақпаратты басқару конфигурацияларды басқару процесі шеңберінде орындалады. 1-қолдау желісі | Алушы алғаш жүгінген кезде Қызметтерді ұсыну құралдарының сипаттамасы. 2-қолдау желісі | Алушы алғаш жүгінген кезде Қызметтерді көрсету мүмкін болмаған жағдайда оларды ұсыну құралдарының сипаттамасы. 3-қолдау желісі | 1-ші және 2-ші желілерге сараптамалық қолдау Қызметтерін ұсыну құралдарының сипаттамасы, өтініштер эскалациясының ең жоғары нүктесі. Эскалация | Жоғары тұрған басшыға Тапсырманы, Инцидентті немесе Қызмет көрсетуге сұрауды орындаудың кешігуі туралы хабарлау процесі. Техникалық қолдау қызметінің функционалдық басшыларын процеске дәйекті түрде тарту үшін үш кезеңге бөлінеді. Ден қою | Тиісті өтініш бойынша жұмыстарды орындау үшін инженерлік ресурсты бөлу процесі. Ден қоюдың белгіленген уақыты Өнім беруші тиісті инженерді тағайындауға жұмсай алатын ең көп уақытты көрсетеді. Орнында қолдау көрсету | Өтініш бойынша жұмыстарды тікелей орындаудың басталуы. Ол қашықтан да, инженердің орынға нақты келуімен де орындалуы мүмкін. Орнында қолдау көрсетудің белгіленген уақыты — қызмет көрсетуші кепілдік берген, одан кейін оның инженері өтініш бойынша қашықтан жұмысты бастайтын немесе қашықтан орындау мүмкін болмаған жағдайда орынға келіп болатын уақыт. Шешу | Өнім беруші кепілдік берген жұмыстар басталғаннан олар орындалғанға дейінгі белгіленген уақыт. ITSM | ITSM (IT Service Management, АТ-қызметтерін басқару) — Тапсырыс берушінің негізгі қызметінің қажеттіліктерін қанағаттандыруға бағытталған АТ-қызметтерін басқару және ұйымдастыру регламенттерінің жиынтығы. АТ-қызметтерін басқаруды АТ-қызметтерін көрсетушілер адамдардың, процестердің және ақпараттық технологиялардың оңтайлы үйлесімін пайдалану арқылы іске асырады. АТ-қызметтерін басқару тәсілін іске асыруға жәрдемдесу үшін ITIL құжаттар сериясы пайдаланылады. Өтініштерді

	есепке алу және бақылау жүйесі | Техникалық қолдау қызметтерін басқаруға және есепке алуға арналған өтініштерді тіркеу мен бақылаудың электрондық жүйесі. Вендор | Тапсырыс берушіде орнатылған тиісті жабдықтың өндірушісі және сауда белгісінің иесі. Тапсырыс беруші | Қазақстан Республикасы Ұлттық ғылыми фтизиопульмонология орталығы. Жалпы талаптар Техникалық қызмет көрсету жұмыстарына мынадай белсенді желілік және серверлік жабдықты қолдау және қызмет көрсету процестері кіреді: 1-кесте. № | Қысқаша сипаттама / Техникалық сипаттамасы | Өлшем бірлігі | Саны 1 | Cisco Nexus сериялы коммутаторлар | дана | 10 2 | Cisco 9600 сериялы коммутаторлар | дана | 2 3 | Cisco Firepower 4115 жаңа буын файерволдары | дана | 2 4 | Cisco Firepower 2120 жаңа буын файерволдары | дана | 2 5 | Cisco 8300 сериялы маршрутизаторлар | дана | 4 6 | Cisco 9800 сериялы WIFI контроллері | дана | 2 7 | Cisco 9200 сериялы 24 портты коммутаторлар | дана | 4 8 | Cisco 9300 сериялы 24 және 48 портты коммутаторлар | дана | 161 9 | Cisco HyperFlex серверлері | дана | 4 10 | Cisco VG400 Analog Voice Gateway аналогтық дауыстық шлюздері | дана | 10 11 | Cisco Business Edition 7000H телефония және бейнеконференция жүйелерінің серверлері | дана | 2 12 | Cisco Firepower Management Center сервері | дана | 1 13 | Cisco 7800 сериялы IP-телефондар | дана | 650 14 | Cisco Catalyst WIFI қол жеткізу нүктелері | дана | 430 Көрсетілген жабдық Қазақстан Республикасы Ұлттық ғылыми фтизиопульмонология орталығының аумағында, Алматы қаласы, Алатау ауданы, Ботакөз шағын ауданы, 1/1 мекенжайында орналасқан. Ақпаратты жария етпеу талаптары Нормативтік негіз: Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2016 жылғы 20 желтоқсандағы №832 «Ақпараттық-коммуникациялық технологиялар және ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету саласындағы бірыңғай талаптарды бекіту туралы» қаулысы, Қазақстан Республикасының 2015 жылғы 24 қарашадағы №418-V ҚРЗ «Ақпараттандыру туралы» Заңы. Өнім беруші осы қызмет бойынша міндеттерін орындау кезінде қол жеткізетін құпия ақпаратты жария етпеуге кепілдік береді. Өнім беруші өтінім бере отырып, осы қызмет бойынша міндеттерін орындау кезінде Тапсырыс берушінің коммерциялық құпиясына және қызметтік ақпаратына жататын ақпаратқа жіберілетіні туралы хабардар екенін растайды және коммерциялық құпия мен қызметтік ақпаратты сақтауға байланысты ерікті міндеттеме қабылдайды. Өнім беруші Қазақстан Республикасының коммерциялық құпия туралы заңнамасына, өзі танысқан Тапсырыс берушінің коммерциялық құпия мен қызметтік ақпаратты қорғауды реттейтін нормативтік және ұйымдастыру-өкімдік актілеріне сәйкес, өзіне сеніп тапсырылған мәліметтерді жария етпеу міндеттемесін қабылдай отырып: тексеру іс-шараларынан жалтармауға және көрінеу жалған сауалнамалық деректерді хабарламауға; бөгде тұлғалар құпия сипаттағы ақпаратты алуға әрекет жасаған жағдайда бұл туралы Тапсырыс берушіге дереу хабарлауға; коммерциялық құпия мен қызметтік ақпаратты қорғауға байланысты қабылданған міндеттемелерді бір рет бұзған жағдайда

	да, сондай-ақ коммерциялық құпия мен қызметтік ақпаратқа қол жеткізуден бас тартуға негіз болатын мән-жайлар туындаған кезде, осындай бұзушылықтан келтірілген барлық тікелей және жанама залалдарды Тапсырыс берушіге өтеуге; Тапсырыс берушінің келісімінсіз оның коммерциялық құпиясы мен қызметтік ақпаратын құрайтын мәліметтерді үшінші тұлғаларға бермеуге және жария етпеуге; коммерциялық және өзге де құпия мен қызметтік ақпаратты білуді бәсекелестік әрекет ретінде (немесе оның мүдделеріне нұқсан келтіріп) Тапсырыс берушіге залал келтіруі мүмкін кез келген қызметпен айналысу үшін пайдаланбауға міндеттенеді; Қызмет көрсетуші коммерциялық құпияны жария етпеу туралы келісімнің үлгісін ұсынуға тиіс, оған Тапсырыс берушінің инфрақұрылымымен жұмыс істеуге жіберілген өнім берушінің барлық қызметкерлері қол қоюға міндетті; Өнім беруші мен оның қызметкерлері Қазақстан Республикасының 2014 жылғы 11 сәуірдегі №188-V «Азаматтық қорғау туралы» Заңына сәйкес Тапсырыс берушінің объектілеріндегі іс-қимылдарға оқытылуға міндетті. Қазақстан Республикасының 1999 жылғы 13 шілдедегі №416-I «Терроризмге қарсы іс-қимыл туралы» Заңының 10-2-бабын орындау үшін Өнім беруші Тапсырыс берушімен бірлесіп терроризм тұрғысынан осал объектілерді қорғау жөніндегі барлық қажетті іс-шараларды орындауға міндетті. Осы объектілердің терроризмге қарсы қорғалу деңгейін және мемлекеттік органдардың, заңды тұлғалардың терроризм актілерінің салдарын жоюға және (немесе) барынша азайтуға дайындығын арттыру бойынша құқықтық, ұйымдастырушылық, инженерлік-техникалық, арнайы, күзет және өзге де шаралар жүзеге асырылады. Қазақстан Республикасының «Қазақстан Республикасының ұлттық қауіпсіздігі туралы» Заңына сәйкес Өнім беруші Тапсырыс берушінің ақпараттық инфрақұрылымы мен ақпараттық кеңістігінің қауіпсіздігін қамтамасыз етуге міндетті. Өнім берушінің қызметкерлері Тапсырыс берушінің объектілеріндегі төтенше жағдайлар кезіндегі өз міндеттері мен іс-қимылдарын білуге, жұмыс және жұмыстан тыс уақытта Тапсырыс берушінің объектілеріндегі азаматтық қорғаныс пен төтенше жағдайлар жөніндегі барлық іс-шараларға қатысуға тиіс. Жауапкершілік шекарасы Жалпы жағдайда 1-кестеде сипатталған Тапсырыс берушінің барлық жабдығы үшін Өнім берушінің жауапкершілік шекарасына көрсетілген жабдықтың жұмысқа қабілеттілігін қалпына келтіруге қажетті кез келген іс-қимылдар мен жұмыстар, оның ішінде «SLA ASAP жұмыстарының құрамы және орындау нормативтері» тармағында регламенттелген жұмыстар кіреді, бірақ олармен шектелмейді. Өнім беруші Тапсырыс берушінің жабдығының жұмысқа қабілеттілігін қалпына келтіру жұмыстарын орындаудан техногендік себептерге байланысты да, Тапсырыс берушінің кез келген басқа Өнім берушісімен немесе Тапсырыс берушінің ішкі қызметкерлерімен жауапкершілік аймақтарының ішінара қиылысуы негізінде де бас тарта алмайды. Қызметке қойылатын талаптар АТ-қызметіне жауаптылар: Шартқа қол қойылғаннан кейін айқындалады; Қызмет көрсету мерзімі: шартқа қол қойылған күннен бастап 31.12.2026 жылға

	дейін; АТ-қызметін алушылар: Қазақстан Республикасы Ұлттық ғылыми фтизиопульмонология орталығының АТ-бөлімінің қызметкерлері; АТ-қызметін көрсету шектеулері: қызмет көрсетілген жүйелер шеңберінде Тапсырыс беруші — Қазақстан Республикасы Ұлттық ғылыми фтизиопульмонология орталығының жабдығына ғана көрсетіледі; АТ-қызметіне қосылу шарттары: телефон (қалалық және ұялы) және электрондық пошта; Қызмет мыналарды қамтуға тиіс: АТ-ны сүйемелдеуге, басқаруға және істен шығуға төзімділікті қамтамасыз етуге жауапты негізгі тұлғалармен, сондай-ақ сауалнамаларға қатысу үшін таңдалған қызметкерлермен сұхбат жүргізу; телекоммуникациялық желілердің топологиясын, аппараттық және бағдарламалық техникалық құралдардың құрамын және сипаттамаларын талдау; АТ-инфрақұрылым компоненттерінің ағымдағы жағдайын талдау; тексеру кезіндегі өзекті желі схемасын және ұсынылатын желі схемасын жасау; АТ-инфрақұрылымын дамыту және техникалық қосымша жарақтандыру жөніндегі ұсынымдарды әзірлеу; қамтамасыз етудің техникалық құралдарын жетілдіру және автоматтандыру жөніндегі ұсынымдарды әзірлеу; анықталған аса маңызды кемшіліктер мен осалдықтарды жою жөніндегі ұсынымдарды қалыптастыру; Өнім берушінің техникалық мамандарының жұмыс уақыты: ҚР ресми жұмыс күндері дүйсенбіден жұмаға дейін сағат 09:00-ден 18:00-ге дейін. Авариялық жағдай, вирустық індеттер немесе Қазақстан Республикасы Ұлттық ғылыми фтизиопульмонология орталығының ақпараттық сервистерінің тоқтауына әкеп соғатын өзге де жағдайлар туындаған кезде Өнім беруші мәселені шешуге қажетті біліктілігі бар барлық инженерлердің жұмысын тәулігіне 24 сағат, жылына 365 күн режимінде қамтамасыз етуге міндетті. Өтініштерді қабылдау уақыты: 24х7, тәулік бойы, аптасына 7 күн; 1-қолдау желісі: телефон арқылы және жеке өтініштер; 2-қолдау желісі: қашықтан қол жеткізу және инженердің жеке келуі. 3-қолдау желісі: 1-ші және 2-ші желілерге сараптамалық қолдау көрсету, өтініштер эскалациясының ең жоғары нүктесі. Техникалық қолдау шеңберінде өтініштерді өңдеу процесі мынадай талаптарға сәйкес келуге тиіс: Өтініштерді өңдеу процесі Қазақстан Республикасы Ұлттық ғылыми фтизиопульмонология орталығының АТ-бөлімі қызметкерлерінің барлық өтініштерін тіркеу тәсіліне және өтініш адресатына қарамастан өңдеу үшін қолданылады. Өтініштерді өңдеу процесі бірінші қолдау желісіне келіп түскен барлық өтініштерді міндетті тіркеуді қамтамасыз етеді. Барлық өтініштер өтініштерді өңдеу процесінің бірыңғай дерекқорында: өтініштерді есепке алу мен бақылаудың және ITSM бойынша ақпараттық қызметтерді басқарудың сертификатталған электрондық жүйесінде тіркелуге тиіс. Өтініштерді тіркеудің міндетті тәсілдері: бірыңғай көпарналы телефон; электрондық пошта; жеке өтініштер. Өтініштер екі түрге бөлінуге тиіс: Инциденттер; Қызмет көрсетуге сұраулар (бұдан әрі — Сұраулар). Өнім беруші Тапсырыс берушінің өтініші негізінде орындау кезектілігі мен уақытын айқындау бойынша Инциденттер мен Сұрауларды екі кіші түрге бөлуге міндетті: SLA-да белгіленген

	нормативтік уақыт шегінде барынша тез орындауды талап ететіндер (ASAP – As Soon As Possible); жоспарлы орындау кезеңі мен орындау күнін белгілеуге жол беретіндер (TP – Time Period). ASAP түріндегі Инциденттер мен Сұраулар үшін төменде көрсетілген әртүрлі басымдықтар мен процестер бойынша жұмыстарды орындау нормативтері негізінде SLA-ға сәйкес өтінішке ден қою мен оны шешудің нормативтік уақыты автоматты түрде есептеледі және бақыланады. Өтініштерді эскалациялау уақыты мен белгіленген шешу уақыты минутпен көрсетілген. Өнім беруші Өтініштерді өңдеудің мынадай қағидаларын сақтауға міндетті: Оператор телефон арқылы және Өтініш берушінің жеке келуі кезінде түскен барлық Өтініштерді өтініштерді есепке алу және бақылау жүйесінде қабылдайды және тіркейді. Өнім берушінің өтініштерді тіркеуге арналған бірыңғай электрондық мекенжайына электрондық пошта арқылы түскен Өтініштер өтініштерді есепке алу және бақылау жүйесінде әдепкі параметрлермен автоматты түрде тіркелуге және Өтініш берушіге сұрау келген e-mail мекенжайына тіркеу туралы хабарлама автоматты түрде жіберілуге тиіс. Өнім беруші Өтінішті шешуге арналған Тапсырманы жұмысқа уақтылы қабылдауға және оны орындауға жауапты. Орындалуын бақылаудың барлығы өтініштерді есепке алу және бақылау жүйесінде жүргізілуге тиіс. Өтінішті өңдеу осы Өтінішке байланысты барлық Тапсырмалар орындалғаннан кейін аяқталған болып есептеледі. Өтінішті өңдеу аяқталғаннан кейін, егер пайдаланушы үшін хабарлаудың ерекше қағидалары белгіленбесе, Өтініш берушіге бұл туралы электрондық пошта арқылы хабарлануға тиіс; Егер Өтініш беруші ұсынған ақпарат Өтінішті жіктеу және шешу үшін жеткіліксіз болса, Оператор немесе Өтініш бойынша Тапсырманы Орындаушы Өтініш берушіден қосымша ақпарат сұрата алады. Өтініш берушіден қосымша ақпарат күтуге жұмсалған уақыт Өтінішке ден қою мен оны шешудің нормативтік мерзімдеріне қосылады. Егер Өтініш беруші Өтініш санатында белгіленген мерзімде сұратылған ақпаратты ұсынбаса, Өтінішті өңдеу аяқталған болып есептеледі, бұл туралы Өтініш берушіге электрондық пошта арқылы хабарлануға тиіс; Өтініштерді жабудың негізгі қағидалары: Өтініштің шешілгені туралы Өтініш берушіге хабарлау электрондық пошта арқылы автоматты режимде жүзеге асырылады; Өтініш беруші шешім сапасын бағалайтын хатты электрондық пошта арқылы жіберіп, Өтінішті өзі жабады; Өтініш беруші қайта өңдеуге қайтару себебін сипаттайтын хатты электрондық пошта арқылы жіберіп, хабарламада ұсынылған шешімнен бас тарта алады; Өтініш берушіден Өтініштің сәтті шешілгенін растау болмаған жағдайда, ол Өтінішті шешу туралы хабарламадан кейін 14 күнтізбелік күн өткен соң автоматты түрде жабылады. Жабылған Өтініш қайта шешуге қайтарылмайды. Сол себеп бойынша қайта өтініш түскен жағдайда жаңа Өтініш жасалып, алдыңғы тиісті Өтінішпен байланыс орнатылады; Өтініштің жай-күйі туралы ақпарат Өтініш берушіге сұрау бойынша Өтініштің бүкіл өмірлік циклі бойы қолжетімді болуға тиіс. Техникалық қолдау сервисі қызметкерлердің өтініштерін шешудің

	кепілдендірілген мерзімі көрсетіле отырып белгіленген уақытта ұсынылады. Осыны ескере отырып, Өнім беруші өз инженерлерін шақыру санының және инженерлердің объектілерде болу уақытының шектелмеуін қамтамасыз етуге тиіс; Әр айдың соңғы жұмыс күнінде Өнім беруші өтініштерді есепке алу және бақылау жүйесінен SLA ASAP және SLA TP қызмет көрсету деңгейлерінің сақталуы туралы Есеп ұсынуға тиіс. Есеп негізінде өткен қызмет көрсету айы үшін сома есептеледі және ұсынылады. SLA ASAP бойынша өтініштерді өңдеудің немесе шешудің белгіленген уақыты жағдайлардың 5 (бес) %-ынан астамында бұзылған кезде, өтініштердің жалпы көлеміне пропорционалды түрде ай сайынғы төлем сомасы қайта есептеледі. SLA ASAP бойынша өтініштерді өңдеудің немесе шешудің белгіленген уақыты жағдайлардың 30 (отыз) %-ынан астамында немесе SLA TP бойынша өтініштердің 50 %-ынан астамында бұзылған жағдайда Өнім беруші өткен ай үшін шот-фактура мен орындалған жұмыстар актісін ұсынбайды, ал Тапсырыс беруші ағымдағы ай үшін төлем жүргізбейді. SLA-ASAP жұмыстарының құрамы және орындау нормативтері Белсенді желілік жабдық Шарттың қолданылуы кезінде желінің логикалық және физикалық схемалары өзгерген жағдайда оларды өзектендіру; Жергілікті желі жабдығына техникалық қолдау көрсету: коммутаторлар; Желілік қауіпсіздік платформасының жұмысқа қабілеттілігі мен жұмыс істеуін қолдау; Шарттың қолданылуы кезеңінде жаңа жабдық сатып алынған жағдайда оны желіге қосу; Жабдықты орнатылған басқа желілік жабдықпен келісу және баптау; Жаңа жабдықты бастапқы баптау; Жабдыққа профилактикалық қызмет көрсету; Жабдықты баптау; Конфигурацияларды сақтау; Жабдық баптауларына байланысты инциденттерді шешу; Коммутаторлар арасындағы кабельдік желі желілерін коммутациялау; Желілік жабдық жұмысында туындайтын ақауларды жою; Тапсырыс берушінің қауіпсіздік саясаттарына сәйкес жергілікті есептеу желісін қорғауды қамтамасыз ету; Тапсырыс берушіге кампустық желінің және жалпы Тапсырыс берушінің деректер беру желісінің дизайны бойынша ұсынымдар беру; Ұсынымдарды Тапсырыс берушімен келісілгеннен кейін енгізу. Әртүрлі басымдықтар мен процестер бойынша нормативтер 1-эскалация (мин) | 2-эскалация (мин) | 3-эскалация (мин) | Белгіленген уақыт (мин) Ден қою | 2 | 3 | 4 | 6 Орнында қолдау көрсету | 4 | 4 | 5 | 5 Шешу | 67 | 128 | 189 | 250 - Белсенді желілік жабдық - Басымдық - Инциденттер - Жоғары басымдық 1-эскалация (мин) | 2-эскалация (мин) | 3-эскалация (мин) | Белгіленген уақыт (мин) Ден қою | 3 | 5 | 7 | 10 Орнында қолдау көрсету | 27 | 48 | 69 | 90 Шешу | 173 | 255 | 338 | 420 - Белсенді желілік жабдық - Басымдық - Инциденттер - Орташа басымдық 1-эскалация (мин) | 2-эскалация (мин) | 3-эскалация (мин) | Белгіленген уақыт (мин) Ден қою | 5 | 10 | 15 | 20 Орнында қолдау көрсету | 53 | 95 | 138 | 180 Шешу | 345 | 510 | 675 | 840 - Белсенді желілік жабдық - Басымдық - Инциденттер - Төмен басымдық 1-эскалация (мин) | 2-эскалация (мин) | 3-эскалация (мин) | Белгіленген уақыт (мин) Ден қою | 13 | 25 | 38 | 50 Орнында

	қолдау көрсету | 225 | 450 | 675 | 900 Шешу | 1 050 | 2 100 | 3 150 | 4 200 - Белсенді желілік жабдық - Басымдық - Инциденттер - Басымдық анықталмаған 1-эскалация (мин) | 2-эскалация (мин) | 3-эскалация (мин) | Белгіленген уақыт (мин) Ден қою | 5 | 10 | 15 | 20 Орнында қолдау көрсету | 53 | 95 | 138 | 180 Шешу | 345 | 510 | 675 | 840 - Белсенді желілік жабдық - Стандарт - Сервистік сұраулар - Өте жоғары басымдық 1-эскалация (мин) | 2-эскалация (мин) | 3-эскалация (мин) | Белгіленген уақыт (мин) Ден қою | 3 | 5 | 7 | 10 Орнында қолдау көрсету | 17 | 28 | 39 | 50 Шешу | 100 | 150 | 200 | 250 - Белсенді желілік жабдық - Стандарт - Сервистік сұраулар - Жоғары басымдық 1-эскалация (мин) | 2-эскалация (мин) | 3-эскалация (мин) | Белгіленген уақыт (мин) Ден қою | 5 | 10 | 15 | 20 Орнында қолдау көрсету | 53 | 95 | 138 | 180 Шешу | 240 | 300 | 360 | 420 - Белсенді желілік жабдық - Стандарт - Сервистік сұраулар - Орташа басымдық 1-эскалация (мин) | 2-эскалация (мин) | 3-эскалация (мин) | Белгіленген уақыт (мин) Ден қою | 10 | 20 | 30 | 40 Орнында қолдау көрсету | 105 | 190 | 275 | 360 Шешу | 480 | 600 | 720 | 840 - Белсенді желілік жабдық - Стандарт - Сервистік сұраулар - Төмен басымдық 1-эскалация (мин) | 2-эскалация (мин) | 3-эскалация (мин) | Белгіленген уақыт (мин) Ден қою | 25 | 50 | 75 | 100 Орнында қолдау көрсету | 450 | 900 | 1 350 | 1 800 Шешу | 1 050 | 2 100 | 3 150 | 4 200 - Белсенді желілік жабдық - Стандарт - Сервистік сұраулар - Басымдық анықталмаған 1-эскалация (мин) | 2-эскалация (мин) | 3-эскалация (мин) | Белгіленген уақыт (мин) Ден қою | 10 | 20 | 30 | 40 Орнында қолдау көрсету | 105 | 190 | 275 | 360 Шешу | 480 | 600 | 720 | 840 - Белсенді желілік жабдық - Стандарт - Проблемалар - Өте жоғары басымдық 1-эскалация (мин) | 2-эскалация (мин) | 3-эскалация (мин) | Белгіленген уақыт (мин) Ден қою | 30 | 60 | 90 | 120 - Белсенді желілік жабдық - Стандарт - Проблемалар - Жоғары басымдық 1-эскалация (мин) | 2-эскалация (мин) | 3-эскалация (мин) | Белгіленген уақыт (мин) Ден қою | 60 | 120 | 180 | 240 - Белсенді желілік жабдық - Стандарт - Проблемалар - Орташа басымдық 1-эскалация (мин) | 2-эскалация (мин) | 3-эскалация (мин) | Белгіленген уақыт (мин) Ден қою | 120 | 240 | 360 | 480 - Белсенді желілік жабдық - Стандарт - Проблемалар - Төмен басымдық 1-эскалация (мин) | 2-эскалация (мин) | 3-эскалация (мин) | Белгіленген уақыт (мин) Ден қою | 600 | 1 200 | 1 800 | 2 400 - Белсенді желілік жабдық - Стандарт - Проблемалар - Басымдық анықталмаған 1-эскалация (мин) | 2-эскалация (мин) | 3-эскалация (мин) | Белгіленген уақыт (мин) Ден қою | 120 | 240 | 360 | 480 Серверлік жабдық - Серверлік жабдықты конфигурациялау; - Серверлік жабдықты Тапсырыс берушінің желісіне қосу; - Серверлік жабдық жұмысына байланысты іркілістерді жою; - Серверлік жабдықтың жай-күйін бақылау; - Серверлік жабдықты монтаждау және бөлшектеу; - Вендордың кеңейтілген қолдауына қолданыстағы шарттар болған кезде жабдықты диагностикалау, жөндеу және кепілдік бойынша

	ауыстыру; - Тапсырыс берушінің сұрауларына сәйкес (техникалық мүмкіндік болған кезде) тікелей серверлік жабдықта немесе серверлік жабдық қолдайтын виртуалдандыру жүйесінде орналастырылған операциялық жүйелерді өрістету және конфигурациялау; - Операциялық жүйелер жұмысына байланысты іркілістерді жою; - Гипервизорларды орнату және конфигурациялау; - Виртуалды машиналарды құру және конфигурациялау; Әртүрлі басымдықтар мен процестер бойынша нормативтер Атауы | Ден қою уақыты, мин | Шешу уақыты, мин | Қызмет көрсетуден бас тарту мүмкіндігі | Бас тартуға дейін күту Серверлік жабдық және БҚ - Инциденттер - Жоғары басымдық | 20 | 420 | Жоқ | Серверлік жабдық және БҚ - Стандарт - Инциденттер - Төмен басымдық | 45 | 4200 | Жоқ | Серверлік жабдық және БҚ - Стандарт - Инциденттер - Өте жоғары басымдық | 10 | 250 | Жоқ | Серверлік жабдық және БҚ - Стандарт - Инциденттер - Басымдық анықталмаған | 30 | 840 | Жоқ | Серверлік жабдық және БҚ - Стандарт - Инциденттер - Орташа басымдық | 30 | 840 | Жоқ | Серверлік жабдық және БҚ - Стандарт - Сервистік сұраулар - Жоғары басымдық | 20 | 420 | Жоқ | Серверлік жабдық және БҚ - Стандарт - Сервистік сұраулар - Төмен басымдық | 45 | 4200 | Жоқ | Серверлік жабдық және БҚ - Стандарт - Сервистік сұраулар - Өте жоғары басымдық | 10 | 250 | Жоқ | Серверлік жабдық және БҚ - Стандарт - Сервистік сұраулар - Басымдық анықталмаған | 30 | 840 | Жоқ | Серверлік жабдық және БҚ - Стандарт - Сервистік сұраулар - Орташа басымдық | 30 | 840 | Жоқ | Сымсыз қол жеткізу жүйелерін қолдау Желіге сымсыз қол жеткізу инфрақұрылымын және оның жұмыс істеуін қамтамасыз ететін барлық ақпараттық жүйелерді қолдау, шарт жасасу кезінде келісілген қамту аймағын қамтамасыз ету, «соқыр» аймақтарды бақылау, сымсыз қол жеткізу жабдығын конфигурациялау. Осы қызмет шеңберіне мынадай жұмыс түрлері кіреді: • Желіге сымсыз қол жеткізу жабдығын бастапқы баптау; • Желіге сымсыз қол жеткізу жүйелерінің жабдығына профилактикалық қызмет көрсету; • Желіге сымсыз қол жеткізуді бақылаудың ақпараттық жүйелерін баптау және басқару; • Істен шыққан сымсыз қол жеткізу құрылғыларын диагностикалау, тораптық жөндеу және ауыстыру; • Сымсыз қол жеткізу жабдығын кепілдік бойынша ауыстыру (Cisco smartnet кеңейтілген кепілдігі болған кезде); Қолданыстағы Wi-Fi желісін алдын ала тексеру; Қолда бар желілік жабдықта ұсынылған сегменттеуді іске асырудың техникалық мүмкіндігін тексеру; Пациенттер мен қонақтарға арналған жаңа жоспарланған сегменттерде клиенттік құрылғыларды оқшаулауды баптау; Сегменттер мен клиенттік құрылғылардың оқшауланuын, рұқсат етілген ресурстардың қолжетімділігін тексеру; Бірнеше клиенттік құрылғы бір мезгілде қосылған кезде желінің жұмысын тексеру; Баптау параметрлерін әкімшілікке беру. Әртүрлі басымдықтар мен процестер бойынша нормативтер 1-эскалация (мин) | 2-эскалация (мин) | 3-эскалация (мин) | Белгіленген уақыт (мин) Ден қою | 2 | 3 | 4 | 6 Орнында қолдау көрсету | 4 | 4 | 5 | 5 Шешу | 67 | 128 | 189 | 250 - Сымсыз қол жеткізу -

	Басымдық - Инциденттер - Жоғары басымдық 1-эскалация (мин) | 2-эскалация (мин) | 3-эскалация (мин) | Белгіленген уақыт (мин) Ден қою | 3 | 5 | 7 | 10 Орнында қолдау көрсету | 27 | 48 | 69 | 90 Шешу | 173 | 255 | 338 | 420 - Сымсыз қол жеткізу - Басымдық - Инциденттер - Орташа басымдық 1-эскалация (мин) | 2-эскалация (мин) | 3-эскалация (мин) | Белгіленген уақыт (мин) Ден қою | 5 | 10 | 15 | 20 Орнында қолдау көрсету | 53 | 95 | 138 | 180 Шешу | 345 | 510 | 675 | 840 - Сымсыз қол жеткізу - Басымдық - Инциденттер - Төмен басымдық 1-эскалация (мин) | 2-эскалация (мин) | 3-эскалация (мин) | Белгіленген уақыт (мин) Ден қою | 13 | 25 | 38 | 50 Орнында қолдау көрсету | 225 | 450 | 675 | 900 Шешу | 1 050 | 2 100 | 3 150 | 4 200 - Сымсыз қол жеткізу - Басымдық - Инциденттер - Басымдық анықталмаған 1-эскалация (мин) | 2-эскалация (мин) | 3-эскалация (мин) | Белгіленген уақыт (мин) Ден қою | 5 | 10 | 15 | 20 Орнында қолдау көрсету | 53 | 95 | 138 | 180 Шешу | 345 | 510 | 675 | 840 - Сымсыз қол жеткізу - Стандарт - Сервистік сұраулар - Өте жоғары басымдық 1-эскалация (мин) | 2-эскалация (мин) | 3-эскалация (мин) | Белгіленген уақыт (мин) Ден қою | 3 | 5 | 7 | 10 Орнында қолдау көрсету | 17 | 28 | 39 | 50 Шешу | 100 | 150 | 200 | 250 - Сымсыз қол жеткізу - Стандарт - Сервистік сұраулар - Жоғары басымдық 1-эскалация (мин) | 2-эскалация (мин) | 3-эскалация (мин) | Белгіленген уақыт (мин) Ден қою | 5 | 10 | 15 | 20 Орнында қолдау көрсету | 53 | 95 | 138 | 180 Шешу | 240 | 300 | 360 | 420 - Сымсыз қол жеткізу - Стандарт - Сервистік сұраулар - Орташа басымдық 1-эскалация (мин) | 2-эскалация (мин) | 3-эскалация (мин) | Белгіленген уақыт (мин) Ден қою | 10 | 20 | 30 | 40 Орнында қолдау көрсету | 105 | 190 | 275 | 360 Шешу | 480 | 600 | 720 | 840 - Сымсыз қол жеткізу - Стандарт - Сервистік сұраулар - Төмен басымдық 1-эскалация (мин) | 2-эскалация (мин) | 3-эскалация (мин) | Белгіленген уақыт (мин) Ден қою | 25 | 50 | 75 | 100 Орнында қолдау көрсету | 450 | 900 | 1 350 | 1 800 Шешу | 1 050 | 2 100 | 3 150 | 4 200 - Сымсыз қол жеткізу - Стандарт - Сервистік сұраулар - Басымдық анықталмаған 1-эскалация (мин) | 2-эскалация (мин) | 3-эскалация (мин) | Белгіленген уақыт (мин) Ден қою | 10 | 20 | 30 | 40 Орнында қолдау көрсету | 105 | 190 | 275 | 360 Шешу | 480 | 600 | 720 | 840 - Сымсыз қол жеткізу - Стандарт - Проблемалар - Өте жоғары басымдық 1-эскалация (мин) | 2-эскалация (мин) | 3-эскалация (мин) | Белгіленген уақыт (мин) Ден қою | 30 | 60 | 90 | 120 - Сымсыз қол жеткізу - Стандарт - Проблемалар - Жоғары басымдық 1-эскалация (мин) | 2-эскалация (мин) | 3-эскалация (мин) | Белгіленген уақыт (мин) Ден қою | 60 | 120 | 180 | 240 - Сымсыз қол жеткізу - Стандарт - Проблемалар - Орташа басымдық 1-эскалация (мин) | 2-эскалация (мин) | 3-эскалация (мин) | Белгіленген уақыт (мин) Ден қою | 120 | 240 | 360 | 480 - Сымсыз қол жеткізу - Стандарт - Проблемалар - Төмен басымдық 1-эскалация (мин) | 2-эскалация (мин) | 3-эскалация (мин) | Белгіленген уақыт (мин) Ден

	қою | 600 | 1 200 | 1 800 | 2 400 - Сымсыз қол жеткізу - Стандарт - Проблемалар - Басымдық анықталмаған 1-эскалация (мин) | 2-эскалация (мин) | 3-эскалация (мин) | Белгіленген уақыт (мин) Ден қою | 120 | 240 | 360 | 480 Телефония және бейнеконференцбайланыс (БКБ) жүйелерін қолдау Осы қызмет шеңберінде Өнім беруші мынадай қызмет түрлерін қамтамасыз етеді: • Аналогтық және цифрлық АТС, бейнеконференцбайланыс жүйелері, сондай-ақ байланыс арналарының жұмысын сүйемелдеу және іркілістерді жою; • Телефония, бейнеконференцбайланыс жүйелері мен түпкі құрылғылардың қалыпты жұмысын қамтамасыз ету; • Түпкі байланыс құрылғыларын қосу, орнату және баптау; • Жабдықты бастапқы баптау; • Жабдықты диагностикалау, жөндеу және кепілдік бойынша ауыстыру; • Телефония жүйелерінің баптауларын өзгерту; • Кіріс және шығыс желілерін коммутациялау; Серверлердің, телефон шлюздерінің және қосылған абоненттік құрылғылардың жай-күйін тексеру; Негізгі және резервтік CUCM серверлерінің жұмысын тексеру; Қажетті лицензиялардың болуын және өзектілігін тексеру; Қолда бар дауыстық қосымшаларға аудит жүргізу және IVR, кезектер мен дауыстық мәзірлерді іске асырудың техникалық мүмкіндіктерін айқындау; Қалалық телефон желілерінің қосылуын тексеру; Кіріс және шығыс қоңырауларын бағыттаудың қолданыстағы конфигурациясын тексеру; Қолданыстағы конфигурациялардың резервтік көшірмесін жасау. Әртүрлі басымдықтар мен процестер бойынша нормативтер 1-эскалация (мин) | 2-эскалация (мин) | 3-эскалация (мин) | Белгіленген уақыт (мин) Ден қою | 2 | 3 | 4 | 6 Орнында қолдау көрсету | 4 | 4 | 5 | 5 Шешу | 67 | 128 | 189 | 250 - Телефония және (БКБ) - Басымдық - Инциденттер - Жоғары басымдық 1-эскалация (мин) | 2-эскалация (мин) | 3-эскалация (мин) | Белгіленген уақыт (мин) Ден қою | 3 | 5 | 7 | 10 Орнында қолдау көрсету | 27 | 48 | 69 | 90 Шешу | 173 | 255 | 338 | 420 - Телефония және (БКБ) - Басымдық - Инциденттер - Орташа басымдық 1-эскалация (мин) | 2-эскалация (мин) | 3-эскалация (мин) | Белгіленген уақыт (мин) Ден қою | 5 | 10 | 15 | 20 Орнында қолдау көрсету | 53 | 95 | 138 | 180 Шешу | 345 | 510 | 675 | 840 - Телефония және (БКБ) - Басымдық - Инциденттер - Төмен басымдық 1-эскалация (мин) | 2-эскалация (мин) | 3-эскалация (мин) | Белгіленген уақыт (мин) Ден қою | 13 | 25 | 38 | 50 Орнында қолдау көрсету | 225 | 450 | 675 | 900 Шешу | 1 050 | 2 100 | 3 150 | 4 200 - Телефония және (БКБ) - Басымдық - Инциденттер - Басымдық анықталмаған 1-эскалация (мин) | 2-эскалация (мин) | 3-эскалация (мин) | Белгіленген уақыт (мин) Ден қою | 5 | 10 | 15 | 20 Орнында қолдау көрсету | 53 | 95 | 138 | 180 Шешу | 345 | 510 | 675 | 840 - Телефония және (БКБ) - Стандарт - Сервистік сұраулар - Өте жоғары басымдық 1-эскалация (мин) | 2-эскалация (мин) | 3-эскалация (мин) | Белгіленген уақыт (мин) Ден қою | 3 | 5 | 7 | 10 Орнында қолдау көрсету | 17 | 28 | 39 | 50 Шешу | 100 | 150 | 200 | 250 - Телефония және (БКБ) - Стандарт - Сервистік сұраулар - Жоғары басымдық 1-эскалация (мин) | 2-эскалация

	(мин) | 3-эскалация (мин) | Белгіленген уақыт (мин) Ден қою | 5 | 10 | 15 | 20 Орнында қолдау көрсету | 53 | 95 | 138 | 180 Шешу | 240 | 300 | 360 | 420 - Телефония және (БКБ) - Стандарт - Сервистік сұраулар - Орташа басымдық 1-эскалация (мин) | 2-эскалация (мин) | 3-эскалация (мин) | Белгіленген уақыт (мин) Ден қою | 10 | 20 | 30 | 40 Орнында қолдау көрсету | 105 | 190 | 275 | 360 Шешу | 480 | 600 | 720 | 840 - Телефония және (БКБ) - Стандарт - Сервистік сұраулар - Төмен басымдық 1-эскалация (мин) | 2-эскалация (мин) | 3-эскалация (мин) | Белгіленген уақыт (мин) Ден қою | 25 | 50 | 75 | 100 Орнында қолдау көрсету | 450 | 900 | 1 350 | 1 800 Шешу | 1 050 | 2 100 | 3 150 | 4 200 - Телефония және (БКБ) - Стандарт - Сервистік сұраулар - Басымдық анықталмаған 1-эскалация (мин) | 2-эскалация (мин) | 3-эскалация (мин) | Белгіленген уақыт (мин) Ден қою | 10 | 20 | 30 | 40 Орнында қолдау көрсету | 105 | 190 | 275 | 360 Шешу | 480 | 600 | 720 | 840 - Телефония және (БКБ) - Стандарт - Проблемалар - Өте жоғары басымдық 1-эскалация (мин) | 2-эскалация (мин) | 3-эскалация (мин) | Белгіленген уақыт (мин) Ден қою | 30 | 60 | 90 | 120 - Телефония және (БКБ) - Стандарт - Проблемалар - Жоғары басымдық 1-эскалация (мин) | 2-эскалация (мин) | 3-эскалация (мин) | Белгіленген уақыт (мин) Ден қою | 60 | 120 | 180 | 240 - Телефония және (БКБ) - Стандарт - Проблемалар - Орташа басымдық 1-эскалация (мин) | 2-эскалация (мин) | 3-эскалация (мин) | Белгіленген уақыт (мин) Ден қою | 120 | 240 | 360 | 480 - Телефония және (БКБ) - Стандарт - Проблемалар - Төмен басымдық 1-эскалация (мин) | 2-эскалация (мин) | 3-эскалация (мин) | Белгіленген уақыт (мин) Ден қою | 600 | 1 200 | 1 800 | 2 400 - Телефония және (БКБ) - Стандарт - Проблемалар - Басымдық анықталмаған 1-эскалация (мин) | 2-эскалация (мин) | 3-эскалация (мин) | Белгіленген уақыт (мин) Ден қою | 120 | 240 | 360 | 480 Кәсіпорын активтерін және олардың конфигурацияларын басқаруға арналған мамандандырылған бағдарламалық қамтылымға (бұдан әрі — МБҚ) қойылатын талаптар Қолдау көрсетілетін аппараттық және бағдарламалық қамтылым паркі бойынша есептілік ұсыну мақсатында қызмет көрсетуші мамандандырылған бағдарламалық құралдардың көмегімен бақылаудағы техника мен БҚ-ның бүкіл паркін автоматты режимде түгендеуге міндетті. Тапсырыс берушінің материалдық жауапты өкілдеріне МБҚ-ға қол жеткізу ұсынылуға тиіс. Өтініштерді тіркеген кезде Өнім беруші Тапсырыс берушіде сұраулар туындайтын конфигурациялық бірліктерді тіркеуге және талап бойынша белгілі бір жабдықта/жабдық түрлерінде туындайтын істен шығулардың жиілігі/түрі туралы есептер ұсынуға тиіс. Кәсіпорын активтерін басқару жөніндегі МБҚ мынадай функционалды ұсынуға тиіс: Қосымша БҚ орнатпай желі арқылы қосылатын кез келген жабдықтан (коммутаторлар, маршрутизаторлар, файерволдар және т.б.) деректерді анықтау және жинау (SNMP, WMI және т.б. хаттамаларды пайдалану арқылы); Барлық жабдықты, бағдарламалық қамтылымды және пайдаланушыларды түгендеуге арналған бірыңғай

	консоль; Жүйе пайдаланушыларына көруге қолжетімді есептерді құру мүмкіндігі бар кіріктірілген аналитика; Деректерді шоғырландыру үшін өзге түгендеу жүйелерімен интеграциялау мүмкіндігі; Анықталған жабдық, пайдаланушылар және бағдарламалық қамтылым арасындағы байланыстарды автоматты түрде құру; Есептерді басып шығаруға жарамды түрде жүктеп шығару; Клиенттерге орнатылатын агенттердің көмегімен жергілікті желіден тыс жабдықты сканерлеу мүмкіндігі; Графиктер, жиынтықтар мен кестелер арқылы деректерді визуализациялау; Жабдық кепілдігінің мәртебесін автоматты түрде алу, оның аяқталуы туралы есептер мен хабарламалар қалыптастыру; Есептер құру және лицензиялау бюджетін жоспарлау мүмкіндігімен өрістетілген және қолда бар лицензиялар туралы деректерді жинау; Желілік жабдықта БҚ-ны жаппай өрістету мүмкіндігі; Service Desk жүйелерімен интеграциялау мүмкіндігі; Жүйе функцияларына қол жеткізу құқықтарын бөлу; Өрістетілген сервистің бір данасы шеңберінде 200 000-ға дейін түйінді басқару; Есептерді email арқылы автоматты түрде тарату; Желілік жабдықтың физикалық орналасқан жерін автоматты түрде анықтау; Өз интеграцияларын жазу үшін дерекқор бойынша егжей-тегжейлі құжаттаманың болуы; Жүйеге веб-интерфейс арқылы қол жеткізу; Желілік мониторинг жүйелерімен интеграциялау мүмкіндігі. Қызмет көрсетудің аса маңыздылығын ескере отырып, Тапсырыс берушінің тендерлік комиссиясының өкілдері әлеуетті өнім берушінің кеңсесіне бару арқылы немесе Жұмыс үстелін көрсету мүмкіндігі бар бейнебайланыс жүйелерінің көмегімен әлеуетті өнім берушінің компьютерлерінің біріне қашықтан қосылу арқылы тексеру жүргізуге құқылы. Өнім беруші өтініштер мен өтінімдерді орналастыру, активтерді басқару және өтініштердің орындалуын талдау кезінде екі жүйенің жұмысқа қабілеттілігін бағалау үшін өтінімдерді жүргізу схемасын көру мүмкіндігі бар уақытша есептік жазбамен Тапсырыс берушіге өзінің өтініштерді есепке алу және бақылау жүйесінің МБҚ-сына және кәсіпорын активтері мен олардың конфигурацияларын басқару МБҚ-сына қол жеткізуді ұсынуға тиіс. Тапсырыс берушінің АТ-инфрақұрылымының істен шықпай жұмыс істеуін қамтамасыз ету Тапсырыс берушінің негізгі процестері мен емдеу-диагностикалық қызметінің үздіксіз жүруі үшін шешуші маңызға ие, оның ішінде желілік инфрақұрылымның үздіксіз жұмыс істеуі, оған қызмет көрсетуде кез келген ақаулар мен үзілістерді толық болдырмау қажет. Сапаны бақылауды растау және көрсетілетін техникалық қызмет көрсету деңгейін оңтайландыру мақсатында әлеуетті өнім беруші Техникалық спецификацияның «Өтініштерді есепке алу және бақылау жүйесінің мамандандырылған бағдарламалық қамтылымына қойылатын талаптар» бөлімінде көрсетілген талаптарға сәйкес өтініштерді есепке алу және бақылау жүйесін пайдаланып, Тапсырыс беруші тарапынан, оның ішінде қолданыстағы желілік инфрақұрылым мониторингі жүйесінен келіп түсетін барлық өтініштерді тіркеуді, өңдеуді және есепке алуды (деректерді сақтауды) жүзеге асыруға міндетті.

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	Республиканское государственное предприятие на праве хозяйственного ведения "Национальный научный центр фтизиопульмонологии Республики Казахстан" Министерства здравоохранения Республики Казахстан
Наименование организатора	Республиканское государственное предприятие на праве хозяйственного ведения "Национальный научный центр фтизиопульмонологии Республики Казахстан" Министерства здравоохранения Республики Казахстан
№ конкурса:	№ 17982108-1
Наименование конкурса:	Услуги по сопровождению сети передачи данных, оборудования информационной безопасности, телефонии и серверного оборудования CISCO
Номер лота:	№ 84471840-ОК1
Наименование лота:	Услуги по сопровождению и технической поддержке информационной системы
Наименование кода Единого номенклатурного справочника товаров, работ, услуг:	620230.000.000001
Наименование услуги:	Услуги по сопровождению и технической поддержке информационной системы
Единица измерения:	Одна услуга
Количество (объем):	1
Цена за единицу, без учета налога на добавленную стоимость:	13851635.34
Общая сумма, выделенная для закупки, без учета налога на добавленную стоимость:	13851635.34
Срок оказания услуги:	Қызмет көрсету мерзімі: шартқа қол қойылған күннен бастап 31.12.2026 жылға дейін;
Размер авансового платежа* *:	0 %
Гарантийный срок (в месяцах)	12

Описание требуемых характеристик, параметров и иных исходных данных	Терминология Пользователь | Сотрудник Заказчика, непосредственно использующий услуги или результаты работ в процессе осуществления производственной деятельности. Специалист | Сотрудник Поставщика, выполняющий процедуры процессов управления услугами и работами. Заявитель | Сотрудник ИТ-отдела Заказчика, непосредственно обращающийся к Поставщику за поддержкой услуги или результата работ. SLA | Service Level Agreement (Соглашение об уровне сервиса) – Тип контракта, содержащий сведения об услугах, оказываемых конкретному Пользователю, а также сведения о нормативных параметрах поддержки услуг. Обращение | Обращение Заявителя, содержащее информацию по сути обращения и данные о пользователе. Инцидент | Тип Обращения. К данному типу принадлежат Обращения, содержащие информацию о сбое в оказании Услуги. Запрос на обслуживание | Тип Обращения. К данному типу принадлежат Обращения, содержащие запрос на предоставление какой-либо информации, консультации или выполнение стандартной процедуры. Конфигурационная Единица (КЕ) | Объект системы учета и контроля обращений, содержащий сведения об элементе услуги или связанном с ним объекте, управление информацией о котором выполняется в рамках процесса управления конфигурациями. 1 -я линия поддержки | Описание средств предоставления Услуг при первичном обращении Получателя 2-я линия поддержки | Описание средств предоставления Услуг при невозможности оказать их при первичном обращении Получателя 3-я линия поддержки | Описание средств предоставления Услуг экспертной поддержки для 1-й и 2-й линий, высшая точка эскалации обращений. Эскалация | Процесс уведомления вышестоящего руководителя о задержке в исполнении Задачи, Инцидента или Запрос на обслуживание. Подразделяется на три этапа для последовательного вовлечения в процесс функциональных руководителей службы технической поддержки. Реакция | Процесс выделения инженерного ресурса для выполнения работ по соответствующему обращению. Заданное время Реакции – указывает максимально время, которое поставщик может затратить на назначение соответствующего инженера. Поддержка на месте | Начало непосредственного проведения работ по обращению. Оно может выполняться как удаленно, так и с физическим приездом инженера на место. Заданное время Поддержки на месте – это гарантированное Поставщиком услуги время, через которое его инженер начнет работы по обращению удаленно, или уже прибудет на место, если работы выполнить удаленно не возможно. Разрешение | Заданное время от начала работ до момента их исполнения гарантированное Поставщиком. ITSM | ITSM (IT Service Management, управление ИТ-услугами) —набор регламентов по управлению и организации ИТ-услуг, направленный на удовлетворение потребностей основной деятельности Заказчика. Управление ИТ-услугами реализуется поставщиками ИТ-услуг путём использования оптимального сочетания людей, процессов и информационных технологий. Для содействия реализации подхода к управлению ИТ-услугами используется серия документов ITIL. Система учета

	и контроля обращения | Электронная система регистрации и контроля обращений, предназначенная для управления и учета службами технической поддержки. Вендор | Производитель и владелец торговой марки соответствующего оборудования, установленного у Заказчика Заказчик | Национальный Научный Центр Фтизиопульмонологии Республики Казахстан Общие требования Работы по техническому обслуживанию включают в себя процессы поддержки и обслуживания следующего активного сетевого и серверного оборудования: Таблица 1. П.П. | Краткое описание / Техническая характеристика | Ед.изм | Кол-во 1 | Коммутаторы серии Cisco Nexus | шт. | 10 2 | Коммутаторы серии Cisco 9600 | шт. | 2 3 | Файерволы нового поколения Cisco Firepower 4115 | шт. | 2 4 | Файерволы нового поколения Cisco Firepower 2120 | шт. | 2 5 | Маршрутизаторы серии Cisco 8300 | шт. | 4 6 | WIFI контроллер серии Cisco 9800 | шт. | 2 7 | Коммутаторы серии Cisco 9200 24 порта | шт. | 4 8 | Коммутаторы серии Cisco 9300 24 и 48 портов | шт. | 161 9 | Сервера Cisco HyperFlex | шт. | 4 10 | Аналоговые голосовые шлюзы Cisco VG400 Analog Voice Gateway | шт. | 10 11 | Сервера телефонии и видео-конференц-систем Cisco Business Edition 7000H | шт. | 2 12 | Сервер Cisco Firepower Management Center | шт. | 1 13 | IP-телефоны Cisco серии 7800 | шт. | 650 14 | Точки доступа WIFI Cisco Catalyst | шт. | 430 Указанное оборудование находится на территории Национальный Научный Центр Фтизиопульмонологии Республики Казахстан в г. Алматы по адресу Алатауский район, Ботакоз м-н, 1/1 Требования о неразглашении Нормативная основа: Постановление Правительства Республики Казахстан от 20 декабря 2016 года № 832 «Об утверждении единых требований в области информационно-коммуникационных технологий и обеспечения информационной безопасности», Закон Республики Казахстан от 24 ноября 2015 года № 418-V ЗРК Об информатизации. Поставщик гарантирует неразглашении конфиденциальной информации, доступ к которой он получает при исполнении обязанностей по данной услуге. Поставщик, подавая заявку, подтверждает, что поставлен в известность о том, что при выполнении своих обязанностей по данной услуге будет допущен к информации, отнесенной к коммерческой тайне и служебной информации Заказчика, принимает на себя добровольное обязательство, связанное с сохранением коммерческой тайны и служебной информации. Поставщик в соответствии с законодательством Республики Казахстан о коммерческой тайне, нормативными и организационно-распорядительными актами Заказчика, регламентирующими защиту коммерческой тайны и служебной информации, с которыми он был ознакомлен, принимая на себя обязательство по неразглашению доверенных ему сведений, обязуется: не уклоняться от проверочных мероприятий и не сообщать заведомо ложные анкетные данные; в случае попытки посторонних лиц получить информацию конфиденциального характера немедленно сообщать об этом Заказчику; даже в случае однократного нарушения принятых на себя обязательств, связанных с защитой коммерческой

	тайны и служебной информации, а равно возникновения обстоятельств, являющихся основанием для отказа в допуске к коммерческой тайне и служебной информации, возместить Заказчику все прямые и косвенные убытки, нанесенные таким нарушением; не передавать третьим лицам и не раскрывать публично сведения, составляющие коммерческую тайну и служебную информацию Заказчика, без его согласия; не использовать знание коммерческой и иной тайны и служебной информации для занятия любой деятельностью, которая в качестве конкурентного действия (либо ущерба ее интересам) может нанести ущерб Заказчику; Поставщик услуг должен предоставить образец соглашения о неразглашении коммерческой тайны, которое обязаны подписать все сотрудники поставщика, допущенные до работы с инфраструктурой заказчика; Поставщик и его сотрудники обязаны быть обученными действиям на объектах заказчика согласно Закона Республики Казахстан от 11 апреля 2014 года № 188-V «О гражданской защите» Во исполнение статьи 10-2. Закона Республики Казахстан от 13 июля 1999 года № 416-I «О противодействии терроризму» Поставщик совместно с Заказчиком обязан выполнять все необходимые мероприятия для защиты объектов, уязвимых в террористическом отношении, осуществляются правовые, организационные, инженерно-технические, специальные, охранные и иные меры по повышению уровня антитеррористической защищенности этих объектов и готовности государственных органов, юридических лиц к ликвидации и (или) минимизации последствий актов терроризма. Согласно Закона Республики Казахстан «О национальной безопасности Республики Казахстан» Поставщик обязан обеспечить безопасность информационной инфраструктуры и информационного пространство Заказчика. Сотрудника Поставщика должны знать свои обязанности и действия в ЧС на объектах Заказчика, участвовать во всех мероприятиях ГО и ЧС на объектах Заказчика в рабочее и не рабочее время. Граница ответственности В общем случае, для всего описанного оборудования Заказчика в Таблице 1, граница ответственности Поставщика включает в себя любые действия и работы, требуемые для восстановления работоспособности указанного оборудования, в том числе, но не ограничиваясь, работами, регламентированными в пункте «Состав и нормативы выполнения работ SLA ASAP». Поставщик не может отказать от выполнения работ по восстановлению работоспособности оборудования Заказчика ни на основании техногенных причин, ни на основании частичного пересечения зон ответственности с любым другим Поставщиком Заказчика или внутренними сотрудниками Заказчика. Требования к услуге Ответственные за ИТ-услугу: определяются после подписания Договора; Срок оказания услуги: со дня подписания договора до 31.12.2026 года; Получатели ИТ-услуги: сотрудники ИТ-отдела Национальный Научный Центр Фтизиопульмонологии Республики Казахстан; Ограничения по предоставлению ИТ-услуги: услуга оказывается только в отношении оборудования Заказчика Национальный Научный Центр Фтизиопульмонологии Республики Казахстан в рамках указанных

	систем; Условия подключения к ИТ- услуге: телефон (городской и мобильный) и электронная почта; Услуга должна включать: интервьюирование с ключевыми лицами ответственными за сопровождение ИТ и управление, и обеспечение отказоустойчивости, а также работниками, отобранными для участия в опросах; анализ топологии телекоммуникационных сетей состава и характеристик аппаратных и программных технических средств; анализ существующей ситуации компонентов ИТ-инфраструктуры; создание актуальной на момент проведения обследования схемы сети и рекомендуемой схемы сети; выработка рекомендаций по развитию и техническому дооснащению ИТ инфраструктуры; выработка рекомендаций по совершенствованию и автоматизации технических средств обеспечения; формирование рекомендаций по устранению выявленных критичных недостатков и уязвимостей; Часы работы технических специалистов Поставщика: Официальные рабочие дни РК с понедельника по пятницу с 09:00 до 18:00. В случаях авариной ситуации, возникновения вирусных эпидемий или иных случаев, влекущих к остановке информационных сервисов Национальный Научный Центр Фтизиопульмонологии Республики Казахстан, Поставщик обязан обеспечить работу всех инженеров необходимой для решения проблемы квалификации в режиме 24 часа 365 дней в году. Часы приема Обращений: 24х7, круглосуточно, 7 дней в неделю; 1 -я линия поддержки: телефонная и личные обращения; 2-я линия поддержки: удаленный доступ и личное посещение инженера. 3-я линия поддержки: предоставление экспертной поддержки для 1-й и 2-й линий, и являющих высшей точкой эскалации обращений. Процесс обработки обращений в рамках технической поддержки должен соответствовать следующим требованиям: Процесс обработки обращений применяется для обработки всех Обращений сотрудников ИТ-отдела Национального Научного Центра Фтизиопульмонологии Республики Казахстан независимо от способа регистрации и адресата Обращения. Процесс обработки обращений обеспечивает обязательную регистрацию всех обращений, поступающих на первую линию поддержки, все Обращения должны быть зарегистрированы в единой базе данных процесса обработки обращений: сертифицированной электронной системе учета и контроля обращений, а также управления информационными услугами по ITSM. Обязательные способы регистрации Обращений: единый многоканальный телефон; электронная почта; личные обращения Обращения должны подразделяться на два типа: Инциденты; Запросы на обслуживание (далее по тексту - Запросы). Поставщик обязан разделять Инциденты и Запросы на два подтипа по определению очередности и времени выполнения на основании обращения Заказчика : Требующие скорейшего выполнения в пределах установленного в SLA нормативного времени (ASAP – As Soon As Possible) Допускающие установление планового периода выполнения и даты выполнения (TP–Time Period). Для Инцидентов и Запросов типа ASAP автоматически рассчитываются в соответствии с SLA и контролируются нормативные времена реакции и решения Обращения на основании

	нормативов выполнения работ по различным приоритетам и процессам, указанным ниже. Время по эскалации обращений и заданное время решения указано в минутах. Поставщик обязан соблюдать следующие правила обработки Обращений: Оператор принимает и регистрирует в системе учета и контроля обращений все Обращения, поступающие по телефону и получаемые при личном визите Заявителя. Обращения, поступившие по электронной почте на единый электронный адрес регистрации обращений Поставщика, должны регистрироваться в системе учета и контроля обращений автоматически с параметрами по умолчанию и с автоматической отправкой Заявителю уведомления о регистрации на тот e-mail с которого пришёл запрос. Поставщик несет ответственность за своевременность принятия Задания на решение Обращения в работу и их исполнение. Весь контроль за исполнением должен вестись в системе учета и контроля обращений. Обработка Обращения считается завершенной после выполнения всех Заданий, связанных с данным Обращением. По завершении обработки Обращения Заявитель должен быть уведомлен об этом по электронной почте, если для пользователя не определены особые правила уведомлений; Оператор или Исполнитель Задания по Обращению может запросить у Заявителя дополнительную информацию по Обращению, если предоставленной им информации недостаточно для классификации и решения Обращения. Время, проведенное в ожидании дополнительной информации от Заявителя, добавляется к нормативным срокам реакции и решения Обращения. Если Заявитель не предоставил запрошенную информацию в течение срока, определенного в Категории обращения, обработка Обращения считается завершенной, о чем Заявитель должен быть уведомлен по электронной почте; Основные правила закрытия Обращений: Уведомление Заявителя о решении Обращения выполняется по электронной почте в автоматическом режиме; Обращение закрывается Заявителем самостоятельно путем отправки по электронной почте письма с оценкой качества решения; Заявитель может отклонить предложенное в уведомлении решение путем отправки по электронной почте письма с описанием причины возврата на повторную обработку; В случае отсутствия подтверждения от Заявителя успешности решения Обращения, оно закрывается автоматически через 14 календарных дней после уведомления о решении Обращения. Закрытое Обращение не может быть возвращено на повторное решение. В случае повторного Обращения по той же причине создается новое Обращение и устанавливается связь с предыдущим соответствующим Обращением; Информация о состоянии Обращения должна быть доступна Заявителю на протяжении всего жизненного цикла Обращения по запросу. Сервис технической поддержки предоставляется в определенное время с указанием гарантированного срока решения обращений сотрудников, с учетом этого, Поставщик должен обеспечивать неограниченное количество вызовов инженеров Поставщика и неограниченное время, проведенное инженерами на объектах; В последний рабочий день каждого месяца Поставщик должен предоставить Отчет из системы

	учета и контроля обращений по соблюдению уровней обслуживания SLA ASAP и SLA TP. На основании отчета производится расчет и выставление суммы за прошедший месяц обслуживания. В случае нарушения Заданного времени обработки или разрешения обращений по SLA ASAP более чем в 5 (пяти) % случаев производится пропорциональный к общему объему обращений пересчёт суммы ежемесячного платежа. В случае нарушения Заданного времени обработки или разрешения обращений SLA ASAP более чем в 30 (тридцати) % случаев, или SLA TP более чем в 50% обращений счет фактура и Акт выполненных работ за прошедший месяц Поставщиком не выставляются, и оплата Заказчиком за текущий месяц не производится. Состав и нормативы выполнения работ SLA-ASAP Активное сетевое оборудование Актуализация логической и физической схем сети в случае их изменений во время действия контракта; Техническая поддержка оборудования локальной сети: коммутаторы; Поддержка работоспособности и функционирования платформы сетевой безопасности; Включение нового оборудования в сеть в случае его приобретения в период действия договора; Согласование и настройка оборудования с другим установленным сетевым оборудованием; Первичная настройка нового оборудования; Профилактическое обслуживание оборудования; Настройка оборудования; Сохранение конфигураций; Решение инцидентов, связанных с настройками оборудования; Коммутация линий кабельной сети между коммутаторами; Устранение неисправностей, возникающих в работе сетевого оборудования; Обеспечение защиты ЛВС согласно политикам безопасности Заказчика; Предоставление Заказчику рекомендаций в части дизайна кампусной сети и, в целом, сети передачи данных Заказчика; Внедрение рекомендаций после согласования с Заказчиком. Нормативы по различным приоритетам и процессам 1-я эскалация (мин) | 2-я эскалация (мин) | 3-я эскалация (мин) | Заданное время (мин) Реакция | 2 | 3 | 4 | 6 Поддержка на месте | 4 | 4 | 5 | 5 Разрешение | 67 | 128 | 189 | 250 - Активное сетевое оборудование - Приоритет - Инциденты - Высокий приоритет 1-я эскалация (мин) | 2-я эскалация (мин) | 3-я эскалация (мин) | Заданное время (мин) Реакция | 3 | 5 | 7 | 10 Поддержка на месте | 27 | 48 | 69 | 90 Разрешение | 173 | 255 | 338 | 420 - Активное сетевое оборудование - Приоритет - Инциденты - Средний приоритет 1-я эскалация (мин) | 2-я эскалация (мин) | 3-я эскалация (мин) | Заданное время (мин) Реакция | 5 | 10 | 15 | 20 Поддержка на месте | 53 | 95 | 138 | 180 Разрешение | 345 | 510 | 675 | 840 - Активное сетевое оборудование - Приоритет - Инциденты - Низкий приоритет 1-я эскалация (мин) | 2-я эскалация (мин) | 3-я эскалация (мин) | Заданное время (мин) Реакция | 13 | 25 | 38 | 50 Поддержка на месте | 225 | 450 | 675 | 900 Разрешение | 1 050 | 2 100 | 3 150 | 4 200 - Активное сетевое оборудование - Приоритет - Инциденты - Приоритет не определен 1-я эскалация (мин) | 2-я эскалация (мин) | 3-я эскалация (мин) | Заданное время (мин) Реакция | 5 | 10 | 15 | 20 Поддержка на месте | 53 | 95 |

	138 | 180 Разрешение | 345 | 510 | 675 | 840 - Активное сетевое оборудование - Стандарт - Сервисные запросы - Очень высокий приоритет 1-я эскалация (мин) | 2-я эскалация (мин) | 3-я эскалация (мин) | Заданное время (мин) Реакция | 3 | 5 | 7 | 10 Поддержка на месте | 17 | 28 | 39 | 50 Разрешение | 100 | 150 | 200 | 250 - Активное сетевое оборудование - Стандарт - Сервисные запросы - Высокий приоритет 1-я эскалация (мин) | 2-я эскалация (мин) | 3-я эскалация (мин) | Заданное время (мин) Реакция | 5 | 10 | 15 | 20 Поддержка на месте | 53 | 95 | 138 | 180 Разрешение | 240 | 300 | 360 | 420 - Активное сетевое оборудование - Стандарт - Сервисные запросы - Средний приоритет 1-я эскалация (мин) | 2-я эскалация (мин) | 3-я эскалация (мин) | Заданное время (мин) Реакция | 10 | 20 | 30 | 40 Поддержка на месте | 105 | 190 | 275 | 360 Разрешение | 480 | 600 | 720 | 840 - Активное сетевое оборудование - Стандарт - Сервисные запросы - Низкий приоритет 1-я эскалация (мин) | 2-я эскалация (мин) | 3-я эскалация (мин) | Заданное время (мин) Реакция | 25 | 50 | 75 | 100 Поддержка на месте | 450 | 900 | 1 350 | 1 800 Разрешение | 1 050 | 2 100 | 3 150 | 4 200 - Активное сетевое оборудование - Стандарт - Сервисные запросы - Приоритет не определен 1-я эскалация (мин) | 2-я эскалация (мин) | 3-я эскалация (мин) | Заданное время (мин) Реакция | 10 | 20 | 30 | 40 Поддержка на месте | 105 | 190 | 275 | 360 Разрешение | 480 | 600 | 720 | 840 - Активное сетевое оборудование - Стандарт - Проблемы - Очень высокий приоритет 1-я эскалация (мин) | 2-я эскалация (мин) | 3-я эскалация (мин) | Заданное время (мин) Реакция | 30 | 60 | 90 | 120 - Активное сетевое оборудование - Стандарт - Проблемы - Высокий приоритет 1-я эскалация (мин) | 2-я эскалация (мин) | 3-я эскалация (мин) | Заданное время (мин) Реакция | 60 | 120 | 180 | 240 - Активное сетевое оборудование - Стандарт - Проблемы - Средний приоритет 1-я эскалация (мин) | 2-я эскалация (мин) | 3-я эскалация (мин) | Заданное время (мин) Реакция | 120 | 240 | 360 | 480 - Активное сетевое оборудование - Стандарт - Проблемы - Низкий приоритет 1-я эскалация (мин) | 2-я эскалация (мин) | 3-я эскалация (мин) | Заданное время (мин) Реакция | 600 | 1 200 | 1 800 | 2 400 - Активное сетевое оборудование - Стандарт - Проблемы - Приоритет не определен 1-я эскалация (мин) | 2-я эскалация (мин) | 3-я эскалация (мин) | Заданное время (мин) Реакция | 120 | 240 | 360 | 480 Серверное оборудование - Конфигурирование серверного оборудования; - Подключение серверного оборудования к сети Заказчика; - Устранение сбоев, связанных с работой серверного оборудования; - Отслеживание состояния серверного оборудования; - Монтаж и демонтаж серверного оборудования; - Диагностика, ремонт и гарантийная замена оборудования при наличии актуальных контрактов на расширенную поддержку вендора; - Развертывание и конфигурирование операционных систем, согласно запросам заказчика (при наличии технической возможности), развернутых непосредственно на

	серверном оборудовании, или в системе виртуализации, поддерживаемой серверным оборудованием; - Устранение сбоев, связанных с работой операционных систем; - Установка и конфигурация гипервизоров; - Создание и конфигурация виртуальных машин. Нормативы по различным приоритетам и процессам Название | Время реакции, мин | Время решения, мин | Возможность отказа в обслуживании | Ожидание до отказа Серверное оборудование и ПО - Инциденты - Высокий приоритет | 20 | 420 | Нет | Серверное оборудование и ПО - Стандарт - Инциденты - Низкий приоритет | 45 | 4200 | Нет | Серверное оборудование и ПО - Стандарт - Инциденты - Очень высокий приоритет | 10 | 250 | Нет | Серверное оборудование и ПО - Стандарт - Инциденты - Приоритет не определен | 30 | 840 | Нет | Серверное оборудование и ПО - Стандарт - Инциденты - Средний приоритет | 30 | 840 | Нет | Серверное оборудование и ПО - Стандарт - Сервисные запросы - Высокий приоритет | 20 | 420 | Нет | Серверное оборудование и ПО - Стандарт - Сервисные запросы - Низкий приоритет | 45 | 4200 | Нет | Серверное оборудование и ПО - Стандарт - Сервисные запросы - Очень высокий приоритет | 10 | 250 | Нет | Серверное оборудование и ПО - Стандарт - Сервисные запросы - Приоритет не определен | 30 | 840 | Нет | Серверное оборудование и ПО - Стандарт - Сервисные запросы - Средний приоритет | 30 | 840 | Нет | Поддержка систем беспроводного доступа Поддержка инфраструктуры беспроводного доступа к сети, всех информационных систем, обеспечивающих ее функционирование, обеспечение зоны покрытия, оговорённой при заключении контракта, контроль «слепых» зон, конфигурирование оборудования беспроводного доступа. В рамках данной услуги входят следующие виды работ: • Первичная настройка оборудования беспроводного доступа к сети • Профилактическое обслуживание оборудования систем беспроводного доступа к сети • Настройка и управление информационными системами контроля беспроводного доступа к сети • Диагностика, узловой ремонт и замена вышедших из строя устройств беспроводного доступа • Гарантийная замена оборудования беспроводного доступа (при наличии расширенной гарантии Cisco smartnet); Проведение предварительного обследования существующей сети Wi-Fi; Проверка технической возможности реализации предложенной сегментации на имеющемся сетевом оборудовании; Настройка изоляции клиентских устройств в новых планируемых сегментах для пациентов и гостей; Проверка изоляции сегментов и клиентских устройств, доступности разрешённых ресурсов; Проверка работы сети при одновременном подключении нескольких клиентских устройств; Передача администрации параметров настройки Нормативы по различным приоритетам и процессам 1-я эскалация (мин) | 2-я эскалация (мин) | 3-я эскалация (мин) | Заданное время (мин) Реакция | 2 | 3 | 4 | 6 Поддержка на месте | 4 | 4 | 5 | 5 Разрешение | 67 | 128 | 189 | 250 - Беспроводной доступ - Приоритет - Инциденты - Высокий приоритет 1-я эскалация (мин) | 2-я эскалация (мин) | 3-я эскалация (мин) |

	Заданное время (мин) Реакция | 3 | 5 | 7 | 10 Поддержка на месте | 27 | 48 | 69 | 90 Разрешение | 173 | 255 | 338 | 420 - Беспроводной доступ - Приоритет - Инциденты - Средний приоритет 1-я эскалация (мин) | 2-я эскалация (мин) | 3-я эскалация (мин) | Заданное время (мин) Реакция | 5 | 10 | 15 | 20 Поддержка на месте | 53 | 95 | 138 | 180 Разрешение | 345 | 510 | 675 | 840 - Беспроводной доступ - Приоритет - Инциденты - Низкий приоритет 1-я эскалация (мин) | 2-я эскалация (мин) | 3-я эскалация (мин) | Заданное время (мин) Реакция | 13 | 25 | 38 | 50 Поддержка на месте | 225 | 450 | 675 | 900 Разрешение | 1 050 | 2 100 | 3 150 | 4 200 - Беспроводной доступ - Приоритет - Инциденты - Приоритет не определен 1-я эскалация (мин) | 2-я эскалация (мин) | 3-я эскалация (мин) | Заданное время (мин) Реакция | 5 | 10 | 15 | 20 Поддержка на месте | 53 | 95 | 138 | 180 Разрешение | 345 | 510 | 675 | 840 - Беспроводной доступ - Стандарт - Сервисные запросы - Очень высокий приоритет 1-я эскалация (мин) | 2-я эскалация (мин) | 3-я эскалация (мин) | Заданное время (мин) Реакция | 3 | 5 | 7 | 10 Поддержка на месте | 17 | 28 | 39 | 50 Разрешение | 100 | 150 | 200 | 250 - Беспроводной доступ - Стандарт - Сервисные запросы - Высокий приоритет 1-я эскалация (мин) | 2-я эскалация (мин) | 3-я эскалация (мин) | Заданное время (мин) Реакция | 5 | 10 | 15 | 20 Поддержка на месте | 53 | 95 | 138 | 180 Разрешение | 240 | 300 | 360 | 420 - Беспроводной доступ - Стандарт - Сервисные запросы - Средний приоритет 1-я эскалация (мин) | 2-я эскалация (мин) | 3-я эскалация (мин) | Заданное время (мин) Реакция | 10 | 20 | 30 | 40 Поддержка на месте | 105 | 190 | 275 | 360 Разрешение | 480 | 600 | 720 | 840 - Беспроводной доступ - Стандарт - Сервисные запросы - Низкий приоритет 1-я эскалация (мин) | 2-я эскалация (мин) | 3-я эскалация (мин) | Заданное время (мин) Реакция | 25 | 50 | 75 | 100 Поддержка на месте | 450 | 900 | 1 350 | 1 800 Разрешение | 1 050 | 2 100 | 3 150 | 4 200 - Беспроводной доступ - Стандарт - Сервисные запросы - Приоритет не определен 1-я эскалация (мин) | 2-я эскалация (мин) | 3-я эскалация (мин) | Заданное время (мин) Реакция | 10 | 20 | 30 | 40 Поддержка на месте | 105 | 190 | 275 | 360 Разрешение | 480 | 600 | 720 | 840 - Беспроводной доступ - Стандарт - Проблемы - Очень высокий приоритет 1-я эскалация (мин) | 2-я эскалация (мин) | 3-я эскалация (мин) | Заданное время (мин) Реакция | 30 | 60 | 90 | 120 - Беспроводной доступ - Стандарт - Проблемы - Высокий приоритет 1-я эскалация (мин) | 2-я эскалация (мин) | 3-я эскалация (мин) | Заданное время (мин) Реакция | 60 | 120 | 180 | 240 - Беспроводной доступ - Стандарт - Проблемы - Средний приоритет 1-я эскалация (мин) | 2-я эскалация (мин) | 3-я эскалация (мин) | Заданное время (мин) Реакция | 120 | 240 | 360 | 480 - Беспроводной доступ - Стандарт - Проблемы - Низкий приоритет 1-я эскалация (мин) | 2-я эскалация (мин) | 3-я эскалация (мин) | Заданное время (мин) Реакция | 600 | 1 200 | 1 800 | 2 400

	- Беспроводной доступ - Стандарт - Проблемы - Приоритет не определен 1-я эскалация (мин) | 2-я эскалация (мин) | 3-я эскалация (мин) | Заданное время (мин) Реакция | 120 | 240 | 360 | 480 Поддержка систем телефонии и видеоконференцсвязи (ВКС) В рамках данной услуги Поставщиком обеспечиваются следующие виды деятельности: • Сопровождение и устранение сбоев в работе аналоговых и цифровых АТС, систем видеоконференц связи, а также каналов связи; • Обеспечение штатной работы систем телефонии, видеоконференцсвязи и конечных устройств; • Добавление, установка и настройка конечных устройств связи; • Первичная настройка оборудования; • Диагностика, ремонт и гарантийная замена оборудования; • Изменение настроек систем телефонии; • Коммутация входящих и исходящих линий; Проверка состояния серверов, телефонных шлюзов и подключённых абонентских устройств; Проверка работы основного и резервного серверов CUCM; Проверка наличия и актуальности необходимых лицензий; Проведение аудита имеющихся голосовых приложений и определение технических возможностей реализации IVR, очередей и голосовых меню; Проверка подключения городских телефонных линий; Проверка существующей конфигурации маршрутизации входящих и исходящих вызовов; Резервное копирование действующих конфигураций. Нормативы по различным приоритетам и процессам 1-я эскалация (мин) | 2-я эскалация (мин) | 3-я эскалация (мин) | Заданное время (мин) Реакция | 2 | 3 | 4 | 6 Поддержка на месте | 4 | 4 | 5 | 5 Разрешение | 67 | 128 | 189 | 250 - Телефония и (ВКС) - Приоритет - Инциденты - Высокий приоритет 1-я эскалация (мин) | 2-я эскалация (мин) | 3-я эскалация (мин) | Заданное время (мин) Реакция | 3 | 5 | 7 | 10 Поддержка на месте | 27 | 48 | 69 | 90 Разрешение | 173 | 255 | 338 | 420 - Телефония и (ВКС) - Приоритет - Инциденты - Средний приоритет 1-я эскалация (мин) | 2-я эскалация (мин) | 3-я эскалация (мин) | Заданное время (мин) Реакция | 5 | 10 | 15 | 20 Поддержка на месте | 53 | 95 | 138 | 180 Разрешение | 345 | 510 | 675 | 840 - Телефония и (ВКС) - Приоритет - Инциденты - Низкий приоритет 1-я эскалация (мин) | 2-я эскалация (мин) | 3-я эскалация (мин) | Заданное время (мин) Реакция | 13 | 25 | 38 | 50 Поддержка на месте | 225 | 450 | 675 | 900 Разрешение | 1 050 | 2 100 | 3 150 | 4 200 - Телефония и (ВКС) - Приоритет - Инциденты - Приоритет не определен 1-я эскалация (мин) | 2-я эскалация (мин) | 3-я эскалация (мин) | Заданное время (мин) Реакция | 5 | 10 | 15 | 20 Поддержка на месте | 53 | 95 | 138 | 180 Разрешение | 345 | 510 | 675 | 840 - Телефония и (ВКС) - Стандарт - Сервисные запросы - Очень высокий приоритет 1-я эскалация (мин) | 2-я эскалация (мин) | 3-я эскалация (мин) | Заданное время (мин) Реакция | 3 | 5 | 7 | 10 Поддержка на месте | 17 | 28 | 39 | 50 Разрешение | 100 | 150 | 200 | 250 - Телефония и (ВКС) - Стандарт - Сервисные запросы - Высокий приоритет 1-я эскалация (мин) | 2-я эскалация (мин) | 3-я эскалация (мин) | Заданное время (мин) Реакция | 5 | 10 | 15 |

	20 Поддержка на месте | 53 | 95 | 138 | 180 Разрешение | 240 | 300 | 360 | 420 - Телефония и (ВКС) - Стандарт - Сервисные запросы - Средний приоритет 1-я эскалация (мин) | 2-я эскалация (мин) | 3-я эскалация (мин) | Заданное время (мин) Реакция | 10 | 20 | 30 | 40 Поддержка на месте | 105 | 190 | 275 | 360 Разрешение | 480 | 600 | 720 | 840 - Телефония и (ВКС) - Стандарт - Сервисные запросы - Низкий приоритет 1-я эскалация (мин) | 2-я эскалация (мин) | 3-я эскалация (мин) | Заданное время (мин) Реакция | 25 | 50 | 75 | 100 Поддержка на месте | 450 | 900 | 1 350 | 1 800 Разрешение | 1 050 | 2 100 | 3 150 | 4 200 - Телефония и (ВКС) - Стандарт - Сервисные запросы - Приоритет не определен 1-я эскалация (мин) | 2-я эскалация (мин) | 3-я эскалация (мин) | Заданное время (мин) Реакция | 10 | 20 | 30 | 40 Поддержка на месте | 105 | 190 | 275 | 360 Разрешение | 480 | 600 | 720 | 840 - Телефония и (ВКС) - Стандарт - Проблемы - Очень высокий приоритет 1-я эскалация (мин) | 2-я эскалация (мин) | 3-я эскалация (мин) | Заданное время (мин) Реакция | 30 | 60 | 90 | 120 - Телефония и (ВКС) - Стандарт - Проблемы - Высокий приоритет 1-я эскалация (мин) | 2-я эскалация (мин) | 3-я эскалация (мин) | Заданное время (мин) Реакция | 60 | 120 | 180 | 240 - Телефония и (ВКС) - Стандарт - Проблемы - Средний приоритет 1-я эскалация (мин) | 2-я эскалация (мин) | 3-я эскалация (мин) | Заданное время (мин) Реакция | 120 | 240 | 360 | 480 - Телефония и (ВКС) - Стандарт - Проблемы - Низкий приоритет 1-я эскалация (мин) | 2-я эскалация (мин) | 3-я эскалация (мин) | Заданное время (мин) Реакция | 600 | 1 200 | 1 800 | 2 400 - Телефония и (ВКС) - Стандарт - Проблемы - Приоритет не определен 1-я эскалация (мин) | 2-я эскалация (мин) | 3-я эскалация (мин) | Заданное время (мин) Реакция | 120 | 240 | 360 | 480 Требования к специализированному программному обеспечению (далее СПО) по управлению активами предприятия и их конфигурациями С целью предоставления отчетности по поддерживаемому парку аппаратного и программного обеспечения, поставщик услуги обязан в автоматическом режиме осуществлять инвентаризацию всего подконтрольного парка техники и ПО при помощи специализированных программных средств. Доступ к СПО должен быть предоставлен для материально ответственных представителей заказчика. При регистрации обращений, поставщик должен фиксировать конфигурационные единицы, по которым у заказчика возникают запросы, и по требованию предоставлять отчеты о частоте/типу отказов, возникающих на том или ином оборудовании/типам оборудования. СПО по управлению активами предприятия должна предоставлять следующий функционал: Обнаружение и сбор данных с любого оборудования (коммутаторы, маршрутизаторы, файерволы и т.п.), подключаемого по сети без установки дополнительного ПО (с использованием SNMP; WMI и т.п. протоколов); Единая консоль для инвентаризации всего оборудования, программного обеспечения и пользователей; Встроенная аналитика с возможностью построения отчетов, доступных

	для просмотра пользователям системы; Возможность интеграции с прочими системами инвентаризации для консолидации данных; Автоматическое построение связей между обнаруженным оборудованием, пользователями и программным обеспечением; Выгрузка отчетов в пригодный для печати вид; Возможность сканирования оборудования за пределами локальной сети при помощи агентов, устанавливаемых на клиентов; Визуализация данных при помощи графиков, сводок и таблиц; Автоматическое получение статуса гарантии оборудования с формированием отчетов и уведомлений о ее окончании; Сбор данных о развернутых и имеющихся лицензиях с возможностью построения отчетов и планирования бюджета по лицензированию; Возможность массового развертывания ПО на сетевом оборудовании; Возможность интеграции с системами Service Desk; Распределение прав доступа к функциям системы; Управление до 200 000 нод в рамках одного инстанса развернутого сервиса; Автоматическая рассылка отчетов по email; Автоматическое обнаружение физического местоположения сетевого оборудования; Наличие подробной документации по базе данных для написания собственных интеграций; Доступ к системе через веб-интерфейс; Возможность интеграции с системами сетевого мониторинга. Учитывая критичность предоставления слуги, представители тендерной комиссии Заказчика имеют право производить проверку с помощью выезда в офис потенциального поставщика или с помощью удаленного подключения к одному из компьютеров Потенциального поставщика с помощью систем видеосвязи с возможностью демонстрации Рабочего стола. Поставщик должен предоставить доступ Заказчику к собственной СПО Системы учета и контроля обращений и СПО по управлению активами предприятия и их конфигурациями с временной учетной записью с возможностью просмотра схемы ведения заявок для оценки работоспособности обеих систем при размещений обращений и заявок, и управления активами и анализа исполнения обращений. Обеспечение безотказного функционирования ИТ инфраструктуры Заказчика имеет решающее значение для беспрерывности течения основных процессов и лечебно-диагностической деятельности Заказчика, в том числе необходимо бесперебойное функционирования сетевой инфраструктуры, с решительным исключением любых неисправностей и перебоев в ее обслуживании. С целью подтверждения контроля качества и оптимизации уровня оказываемых услуг технического обслуживания потенциальный поставщик обязан осуществлять регистрацию, обработку и учет (хранение данных) всех поступающих обращений со стороны Заказчика, в том числе имеющейся системы мониторинга сетевой инфраструктуры, используя систему учета и контроля обращений согласно требованиям указанным в разделе "Требования к специализированному программному обеспечению Системы учета и контроля обращений" Технической спецификации.

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)	