Конкурстық құжаттамаға
16-қосымша

Сатып алынатың қызметтердің Техникалық ерекшелігі (тапсырыс беруші толтырады)

Тапсырыс берушінің атауы:	"Еңбек ресурстарын дамыту орталығы" акционерлік қоғамы
Ұйымдастырушының атауы:	"Еңбек ресурстарын дамыту орталығы" акционерлік қоғамы
Конкурстың №:	№ 17975191-1
Конкурстың атауы:	Виртуализация бағдарламасына техникалық қолдауды ұзарту қызметі
Лоттың нөмірі:	№ 83196567-ОК4
Лоттың атауы	Лицензиялық бағдарламалық қамтамасыз етуді техникалық қолдау жөніндегі қызметтер
Тауарлардың, жұмыстардың, көрсетілетін қызметтердің бірыңғай номенклатуралық анықтамалығы кодының атауы:	620920.000.000027
Қызметтің атауы:	Лицензиялық бағдарламалық қамтамасыз етуді техникалық қолдау жөніндегі қызметтер
Өлшем бірлігі:	Бір қызмет
Саны (көлемі):	1
Қосылған құн салығын есептемегенде бірлік бағасы:	55699268.96
Қосылған құн салығын есепке алмағанда, сатып алуға бөлінген жалпы сома:	55699268.96
Авиациялық техниканы сатып алуды қоспағанда, тауар жаңа, пайдаланылмаған, шығарылған жылы шарт жасалған күнге дейін (үш жылға дейін) ерте болмауға тиіс:	
Қызмет көрсету мерзімі	Техникалық ерекшелікке сәйкес

Аванстық төлем мөлшері:	0
Кепілдік мерзімі (айлармен)	12

Талап етілетін сипаттамалардың, параметрлердің және өзге де бастапқы деректердің сипаттамасы	Техникалық ерекшелік Виртуализация бағдарламасының техникалық қолдау кеңейтім қызметі (Vmware). Саны Қызмет. Техникалық қолдаудың мерзімін ұзарту күні 2026 жылдың 16 желтоқсанынан бастап. Қызмет көрсету мерзімі 2026 жылғы 16 желтоқсанға дейін, бірақ шарт жасалған күннен бастап кемінде 16 күнтізбелік күн өткеннен кейін. Жеткізу орны Астана қаласы, Сығанақ көшесі 70, 407-кабинет, hostmaster@enbek.kz электрондық поштасы. Кепілдік мерзімі (ай) 12. Сатып алынатын қызметтердің талап етілетін функционалдық, техникалық, сапалық, пайдаланушылық және өзге де сипаттамалары «Мемлекеттік сатып алу туралы» Заңның 12-бабы 4-тармағы 2-тармақшасының 2-абзацына сәйкес, Vmware vSphere Standart бағдарламасына техникалық қолдау көрсетудің қолданыстағы лицензия деңгейіне сәйкес келуі және 712 процессорлық ядроны қамтуы тиіс. Виртуализация бағдарламалық құралына техникалық қызмет көрсету лицензиясын жаңарту қызметі. Саны кем дегенде 712 физикалық ядрларды қамтуы тиіс. Кепілдікке қойылатын талаптар Қызмет беруші жазылымдарды/техникалық қолдауды келісім шарт жасасқан күннен бастап 2026 жылғы 16 желтоқсанынан бастап 12 ай мерзімге ұзартуды қамтамасыз етуі тиіс. Кепілдік қызмет көрсету және техникалық қолдау бағдарламалық қамтамасыз етуді орнату орны бойынша Тапсырыс беруші тарапынан қосымша шығындарсыз қамтамасыз етілуі тиіс. Техникалық қолдауға жазылу мыналарды қамтамасыз етуі керек: 1-қауіпсіздікке, жұмыс тұрақтылығына, үйлесімділікке байланысты жаңартулар мен түзетулерге қол жеткізу; 2- өтініштер саны бойынша шектеусіз техникалық қолдауды қамтамасыз ету; 3 - қолданыстағы өнімдерді келесі нұсқаға жаңарту мүмкіндігі; 4-компоненттердің тұрақты жаңартуларына қол жеткізу; 5-клиенттік порталына қол жетімділікті қамтамасыз ету, оған мыналар кіреді: жазылымды басқару құралдары, бағдарламалық жасақтама дистрибутивтері, бағдарламалық жасақтама жаңартулары, маңызды қателер туралы ескертулер, білім базасы, және қолдау қызметімен жұмыс істеу құралдары; 6- SLAдеңгейіндегі техникалық қолдау қызметтерінің келісімі; Қызмет көрсету деңгейіне қойылатын талаптар: 1-қызмет көрсету режиміжұмыс уақытында, күніне кемінде 10 сағат, Дүйсенбіден жұмаға дейін; 2 – қолдау арнасы-онлайн және телефон арқылы; 3-өтініштер саны-шектеусіз; 4- сұраудың маңыздылық деңгейлері бойынша жауап беру уақытына қойылатын талаптар: 4.1 басымдық 1 (шұғыл) – 4 жұмыс сағаты. Маңызды деректердің барлығы немесе бір бөлігі жоғалту немесе бұрмалау қаупінде; қызметтер мен қызметтердің едәуір бөлігі жұмыс істемейді; бизнеспроцестерді жалғастыру мүмкін емес немесе айтарлықтай бұзылған; 4.2 басымдық 2 (жоғары) – 8 жұмыс уақыты. Бизнеспроцестер шектеулі режимде жалғасуда, бірақ қызметтердің толық істен шығу мүмкіндігі бар; негізгі қондырғыларға әсер етеді; уақытша шешім табылды; 4.3 басымдық 3 (орташа) - 12 жұмыс сағаты. Кейбір қызметтердің жұмысы бұзылған, бірақ оларды пайдалану мүмкін; жағдайдың нашарлау қаупі аз; 4.4 басымдық 4 (Төмен) – 12 жұмыс сағаты. Маңызды емес мәселелер, соның ішінде құжаттамадағы

	қателер. 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 беруші 2026 жылдың 16 желтоқсанына дейін техникалық қолдау шарттарын, лицензияланған бағдарламалық қамтуды және/немесе өндірушіден басқа да ілеспе қызметтерді Тапсырыс берушінің ұйымының атына және пошталық мекенжайына тіркеуі керек. Қызмет беруші бағдарламалық қамтамасыз етуді өндірушіден осы бағдарламалық қамтамасыз етуге жазылымдарды/техникалық қолдауды ұзарту құқығын растайтын хаттың электрондық көшірмесін шартқа қол қойылған күннен бастап 20 күнтізбелік күн ішінде ұсынуға тиіс.
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 беруші 2026 жылдың 16 желтоқсанына дейін техникалық қолдау шарттарын, лицензияланған бағдарламалық қамтуды және/немесе өндірушіден басқа да ілеспе қызметтерді Тапсырыс берушінің ұйымының атына және пошталық мекенжайына тіркеуі керек. Қызмет беруші бағдарламалық қамтамасыз етуді өндірушіден осы бағдарламалық қамтамасыз етуге жазылымдарды/техникалық қолдауды ұзарту құқығын растайтын хаттың электрондық көшірмесін шартқа қол қойылған күннен бастап 20 күнтізбелік күн ішінде ұсынуға тиіс.

Приложение 16
к конкурсной документации

Техническая спецификация закупаемых услуг (заполняется заказчиком)

Наименование заказчика	Акционерное общество "Центр развития трудовых ресурсов"
Наименование организатора	Акционерное общество "Центр развития трудовых ресурсов"
№ конкурса:	№ 17975191-1
Наименование конкурса:	Услуга продления технической поддержки программы виртуализации
Номер лота:	№ 83196567-ОК4
Наименование лота:	Услуги по технической поддержке лицензионного программного обеспечения
Наименование кода Единого номенклатурного справочника товаров, работ, услуг:	620920.000.000027
Наименование услуги:	Услуги по технической поддержке лицензионного программного обеспечения
Единица измерения:	Одна услуга
Количество (объем):	1
Цена за единицу, без учета налога на добавленную стоимость:	55699268.96
Общая сумма, выделенная для закупки, без учета налога на добавленную стоимость:	55699268.96
Срок оказания услуги:	Согласно технической спецификации
Размер авансового платежа* *:	0 %
Гарантийный срок (в месяцах)	12

Описание требуемых характеристик, параметров и иных исходных данных	Техническая спецификация Услуга продления технической поддержки программы виртуализации (Vmware). Количество Услуга. Дата начала продления технической поддержки с 16 декабря 2026 года. Срок оказания услуги До 16 декабря 2026 года, но не ранее 16 календарных дней с момента заключения договора. Место поставки г. Астана ул Сыганак 70, каб 407, электронная почта hostmaster@enbek.kz. Гарантийный срок (в месяцах) 12. Описание требуемых функциональных, технических, качественных, эксплуатационных и иных характеристик закупаемой услуги Согасно абзацу 2 пп. 2 п.4 статьи 12 Закона «О государственных закупках» техническая поддержка программы Vmware vSphere Standart должна соответтсвтвовать уровню действующей лицензии и покрывать количество 712 процессорных ядер. Услуга продления лицензии технической поддержки программы виртуализации, количество лицензий, покрывающее не менее 712 физических ядер. Условия к гарантии Поставщик должен обеспечить продление подписок/техническую поддержку сроком не менее 12 месяцев с 16 декабря 2026 года. Гарантийное обслуживание и техническая поддержка должны обеспечиваться без дополнительных расходов со стороны Заказчика по месту установки программного обеспечения. Подписка на техническую поддержку должна обеспечить: 1 – Доступ к обновлениям и исправлениям связанными с безопасностью, стабильностью работы, совместимостью; 2 – Обеспечение технической поддержки без ограничения по числу обращений; 3 – Возможность апгрейда существующих продуктов до следующей версии; 4 – Доступ к регулярным обновлениям компонентов; 5 – Предоставление доступа к клиентскому порталу, которое включает: инструменты управления подписками, дистрибутивы ПО, программные обновления, предупреждения о критических ошибках, базу знаний, и средства для работы со службой поддержки; 6 – SLA-соглашение услуг технической поддержки уровня; Требования к уровню обслуживания: 1- Режим предоставления услуги – в рабочее время, не менее 10 часов в день, с понедельника по пятницу; 2- Канал поддержки – онлайн и по телефону; 3- Количество обращений – без ограничений; 4- Требования к времени ответа по уровням важности запроса: 4.1 приоритет 1 (срочно) – 4 рабочих часа. Все или часть важных данных находится под угрозой потери или искажения; значительная часть служб и сервисов не работает; продолжение бизнес-процессов невозможно или серьезно нарушено; 4.2 приоритет 2 (высокий) – 8 рабочих часов. Бизнес-процессы продолжаются в ограниченном режиме, но существует вероятность полного отказа служб; затронуты основные инсталляции; найдено временное решение; 4.3 приоритет 3 (средний) – 12 рабочих часов. Нарушена работа некоторых сервисов, но использование их возможно; существует минимальный риск ухудшения ситуации; 4.4 приоритет 4 (низкий) – 12 рабочих часов. Некритичные проблемы, включая ошибки в документации. Условия к потенциальному поставщику в случае определения его победителем и заключения с ним договора о государственных закупках (указывается при необходимости)

	(Отклонение потенциального поставщика за не указание и непредставление указанных сведений не допускается) Поставщик до 16 декабря 2026 года должен зарегистрировать договора на техническую поддержку, лицензированое программного обеспечение и/или другие сопутствующие услуги от производителя на имя и почтовый адрес организации Заказчика. Поставщик должен предоставить электронную копию письма от производителя программного обеспечения, подтверждающее право на продление подписок/техническую поддержку данного программного обеспечения в течении 20 календарных дней с даты подписания договора.
Условия к потенциальному поставщику в случае определения его победителем и заключения с ним договора о государственных закупках (указываются при необходимости) (Отклонение потенциального поставщика за не указание и непредставление указанных сведений не допускается)	Поставщик до 16 декабря 2026 года должен зарегистрировать договора на техническую поддержку, лицензированое программного обеспечение и/или другие сопутствующие услуги от производителя на имя и почтовый адрес организации Заказчика. Поставщик должен предоставить электронную копию письма от производителя программного обеспечения, подтверждающее право на продление подписок/техническую поддержку данного программного обеспечения в течении 20 календарных дней с даты подписания договора.