ТЕХНИЧЕСКАЯ СПЕЦИФИКАЦИЯ

Услуга по продлению технической поддержки для имеющегося у Заказчика программного обеспечения для резервного копирования, репликации, восстановления и техническому сопровождению резервного копирования, репликации и восстановления (Veeam)

1. Общие сведения

Для обеспечения возможности обновления на новые версии используемого Заказчиком программного обеспечения для резервного копирования, репликации и восстановления, возможности решать технические проблемы в работе продукта, получать консультационные услуги от Производителя, необходимо предоставить Заказчику услуги технической поддержки от производителя Программного обеспечения и продления имеющихся сервисных контрактов. Программные продукты Системы резервного копирования, репликации и восстановления, имеющиеся у Заказчика: Лицензия - Veeam Backup & Replication; Версия продукта – 11/12; количество - 10 сокетов; Support ID – 03517150; Лицензировано на - NJSC K.I. Satbayev KazNRTU; email адрес Заказчика, на который осуществлена регистрация действующих лицензий и технической поддержки – admin@satbayev.university

Заказчиком эксплуатируется система резервного копирования и репликации данных на базе установленного лицензионного программного обеспечения Veeam Backup & Replication Enterprise Plus for VMware, версия 12.3.2.

Сведения об установленной системе:

- Support ID: 03517150;

- лицензиат: NJSC K.I. Satbayev KazNRTU;

- учётная запись: admin@satbayev.university;

- действующая конфигурация включает 25 заданий Backup Jobs, 2 задания Backup Copy Jobs, репозитории, прокси-серверы и подключения к хранилищам.

Предмет закупки. Комплексное техническое сопровождение действующей системы резервного копирования, включающее продление технической поддержки производителя установленного программного обеспечения и администрирование системы резервного копирования Поставщиком- Исполнителем

2. Обоснование комплексного характера закупаемых услуг

Закупаемые услуги являются технологически и функционально взаимосвязанными и направлены на обеспечение непрерывной работоспособности одной действующей системы резервного копирования.

Продление технической поддержки производителя обеспечивает получение обновлений программного обеспечения, новых версий и технической помощи производителя. Администрирование системы обеспечивает контроль, настройку, сопровождение и корректное применение обновлений, а также проверку работоспособности заданий резервного копирования и процедур восстановления данных.

Раздельное оказание указанных услуг может привести к несогласованности действий при обновлении, настройке и устранении неисправностей, а также затруднить определение ответственности за общий результат сопровождения системы.

В связи с этим услуги закупаются единым комплексом для обеспечения единого технического результата — надёжного функционирования системы резервного копирования и возможности восстановления данных Заказчика.

Объединение услуг в один лот осуществляется с учётом исключения, предусмотренного подпунктом 1) пункта 14 Правил осуществления государственных закупок, утверждённых приказом Министра финансов Республики Казахстан от 9 октября 2024 года № 687, для приобретения комплекса взаимосвязанных услуг.

Указание на установленное лицензионное программное обеспечение обусловлено необходимостью продления поддержки и сопровождения уже эксплуатируемой Заказчиком системы.

3. Состав и объём услуг

3.1. Продление технической поддержки производителя

Исполнитель обязан обеспечить продление технической поддержки установленного программного обеспечения Veeam Backup & Replication Enterprise Plus for VMware на 12 месяцев — с 23.11.2026 по 22.11.2027 включительно, с сохранением действующих лицензионных прав Заказчика.

В рамках поддержки должны быть обеспечены:

- доступ к обновлениям и новым версиям программного обеспечения в пределах действующих лицензионных прав

- доступ к техническим ресурсам и обращениям в службу поддержки производителя

- подтверждение продления поддержки для Заказчика.

3.2. Администрирование и техническое сопровождение

В течение срока действия договора (с 23.11.2026 по 22.11.2027) Исполнитель обязан

- проводить контроль выполнения заданий Backup Jobs и Backup Copy Jobs, выявлять и устранять ошибки;

- контролировать состояние репозиториев, прокси-серверов, хранилищ и доступность компонентов системы;

- выполнять настройку, изменение расписаний, политик хранения и параметров резервного копирования по согласованию с Заказчиком;

- выполнить анализ техническому сопровождению связки системы резервного копирования с облачной площадкой (ITGRAD)

- подключать новые виртуальные машины и необходимые ресурсы к системе резервного копирования;

- выполнять восстановление виртуальных машин, файлов и папок по заявкам Заказчика;

- проводить диагностику и устранять неисправности системы резервного копирования;

- выполнять обновление программного обеспечения при наличии технической совместимости и после согласования с Заказчиком;

- ежемесячно проводить тестовое восстановление не менее 3 виртуальных машин с оформлением результатов;

- предоставлять ежемесячный отчёт о состоянии системы, выполненных работах и выявленных проблемах.

Все работы проводить только в присутствии Заказчика.

4. Первоначальное техническое обслуживание

В срок не более 16 календарных дней с даты заключения договора Исполнитель обязан:

- провести аудит действующей конфигурации и заданий резервного копирования;

- проверить состояние репозиториев, прокси-серверов и подключённых хранилищ;

- выявить причины ошибок и предупреждений в заданиях резервного копирования, устранить их в пределах технической возможности;

- создать резервную копию конфигурации системы Veeam;

- при необходимости подготовить и согласовать план обновления программного обеспечения;

- провести тестовое восстановление 3 виртуальных машин;

- предоставить Заказчику отчёт о проведённом аудите и выполненных работах.

5. Место и порядок оказания услуг

Место оказания услуг: объект Заказчика по адресу: Республика Казахстан, г. Алматы, ул. Сатпаева, 22.

Работы выполняются непосредственно на объекте Заказчика. Использование удалённого доступа к инфраструктуре Заказчика не допускается. Все работы проводить присутствии Заказчика.

Режим оказания услуг: рабочие дни с 08:00 до 20:00 по времени г. Алматы.

Поставщик обязан:

- подтвердить получение заявки в течение 30 минут;

- при аварийной ситуации приступить к работам на объекте Заказчика в течение 3 часов с момента регистрации заявки;

- по плановым заявкам приступить к работам не позднее следующего рабочего дня.

Объем услуг включает до 10 заявок Заказчика в месяц. Регламентные ежемесячные работы, отчётность и тестовое восстановление в указанный лимит не входят.

6. Требования информационной безопасности

Исполнитель обязан соблюдать внутренние требования информационной безопасности Заказчика.

Доступ к системе предоставляется Заказчиком в установленном порядке. Все действия Исполнителя, связанные с изменением конфигурации, политик хранения и точек восстановления, предварительно согласовываются с Заказчиком.

Удаление резервных копий и изменение сроков хранения без письменного согласования с Заказчиком запрещается.

Дополнительные работы, не предусмотренные настоящей технической спецификацией, выполняются только по предварительному согласованию с Заказчиком. Все изменения вносятся только после одобрения Заказчика.

7. Результаты оказания услуг и приёмка

Результатом оказания услуг являются:

- продлённая техническая поддержка производителя на установленный период;

- работоспособная и сопровождаемая система резервного копирования;

- выполненные работы по администрированию и устранению неисправностей;

- результаты тестового восстановления;

- ежемесячные отчёты о состоянии системы и выполненных работах.

Приёмка первоначальных работ осуществляется после предоставления отчёта, подтверждения продления поддержки и выполнения предусмотренных проверок.

Приёмка услуг по администрированию осуществляется ежемесячно на основании отчёта Исполнителя и акта оказанных услуг.

Работы по устранению недостатков, возникших по вине Исполнителя, выполняются за его счёт.

8. Ответственность Исполнителя

Исполнитель несёт ответственность за качество оказанных услуг, действия и бездействие своих работников, а также последствия внесённых им изменений в конфигурацию системы.

Исполнитель обязан принимать необходимые меры для предотвращения сбоев, повреждения или утраты резервных копий и данных Заказчика. При возникновении последствий по вине Исполнителя он обязан за свой счёт принять меры по их устранению и восстановлению работоспособности системы.

9. Стоимость услуг определяется ценовым предложением Исполнителя, представленным в рамках закупки способом запроса ценовых предложений, и является окончательной. Цена включает все расходы Исполнителя, в том числе транспортные, командировочные, налоги и иные расходы, связанные с оказанием услуг. Дополнительные расходы Заказчиком не возмещаются и отдельно не оплачиваются.

По вопросам к технической спецификации обращаться в Отдел IT-инфраструктуры по телефону: 8 (727) 292-68-36, 7077007848 Руслан.

Дату, время и место оказания услуг необходимо согласовать заранее.

ВНИМАНИЕ: участвуя в данной закупке, потенциальный поставщик подтверждает своё согласие с условиями и требованиями, указанными в данной технической спецификации

ТЕХНИКАЛЫҚ СИПАТТАМАЛАР

Тапсырыс берушінің қолданыстағы сақтық көшірме жасау, репликациялау және қалпына келтіру бағдарламалық жасақтамасына техникалық қолдауды кеңейту және сақтық көшірме жасау, репликациялау және қалпына келтіруге техникалық қолдау көрсету қызметі (Veeam)

1. Жалпы ақпарат

Тапсырыс берушінің сақтық көшірме жасау, репликациялау және қалпына келтіру бағдарламалық жасақтамасының жаңа нұсқаларына жаңарту мүмкіндігін қамтамасыз ету, өніммен байланысты техникалық мәселелерді шешу және өндірушіден кеңес беру қызметтерін алу үшін Тапсырыс беруші бағдарламалық жасақтама өндірушісінен техникалық қолдау қызметтерін көрсетуі және қолданыстағы қызмет көрсету келісімшарттарын жаңартуы керек. Тапсырыс берушінің қолданыстағы сақтық көшірме жасау, репликациялау және қалпына келтіру бағдарламалық жасақтамасы өнімдері: Лицензия - Veeam Backup & Replication; Өнім нұсқасы - 11/12; Нөмірі - 10 сокет; Қолдау идентификаторы - 03517150; Лицензияланған - Қ.И. Сәтбаев атындағы ҚазҰТЗУ ҚАҚЖ; Тапсырыс берушінің ағымдағы лицензиялар мен техникалық қолдауды тіркеуге арналған электрондық пошта мекенжайы - admin@satbayev.university.

Тапсырыс беруші VMware үшін лицензияланған Veeam Backup & Replication Enterprise Plus негізінде деректердің сақтық көшірмесін жасау және репликациялау жүйесін басқарады, 12.3.2 нұсқасы.

Орнатылған жүйенің мәліметтері:

- Қолдау идентификаторы: 03517150;

- Лицензия алушы: Қ.И. Сәтбаев атындағы ҚазҰТЗУ ҚЖАҚ;

- Тіркелгі: admin@satbayev.university;

- Ағымдағы конфигурацияға 25 резервтік көшірме жасау тапсырмасы, 2 резервтік көшірме жасау тапсырмасы, репозиторийлер, прокси-серверлер және сақтау қосылымдары кіреді.

Сатып алу тақырыбы. Орнатылған бағдарламалық жасақтама өндірушісінің кеңейтілген техникалық қолдауын және жеткізуші-мердігердің резервтік көшірме жүйесін басқаруын қоса алғанда, қолданыстағы резервтік көшірме жүйесіне кешенді техникалық қолдау.

2. Сатып алынған қызметтердің кешенді сипатын негіздеу

Сатып алынған қызметтер технологиялық және функционалдық тұрғыдан өзара байланысты және бірыңғай қолданыстағы резервтік көшірме жүйесінің үздіксіз жұмысын қамтамасыз етуге бағытталған.

Өндірушінің кеңейтілген техникалық қолдауы бағдарламалық жасақтама жаңартуларын, жаңа нұсқаларын және өндірушіден техникалық көмек алуды қамтамасыз етеді. Жүйені басқару жаңартуларды бақылауды, конфигурациялауды, техникалық қызмет көрсетуді және дұрыс қолдануды, сондай-ақ резервтік көшірме жасау тапсырмаларының және деректерді қалпына келтіру процедураларының функционалдығын тексеруді қамтамасыз етеді.

Бұл қызметтерді бөлек ұсыну жаңартуда, конфигурациялауда және ақаулықтарды жоюда сәйкессіздіктерге әкелуі мүмкін және жүйені техникалық қызмет көрсетудің жалпы нәтижелері үшін жауапкершілікті анықтауды қиындатуы мүмкін.

Сондықтан, қызметтер бірыңғай техникалық нәтижені – резервтік жүйенің сенімді жұмысын және Тапсырыс берушінің деректерін қалпына келтіру мүмкіндігін қамтамасыз ету үшін бірыңғай пакет ретінде сатып алынады. Қызметтерді бірыңғай лотқа біріктіру Қазақстан Республикасы Қаржы министрінің 2024 жылғы 9 қазандағы № 687 бұйрығымен бекітілген Мемлекеттік сатып алу ережелерінің 14-тармағының 1) тармақшасында көзделген өзара байланысты қызметтер жиынтығын сатып алу үшін ерекшелікті ескере отырып жүзеге асырылады.

Орнатылған лицензияланған бағдарламалық жасақтамаға сілтеме Тапсырыс берушінің жұмыс істеп тұрған жүйені қолдауын және техникалық қызмет көрсетуін кеңейту қажеттілігіне байланысты.

3. Қызметтердің құрамы және көлемі

3.1. Өндірушінің техникалық қолдауын жаңарту

Мердігер VMware бағдарламалық жасақтамасына арналған орнатылған Veeam Backup & Replication Enterprise Plus техникалық қолдауын 12 айға — 2026 жылдың 23 қарашасынан 2027 жылдың 22 қарашасына дейін, қоса алғанда, техникалық қолдауды жаңартуды қамтамасыз етуге міндетті.

Қолдау аясында келесілер қамтамасыз етілуі тиіс:

- ағымдағы лицензиялық құқықтар шеңберінде бағдарламалық жасақтаманың жаңартуларына және жаңа нұсқаларына қол жеткізу

- техникалық ресурстарға қол жеткізу және өндірушіден қолдау сұраулары

- тұтынушы үшін қолдауды жаңартуды растау.

3.2. Әкімшілік және техникалық қолдау

Келісім мерзімі ішінде (2026 жылдың 23 қарашасынан 2027 жылдың 22 қарашасына дейін) Мердігер міндетті:

- резервтік көшірме жұмыстарының және резервтік көшірме жұмыстарының орындалуын бақылау, қателерді анықтау және жою;

- репозиторийлердің, прокси-серверлердің, сақтау орнының күйін және жүйелік компоненттердің қолжетімділігін бақылау;

- тұтынушымен келісім бойынша кестелерді, сақтау саясатын және резервтік көшірме параметрлерін конфигурациялау және өзгерту;

- резервтік көшіру жүйесінің бұлттық платформаға қосылуына техникалық қолдау көрсетуді талдау (ITGRAD) жүргізу

- резервтік көшіру жүйесіне жаңа виртуалды машиналар мен қажетті ресурстарды қосу;

- Тапсырыс берушінің өтініші бойынша виртуалды машиналарды, файлдарды және қалталарды қалпына келтіру;

- резервтік көшіру жүйесін диагностикалау және ақаулықтарды жою;

- техникалық тұрғыдан үйлесімді болған жағдайда және Тапсырыс беруші мақұлдағаннан кейін бағдарламалық жасақтаманы жаңарту;

Келісімшарт мерзімі ішінде (2026 жылдың 23 қарашасынан 2027 жылдың 22 қарашасына дейін) Мердігер келесі міндеттерді орындауға міндетті:

- Сақтық көшірме жұмыстарының және Сақтық көшірме жұмыстарының орындалуын бақылау, қателерді анықтау және жою;

- репозиторийлердің, прокси-серверлердің, сақтау орнының күйін және жүйе компоненттерінің қолжетімділігін бақылау;

- Тапсырыс берушімен келісілген кестелерді, сақтау саясатын және сақтық көшірме параметрлерін конфигурациялау және өзгерту;

- Сақтық көшірме жүйесінің бұлттық платформаға (ITGRAD) қосылуына техникалық қолдау көрсетуді талдау;

- Сақтық көшірме жүйесіне жаңа виртуалды машиналар мен қажетті ресурстарды қосу;

- Тапсырыс берушінің өтініші бойынша виртуалды машиналарды, файлдарды және қалталарды қалпына келтіру;

- Сақтық көшірме жүйесін диагностикалау және ақаулықтарды жою;

- техникалық тұрғыдан үйлесімді болған жағдайда және Тапсырыс берушімен келісім бойынша бағдарламалық жасақтаманы жаңарту;

- ай сайын кемінде 3 виртуалды машинаны сынақтан қалпына келтіру және нәтижелерін құжаттау;

- Жүйенің күйі, орындалған жұмыс және анықталған кез келген мәселелер туралы ай сайынғы есеп беру.

Барлық жұмыстар Тапсырыс берушінің қатысуымен орындалуы тиіс.

4. Бастапқы техникалық қызмет көрсету

Келісімшарт жасалған күннен бастап 16 күнтізбелік күн ішінде Мердігер мыналарға міндетті:

- Ағымдағы конфигурация мен резервтік көшірме жұмыстарының аудитін жүргізу;

- Репозиторийлердің, прокси-серверлердің және қосылған сақтау орнының күйін тексеру;

- Резервтік көшірме жұмыстарындағы қателер мен ескертулердің себептерін анықтау және оларды техникалық мүмкін болатын дәрежеде шешу;

- Veeam жүйесі конфигурациясының резервтік көшірмесін жасау;

- Қажет болған жағдайда бағдарламалық жасақтаманы жаңарту жоспарын дайындау және келісу;

- 3 виртуалды машинаны сынақтан қалпына келтіруді орындау;

- Тапсырыс берушіге аудит және орындалған жұмыс туралы есеп беру.

5. Қызмет көрсету орны және тәртібі

Қызмет көрсету орны: Тапсырыс берушінің нысаны, мекенжайы: Қазақстан Республикасы, Алматы қаласы, Сәтпаев көшесі, 22.

Жұмыс тікелей Тапсырыс берушінің нысанында орындалады. Тапсырыс берушінің инфрақұрылымына қашықтан қол жеткізуге тыйым салынады. Барлық жұмыстар Тапсырыс берушінің қатысуымен орындалуы тиіс.

Қызмет көрсету уақыты: жұмыс күндері Алматы уақыты бойынша сағат 8:00-ден 20:00-ге дейін.

Жеткізуші міндетті:

- сұранысты 30 минут ішінде алғанын растау;

- сұраныс берілгеннен кейін 3 сағат ішінде Тапсырыс берушінің алаңында жұмысты бастау;

- жоспарланған сұраныстар бойынша жұмысты келесі жұмыс күнінен кешіктірмей бастау.

Қызметтер көлеміне айына 10 тұтынушыға дейін сұраныс кіреді. Ай сайынғы тұрақты техникалық қызмет көрсету, есеп беру және сынақтан қалпына келтіру бұл шектеуге кірмейді.

6. Ақпараттық қауіпсіздік талаптары

Мердігер Тапсырыс берушінің ішкі ақпараттық қауіпсіздік талаптарын орындауға міндетті.

Тапсырыс беруші жүйеге белгіленген рәсімдерге сәйкес қол жеткізуді қамтамасыз етеді. Мердігердің конфигурацияға, сақтау саясатына және қалпына келтіру нүктелеріне өзгерістер енгізуге қатысты барлық әрекеттері Тапсырыс берушімен алдын ала келісіледі.

Тапсырыс берушінің жазбаша келісімінсіз резервтік көшірмелерді жоюға және сақтау мерзімдеріне өзгерістер енгізуге тыйым салынады. Осы техникалық сипаттамада қамтылмаған қосымша жұмыстар тек Тапсырыс берушінің алдын ала келісімімен орындалады. Барлық өзгерістер тек Тапсырыс берушінің келісімінен кейін ғана енгізіледі.

7. Қызмет көрсету нәтижелері және қабылдау

Қызметтердің нәтижелері:

- Белгілі бір мерзімге өндірушіден кеңейтілген техникалық қолдау;

- Функционалды және күтілетін резервтік көшірме жүйесі;

- Әкімшілік және ақаулықтарды жою жұмыстары аяқталды;

- Сынақтан кейін қалпына келтіру нәтижелері;

- Жүйенің күйі және орындалған жұмыс туралы ай сайынғы есептер.

Бастапқы жұмысты қабылдау есепті тапсырғаннан, қолдауды кеңейтуді растағаннан және қажетті тексерулерді аяқтағаннан кейін жүзеге асырылады.

Әкімшілік қызметтерді қабылдау Мердігердің есебі мен көрсетілген қызметтер туралы сертификат негізінде ай сайын жүзеге асырылады.

Мердігер келтірген кез келген кемшіліктерді түзету жұмыстары оның есебінен орындалады.

8. Мердігердің жауапкершілігі

Мердігер көрсетілген қызметтердің сапасына, қызметкерлерінің әрекеттері мен әрекетсіздігіне және жүйе конфигурациясына енгізген кез келген өзгерістердің салдарына жауапты.

Мердігер Тапсырыс берушінің резервтік көшірмелері мен деректерінің істен шығуына, зақымдануына немесе жоғалуына жол бермеу үшін қажетті шараларды қабылдауға міндетті. Егер Мердігердің кінәсінен кез келген салдар туындаса, олар оларды жою және жүйенің жұмысын өз есебінен қалпына келтіру шараларын қабылдауға міндетті.

9. Қызметтердің құны Мердігердің баға ұсынысымен анықталады, ол сатып алу процесінде ұсыныстарды сұрау арқылы ұсынылған және түпкілікті болып табылады. Бағаға Мердігердің барлық шығындары, соның ішінде көлік, іссапар шығындары, салықтар және қызметтерді көрсетуге байланысты басқа да шығындар кіреді. Қосымша шығындарды Тапсырыс беруші өтемейді және бөлек төленбейді.

Техникалық сипаттамаларға қатысты сұрақтар бойынша IT инфрақұрылымы бөліміне 8 (727) 292-68-36, 7077007848 Руслан телефоны бойынша хабарласыңыз.

Қызмет көрсету күні, уақыты және орны алдын ала келісілуі керек.

НАЗАР АУДАРЫҢЫЗ: Осы сатып алуға қатысу арқылы әлеуетті жеткізуші осы техникалық сипаттамада көрсетілген шарттар мен талаптарға келісетінін растайды.