ТЕХНИКАЛЫҚ СИПАТТАМА

1260706 сатып алу бойынша
Ашық тендер тәсілімен

Лот № 1 (18 У, 4552285) Компьютерлік/сырттағы кеңсе техникасын/жабдықтарын және оларды бөліктерін техникалық қамтамасыз ету бойынша қызмет көрсетулер

Тапсырыс беруші: "МұнайТас "Солтүстік-Батыс құбыр компаниясы" жауапкершілігі шектеулі серіктестігі
Ұйымдастырушы: "МұнайТас "Солтүстік-Батыс құбыр компаниясы" жауапкершілігі шектеулі серіктестігі

1. ТЖҚ қысқаша сипаттамасы

Атауы	**Мәні**
Жол нөмірі	18 У
Атауы және қысқаша сипаттамасы	Компьютерлік/сырттағы кеңсе техникасын/жабдықтарын және оларды бөліктерін техникалық қамтамасыз ету бойынша қызмет көрсетулер, Компьютерлік/перифериялық оргтехникаға/жабдықтарға және олардың бөлшектеріне техникалық қызмет көрсету бойынша қызметтер
Қосымша сипаттама	Дербес компьютерлер мен ноутбуктер паркіне техникалық қызмет көрсету
Саны	1.000
Өлшем бірлігі	-
Жеткізу орны	ҚАЗАҚСТАН, Алматы қ., Бостандық ауданы, Тимирязева, 26/29
Жеткізу шарттары	-
Жеткізу мерзімі	01.2027 бастап 12.2029 дейін (қоса алғанда)
Төлем шарттары	Алдын ала төлем - 0%, Аралық төлем - 100%, Соңғы төлем - 0%

2. Сипаттамасы және талап етілетін функционалдық, техникалық, сапалық және пайдалану сипаттамалары

1. ҚЫЗМЕТКЕ ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР

1.1. Орындаушы 2027 жылғы 1 қаңтардан бастап 2029 жылғы 31 желтоқсанға дейінгі кезеңде компьютерлік техникаға техникалық қызмет көрсету және жөндеу бойынша қызметтер (бұдан әрі - Қызметтер) көрсетеді.

Қызметтер, орындалу тәртібі осы Техникалық ерекшелікте айқындалатын авариялық-қалпына келтіру жұмыстарын қоспағанда, Алматы қаласы бойынша жұмыс күндері сағат 09: 00-ден 18: 30-ға дейін көрсетіледі.

Қызметтерді көрсету орны: Алматы қаласы, Тимирязев көшесі, 26/29, 6 және 8 қабаттар мекенжайы бойынша орналасқан "МұнайТас "Солтүстік-Батыс құбыр компаниясы" жауапкершілігі шектеулі серіктестігінің (бұдан әрі - Тапсырыс беруші) объектісі.

1.2. Орындаушы жоспарлы техникалық қызмет көрсету, профилактикалық тексеру және компьютерлік техниканың техникалық жай-күйін тексеру үшін Тапсырыс берушінің объектісіне маманның (мамандардың) айына кемінде бір рет шығуын қамтамасыз етуге міндетті.

Жоспарлы техникалық қызмет көрсетуді жүргізу күні мен уақыты Тапсырыс берушінің жауапты өкілдерімен алдын ала келісіледі.

Жүргізілген техникалық қызмет көрсету нәтижелері тексерілген техника, орындалған жұмыстар, анықталған ақаулар және оларды жою жөніндегі ұсынымдар туралы мәліметтерді қамтитын орындалған жұмыстар туралы есеппен ресімделеді.

1.3. Көрсетілген қызметтерге кепілдік мерзімі: «Самұрық-Қазына» сатып алу порталында (zakup.sk.kz) көрсетілген қызметтерді қабылдау-тапсыру актісіне қол қойылған күннен бастап 2 (екі) ай.

1.4. Шарт жасалған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде Орындаушы Тапсырыс берушіге ресми хатпен өтінімдерді қабылдауға және орындауға жауапты мамандардың байланыс деректерін беруге міндетті.

Әрбір маман бойынша: Т.А.Ә, (әкесінің аты болған жағдайда), лауазымы, жұмыс телефоны, WhatsApp арқылы хабарламаларды қабылдау мүмкіндігі бар ұялы телефоны және электрондық поштасының мекенжайы көрсетіледі.

Байланыс деректері өзгерген немесе жауапты маман ауыстырылған жағдайда Орындаушы Тапсырыс берушіні 1 (бір) жұмыс күнінен кешіктірмей хабардар етеді.

2. ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУГЕ ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР

2.1. Қызметтер Тапсырыс берушінің орналасқан жері бойынша және/немесе орындалатын жұмыстардың сипатына байланысты қашықтықтан (қашықтықтан) тәсілмен көрсетіледі.

Техникалық қызмет көрсетуге және жөндеуге жататын компьютерлік техниканың тізбесі осы Техникалық ерекшелікке №2. 1 қосымшада келтірілген және оның ажырамас бөлігі болып табылады. Қызметтерді қашықтықтан көрсетуге Тапсырыс берушінің келісімі бойынша Тапсырыс берушінің объектісінде Орындаушы маманының тікелей қатысуын талап етпейтін жағдайларда жол беріледі.

2.2. Орындаушы Шарт жасалған күннен бастап 5 (бес) жұмыс күні ішінде Тапсырыс берушінің №2.1 Қосымшаға енгізілген компьютерлік техникасына бастапқы техникалық аудит жүргізуге міндетті.

Аудит шеңберінде Орындаушы техниканың жалпы техникалық жай-күйі мен жұмыс қабілеттілігін, аппараттық және бағдарламалық қателердің болуын, жинақтауыштардың, жедел жадының, салқындату жүйелерінің және өзге де компоненттердің жай-күйін тексеруді жүзеге асырады.

Аудит нәтижелері бойынша Орындаушы Тапсырыс берушіге техниканың ағымдағы жай-күйі, анықталған ақаулар туралы есепті және оларды жою бойынша ұсынымдарды ұсынады.

Қызметтерді көрсету басталғанға дейін болған ақаулар мен ескертулер көрсетілген есепте тіркеледі.

2.3. Қызметтерді көрсетуге өтінімдерді Тапсырыс берушінің жауапты өкілдері Орындаушының байланыс деректері бойынша электрондық пошта, телефон байланысы және/немесе WhatsApp арқылы жібереді.

Өтінім еркін нысанда жіберілуі мүмкін және ақаулықты, проблеманы не талап етілетін жұмысты сәйкестендіру үшін жеткілікті мәліметтерді қамтуы тиіс.

Өтінімді қағаз тасығышта беру, оған лауазымды адамның қол қоюы не Тапсырыс берушінің мөрімен растау талап етілмейді.

2.4. Орындаушы Тапсырыс берушінің өтінімін алғанын оны алған сәттен бастап 1 (бір) сағаттан кешіктірмей растауға міндетті.

Тіркеу кезінде өтінімге тіркеу нөмірі, оны алған күні мен уақыты беріледі.

Орындаушы Тапсырыс берушіге өтінімді тіркеу және оны өңдеудің басталғаны туралы хабарлайды.

2.5. Орындаушы барлық келіп түскен өтінімдердің есебін мыналарды көрсете отырып жүргізуге міндетті:

- тіркеу нөмірі;
- түскен күні мен уақыты;
- проблеманың қысқаша сипаттамасы;
- өтінім жататын жабдық;
- Орындаушының жауапты маманы;
- орындалған жұмыстар;
- ағымдағы мәртебесі;
- жұмыстың аяқталу күні мен уақыты.

Жұмыстар аяқталғаннан кейін Орындаушы Тапсырыс берушіге орындалған жұмыстар және ақауды жою нәтижесі туралы ақпарат береді. Орындаушы Шарт жасалған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күнінен кешіктірмей Тапсырыс берушімен жоспарлы техникалық қызмет көрсету кестесін келіседі.

Жоспарлы техникалық қызмет көрсету айына кемінде бір рет жүзеге асырылады.

2.6. Тапсырыс берушінің өтінімі бойынша Орындаушы Шарттың және осы Техникалық ерекшеліктің талаптары шегінде компьютерлік техниканы диагностикалауды, профилактикалық тексеруді, техникалық қызмет көрсетуді, баптауды және қажет болған жағдайда жөндеуді жүзеге асырады.

2.7. Егер өтінімді орындау маманның тікелей қатысуын талап еткен жағдайда, Орындаушы маманның Тапсырыс берушінің объектісіне шығуын қамтамасыз етуге міндетті. Авариялық-қалпына келтіру жұмыстарына жатпайтын өтінімдер бойынша маманның келу уақыты өтінім тіркелген сәттен бастап 1 (бір) жұмыс күнінен аспауы тиіс.

2.8. Орындаушының аумағында не мамандандырылған сервистік орталықта компьютерлік техникаға жөндеу жүргізу қажет болған жағдайда Тапсырыс берушінің объектісіне әкетуді, жеткізуді және қайтаруды қоса алғанда, жабдықты тасымалдауды Орындаушы өз күшімен және өз есебінен жүзеге асырады. Жөндеу аяқталғаннан кейін Орындаушы қажет болған жағдайда Тапсырыс берушінің объектісінде жабдықты орнатуды және қосуды қамтамасыз етеді.

2.9. Қызмет көрсету шеңберінде Орындаушы қажет болған жағдайда компьютерлік техниканы тестілеуді, диагностикалауды, баптауды және конфигурациялауды меншікті құралдарды, жабдықтар мен техникалық құралдарды пайдалана отырып жүзеге асырады.

2.10. Компьютерлік техникаға жоспарлы техникалық қызмет көрсету және жөндеу

Компьютерлік техникаға жоспарлы техникалық қызмет көрсету және жөндеу:

- диагностика және профилактикалық тексеру;
- жабдықтар мен салқындату жүйелерін шаң мен ластанудан тазарту;
- қажет болған жағдайда термоинтерфейсті ауыстыру арқылы салқындату жүйелерін тексеру және қызмет көрсету;
- жинақтауыштарды, жедел жадыны, қоректендіру блоктарын және басқа да аппараттық компоненттерді диагностикалау;
- жарамсыз жинақтауыштарды ауыстыру;
- жабдықты баптау;
- компьютерлік техниканың жұмыс істеу қабілетін ұстап тұру және қалпына келтіру үшін қажетті өзге де жұмыстарды жүргізу.

2.11. Бағдарламалық қамтамасыз етуді техникалық қолдау

Орындаушы Шарттың мәні шегінде қызмет көрсетілетін компьютерлік техниканың операциялық жүйелерін, драйверлерін және бағдарламалық қамтамасыз етуін техникалық қолдауды және жұмыс қабілеттілігін қолдауды қамтамасыз етеді. Қызметтер құрамына диагностика және бағдарламалық іркілістерді жою, драйверлерді орнату және теңшеу, операциялық жүйелерді теңшеу, келісілген жаңартуларды орнату және бағдарламалық қамтамасыз етудің жұмыс қабілеттілігін қалпына келтіру кіреді.

2.12. Бағдарламалық-аппараттық компоненттерді жаңарту

Орындаушы BIOS, шағын бағдарламалық қамтамасыз етудің (firmware), қызмет көрсетілетін компьютерлік техниканың драйверлері мен операциялық жүйелерінің өзектілігін тексеруді жүзеге асырады және оларды жаңарту бойынша ұсынымдар береді.

Жаңартуларды орнату сәйкестікті, тұрақтылықты және ақпараттық қауіпсіздік талаптарын ескере отырып, Тапсырыс берушімен келісім бойынша жүзеге асырылады.

2.13. Орындаушының кінәсінен компьютерлік техника зақымданған, оны қалпына келтірудің мүмкін болмауына әкеп соққан, ол Орындаушыда не сервистік орталықта болған кезде жабдықты жоғалтқан, сондай-ақ Орындаушының кінәсінен өндірушінің кепілдігін жоғалтқан жағдайда, Орындаушы өз есебінен тиісті жабдықты ауыстыруға міндетті.

Орнына ұсынылатын жабдық жаңа болуы және бүлінген немесе жоғалған жабдықтың сипаттамасынан төмен емес техникалық сипаттамалары болуы тиіс.

2.14. Компьютерлік техниканың техникалық сараптамасы

Компьютерлік техниканы қалпына келтіру мүмкін болмаған немесе жөндеудің экономикалық орынсыздығы жағдайында Орындаушы Тапсырыс берушінің өтінімі бойынша тиісті жабдыққа техникалық сараптама жүргізеді.

Техникалық сараптаманың нәтижелері бойынша Орындаушы Тапсырыс берушіге мыналарды қамтитын техникалық қорытындыны (ақау актісін) ұсынады:

- жабдықтың атауы, моделі және бар болса сериялық нөмірі;
- анықталған ақаулықтың сипаттамасы;
- диагностика нәтижелері;
- одан әрі жөндеу және пайдалану мүмкіндігі немесе мүмкін еместігі туралы мәліметтер;
- жабдықты жөндеу, ауыстыру немесе есептен шығару бойынша ұсынымдар.

2.15. Шарт шеңберінде қажет болған жағдайда қызмет көрсетілетін компьютерлік техниканы жөндеу және жұмысқа қабілеттілігін қалпына келтіру үшін қажетті қосалқы бөлшектерді, жинақтаушы және шығыс материалдарын сатып алуға жол беріледі, оның ішінде:

- қатты дискілер мен қатты денелі жинақтауыштар (HDD/SSD);
- жедел жады модульдері;
- қоректендіру блоктары;
- желдеткіштер мен салқындату жүйелерінің элементтері;
- аналық платалар;
- бейнекарталар, желілік карталар және өзге де адаптерлер;
- ноутбуктердің аккумуляторлық батареялары;
- кабельдер, адаптерлер, ажыратқыштар және басқа да қосылу элементтері;
- № 1 қосымшада көрсетілген компьютерлік техниканы қалпына келтіру үшін тікелей қажетті өзге де жинақтаушы және шығыс материалдары.

Сатып алу қажеттілігі, техникалық сипаттамалар, қосалқы бөлшектердің, жинақтаушы және шығыс материалдарының саны мен құны Тапсырыс берушімен алдын ала келісіледі. Орындаушының көрсетілген қосалқы бөлшектерді, жинақтаушы және шығыс материалдарын сатып алуға арналған шығыстары Шарттың жалпы сомасы шегінде жүзеге асырылады және Тапсырыс берушінің Шартта белгіленген құннан тыс қосымша шығыстарына әкеп соқпайды. Тапсырыс берушінің алдын ала келісімінсіз қосалқы бөлшектерді, жинақтаушы және шығыс материалдарын сатып алуға және орнатуға жол берілмейді.

2.16. Компьютерлік техниканы жөндеуді орындау мерзімі тиісті өтінім тіркелген сәттен бастап 10 (он) жұмыс күнінен аспайды. Белгіленген мерзімде жөндеуді орындауға кедергі келтіретін объективті себептер болған кезде жөндеу мерзімі Тапсырыс берушінің алдын ала келісімі бойынша ұзартылуы мүмкін. Жөндеу аяқталғаннан кейін Орындаушы Тапсырыс берушіге орындалған жұмыстар және жабдықтың жұмыс қабілеттілігін тексеру нәтижелері туралы ақпарат береді.

2.17. Авариялық-қалпына келтіру жұмыстарына компьютерлік техниканы қалыпты пайдалануға кедергі келтіретін ақаулар туындаған кезде оның жұмыс қабілеттілігін жедел қалпына келтіру мақсатында орындалатын жұмыстар жатады.

2.18. Авариялық-қалпына келтіру жұмыстарын орындауға өтінім түскен кезде Орындаушы өтінім тіркелген сәттен бастап 1 (бір) сағаттан кешіктірмей ақаулықты диагностикалауға кірісуге міндетті.

Ақауды қашықтықтан жою мүмкін болмаған кезде Орындаушы маманның Тапсырыс берушінің объектісіне шығуын қамтамасыз етеді. Маманның өтінімді тіркеген сәттен бастап келу уақыты:

- 8 (сегіз) сағат - жұмыс уақытында және жұмыс күндері;
- 48 (қырық сегіз) сағат - жұмыстан тыс уақытта, демалыс және мереке күндері.

2.19. Қажет болған жағдайда Тапсырыс берушінің талабы бойынша жөндеу немесе авариялық-қалпына келтіру жұмыстарын жүргізу кезеңінде Орындаушы 2 (екі) ноутбуктен, 2 (екі) жүйелік блоктан және 2 (екі) монитордан аспайтын уақытша пайдалануға береді.

Ұсынылатын жабдық жарамды болуы және Тапсырыс берушінің уақытша ауыстырылатын компьютерлік техникасының сипаттамасынан төмен болмауға тиіс.

2.20. Авариялық-қалпына келтіру жұмыстары аяқталғаннан кейін Орындаушы Тапсырыс берушіге орындалған жұмыстар, ақаудың туындау себептері және жабдықтың жұмыс қабілеттілігін қалпына келтіру нәтижелері туралы ақпарат береді.

Қажет болған кезде Орындаушы осындай ақаулықтардың қайталануын болдырмау жөнінде ұсынымдар береді.

2.21. Белгіленген мерзімде авариялық-қалпына келтіру жұмыстарын аяқтауға кедергі келтіретін объективті себептер болған кезде жұмыстарды орындау мерзімі Тапсырыс берушімен алдын ала келісім бойынша ұзартылуы мүмкін.

2.22. Қызмет көрсету процесінде туындайтын және осы Техникалық ерекшелікпен және Шартпен реттелмеген ұйымдастырушылық және техникалық мәселелерді Орындаушы Тапсырыс берушінің жауапты өкілдерімен келіседі.

2.23. Қызметтерді көрсету мәселелері бойынша Тапсырыс берушінің жауапты өкілдері IT-сүйемелдеу қызметінің қызметкерлері болып табылады.

Өтінімдер мен өтініштер Шартты орындау шеңберінде Тараптар ұсынған байланыс деректерін пайдалана отырып, корпоративтік электрондық пошта, телефон байланысы және/немесе WhatsApp арқылы жіберілуі мүмкін.

2.24. Тапсырыс беруші олардың көлемі мен сапасын бақылау мақсатында Қызметтерді көрсету процесін фото, бейне және аудио тіркеуді жүзеге асыруға құқылы. Алынған материалдар Қызметтерді көрсету фактісі мен нәтижелерін растау ретінде пайдаланылуы мүмкін.

2.25. Орындаушы тоқсан сайын Тапсырыс берушіге көрсетілген Қызметтер туралы жиынтық есепті ұсынады, онда:

- келіп түскен өтінімдер, ден қою мерзімдері және орындалған жұмыстар туралы мәліметтер;
- жүргізілген жоспарлы техникалық қызмет көрсету туралы мәліметтер;
- орындалған жөндеулер және ауыстырылған жиынтықтар туралы мәліметтер;
- анықталған ақаулар мен ескертулер;
- ұсынылған уақытша жабдық туралы мәліметтер (бар болса);
- компьютерлік техниканың сенімділігі мен жұмыс қабілеттілігін арттыру бойынша ұсынымдар.

3. Техникалық стандарттар

№ р/с	ҚР тіркелген	Белгіленуі	Құжат нөмірі	Санаты	Атауы	Қолдану саласы	Әзірлеуші	Беттер	МКС	Мәртебесі	Бұйрық	Енгізу күні бастап	К б
1	Иә	ГОСТ 28470-90	302981	Межгосударственный стандарт	Система технического обслуживания и ремонта технических средств вычислительной техники и информатики. Виды и методы технического обслуживан	МКС: 03.080.10, 35.020 КГС: Т51	СССР (СССР)	4	Производственные услуги	Действует		01.07.1991	

					ия и ремонта							

Қосымша

Приложение_2.1_Перечень_компьютерной_техники.docx

Қол қойған	Сабугали Меруерт Максуткызы
Қол қойылған күні	23.10.2026

ТЕХНИЧЕСКАЯ СПЕЦИФИКАЦИЯ

по закупке 1260706
способом Открытый тендер

Лот № 1 (18 У, 4552285) Услуги по техническому обслуживанию компьютерной/периферийной оргтехники /оборудования и их частей

Заказчик: Товарищество с ограниченной ответственностью "Северо-Западная трубопроводная компания "МунайТас"

Организатор: Товарищество с ограниченной ответственностью "Северо-Западная трубопроводная компания "МунайТас"

1. Краткое описание ТРУ

Наименование	**Значение**
Номер строки	18 У
Наименование и краткая характеристика	Услуги по техническому обслуживанию компьютерной/периферийной оргтехники/оборудования и их частей, Услуги по техническому обслуживанию компьютерной/периферийной оргтехники /оборудования и их частей
Наименование категории ОКТРУ	Услуги по техническому обслуживанию компьютерной/периферийной оргтехники/оборудования и их частей
Дополнительная характеристика	Техническое обслуживание парка персональных компьютеров и ноутбуков
Количество	1.000
Единица измерения	-
Место поставки	КАЗАХСТАН, г.Алматы, Бостандыкский район, Тимирязева, 26/29
Условия поставки	-
Срок поставки	с 01.2027 по 12.2029 (включительно)
Условия оплаты	Предоплата - 0%, Промежуточный платеж - 100%, Окончательный платеж - 0%

2. Описание и требуемые функциональные, технические, качественные и эксплуатационные характеристики

1. ТРЕБОВАНИЯ К УСЛУГЕ

1.1. Исполнитель оказывает услуги по техническому обслуживанию и ремонту компьютерной техники (далее – Услуги) в период с 1 января 2027 года по 31 декабря 2029 года.

Услуги оказываются в рабочие дни с 09:00 до 18:30 по времени г. Алматы, за исключением аварийно-восстановительных работ, порядок выполнения которых определяется настоящей Технической спецификацией.

Место оказания Услуг: объект товарищества с ограниченной ответственностью «Северо-Западная трубопроводная компания «МунайТас» (далее – Заказчик), расположенный по адресу: г. Алматы, ул. Тимирязева, 26/29, 6 и 8 этажи.

1.2. Исполнитель обязан обеспечить выезд специалиста(ов) на объект Заказчика не реже одного раза в месяц для проведения планового технического обслуживания, профилактического осмотра и проверки технического состояния компьютерной техники.

Дата и время проведения планового технического обслуживания предварительно согласовываются с ответственными представителями Заказчика.

Результаты проведенного технического обслуживания оформляются отчетом о выполненных работах, содержащим сведения о проверенной технике, выполненных работах, выявленных неисправностях и рекомендации по их устранению.

1.3. Гарантийный срок на оказанные Услуги: 2 (два) месяца с даты подписания Акта приема-передачи оказанных услуг на Портале закупок «Самрук-Қазына» (zakup.sk.kz).

1.4. В течение 3 (трех) рабочих дней с даты заключения Договора Исполнитель обязан официальным письмом предоставить Заказчику контактные данные специалистов, ответственных за прием и исполнение заявок.

По каждому специалисту указываются: Ф.И.О. (при наличии отчества), должность, рабочий телефон, мобильный телефон с возможностью приема сообщений посредством WhatsApp и адрес электронной почты.

В случае изменения контактных данных или замены ответственного специалиста Исполнитель уведомляет Заказчика не позднее 1 (одного) рабочего дня.

2. ТРЕБОВАНИЯ К ОБСЛУЖИВАНИЮ

2.1. Услуги оказываются по месту нахождения Заказчика и/или удаленным (дистанционным) способом в зависимости от характера выполняемых работ.

Перечень компьютерной техники, подлежащей техническому обслуживанию и ремонту, приведен в **Приложении №2.1** к настоящей Технической спецификации и является ее неотъемлемой частью. Удаленное оказание Услуг допускается в случаях, когда характер заявки не требует непосредственного присутствия специалиста Исполнителя на объекте Заказчика, по согласованию с Заказчиком.

2.2. Исполнитель обязан в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты заключения Договора провести первичный технический аудит компьютерной техники Заказчика, включенной в Приложение №2.1.

В рамках аудита Исполнитель осуществляет проверку общего технического состояния и работоспособности техники, наличия аппаратных и программных ошибок, состояния накопителей, оперативной памяти, систем охлаждения и иных компонентов.

По результатам аудита Исполнитель предоставляет Заказчику отчет о текущем состоянии техники, выявленных неисправностях и рекомендации по их устранению.

Неисправности и замечания, существовавшие до начала оказания Услуг, фиксируются в указанном отчете.

2.3. Заявки на оказание Услуг направляются ответственными представителями Заказчика посредством электронной почты, телефонной связи и/или WhatsApp по контактным данным Исполнителя.

Заявка может быть направлена в свободной форме и должна содержать сведения, достаточные для идентификации неисправности, проблемы либо требуемой работы.

Предоставление заявки на бумажном носителе, ее подписание должностным лицом либо заверение печатью Заказчика не требуется.

2.4. Исполнитель обязан подтвердить получение заявки Заказчика не позднее 1 (одного) часа с момента ее получения.

При регистрации заявке присваиваются регистрационный номер, дата и время ее получения.

Исполнитель уведомляет Заказчика о регистрации заявки и начале ее обработки.

2.5. Исполнитель обязан вести учет всех поступивших заявок с указанием:

- регистрационного номера;
- даты и времени поступления;
- краткого описания проблемы;
- оборудования, к которому относится заявка;
- ответственного специалиста Исполнителя;
- выполненных работ;
- текущего статуса;
- даты и времени завершения работ.

По завершении работ Исполнитель предоставляет Заказчику информацию о выполненных работах и результате устранения неисправности. Исполнитель в срок не позднее 3 (трех) рабочих дней с даты заключения Договора согласовывает с Заказчиком график планового технического обслуживания.

Плановое техническое обслуживание осуществляется не реже одного раза в месяц.

2.6. По заявке Заказчика Исполнитель осуществляет диагностику, профилактический осмотр, техническое обслуживание, настройку и, при необходимости, ремонт компьютерной техники в пределах условий Договора и настоящей Технической спецификации.

2.7. В случае если выполнение заявки требует непосредственного присутствия специалиста, Исполнитель обязан обеспечить выезд специалиста на объект Заказчика. Время прибытия специалиста по заявкам, не относящимся к аварийно-восстановительным работам, должно составлять не более 1 (одного) рабочего дня с момента регистрации заявки.

2.8. В случае необходимости проведения ремонта компьютерной техники на территории Исполнителя либо в специализированном сервисном центре транспортировка оборудования, включая вывоз, доставку и возврат на объект Заказчика, осуществляется Исполнителем своими силами и за свой счет. После завершения ремонта Исполнитель обеспечивает установку и подключение оборудования на объекте Заказчика при необходимости.

2.9. В рамках оказания Услуг Исполнитель при необходимости осуществляет тестирование, диагностику, настройку и конфигурирование компьютерной техники с использованием собственных инструментов, оборудования и технических средств.

2.10. Плановое техническое обслуживание и ремонт компьютерной техники

Плановое техническое обслуживание и ремонт компьютерной техники включают:

- диагностику и профилактический осмотр;
- очистку оборудования и систем охлаждения от пыли и загрязнений;
- проверку и обслуживание систем охлаждения с заменой термоинтерфейса при необходимости;
- диагностику накопителей, оперативной памяти, блоков питания и иных аппаратных компонентов;
- замену неисправных комплектующих;
- настройку оборудования;
- проведение иных работ, необходимых для поддержания и восстановления работоспособности компьютерной техники.

2.11. Техническая поддержка программного обеспечения

Исполнитель обеспечивает техническую поддержку и поддержание работоспособности операционных систем, драйверов и программного обеспечения обслуживаемой компьютерной техники в пределах предмета Договора. В состав Услуг входят диагностика и устранение программных сбоев, установка и настройка драйверов, настройка операционных систем, установка согласованных обновлений и восстановление работоспособности программного обеспечения.

2.12. Обновление программно-аппаратных компонентов

Исполнитель осуществляет проверку актуальности BIOS, микропрограммного обеспечения (firmware), драйверов и операционных систем обслуживаемой компьютерной техники и предоставляет рекомендации по их обновлению.

Установка обновлений осуществляется по согласованию с Заказчиком с учетом совместимости, стабильности и требований информационной безопасности.

2.13. В случае повреждения компьютерной техники по вине Исполнителя, повлекшего невозможность ее восстановления, утраты оборудования при его нахождении у Исполнителя либо в сервисном центре, а также утраты гарантии производителя по вине Исполнителя, Исполнитель обязан за свой счет заменить соответствующее оборудование.

Предоставляемое взамен оборудование должно быть новым и иметь технические характеристики не ниже характеристик поврежденного или утраченного оборудования.

2.14. Техническая экспертиза компьютерной техники

В случае невозможности восстановления или экономической нецелесообразности ремонта компьютерной техники Исполнитель по заявке Заказчика проводит техническую экспертизу соответствующего оборудования.

По результатам технической экспертизы Исполнитель предоставляет Заказчику техническое заключение (дефектный акт), содержащее:

- наименование, модель и при наличии серийный номер оборудования;
- описание выявленной неисправности;
- результаты диагностики;
- сведения о возможности либо невозможности дальнейшего ремонта и эксплуатации;
- рекомендации по ремонту, замене либо списанию оборудования.

2.15. В рамках Договора при необходимости допускается приобретение запасных частей, комплектующих и расходных материалов, необходимых для ремонта и восстановления работоспособности обслуживаемой компьютерной техники, в том числе:

- жестких дисков и твердотельных накопителей (HDD/SSD);
- модулей оперативной памяти;
- блоков питания;
- вентиляторов и элементов систем охлаждения;
- материнских плат;
- видеокарт, сетевых карт и иных адаптеров;
- аккумуляторных батарей ноутбуков;
- кабелей, адаптеров, разъемов и иных элементов подключения;
- иных комплектующих и расходных материалов, непосредственно необходимых для восстановления компьютерной техники, указанной в Приложении №2.1.

Необходимость приобретения, технические характеристики, количество и стоимость запасных частей, комплектующих и расходных материалов предварительно согласовываются с Заказчиком. Расходы Исполнителя на приобретение указанных запасных частей, комплектующих и расходных материалов осуществляются в пределах общей суммы Договора и не влекут дополнительных расходов Заказчика сверх установленной Договором стоимости. Приобретение и установка запасных частей, комплектующих и расходных материалов без предварительного согласования с Заказчиком не допускаются.

2.16. Срок выполнения ремонта компьютерной техники составляет не более 10 (десяти) рабочих дней с момента регистрации соответствующей заявки. При наличии объективных причин, препятствующих выполнению ремонта в установленный срок, срок ремонта может быть увеличен по предварительному согласованию с Заказчиком. По завершении ремонта Исполнитель предоставляет Заказчику информацию о выполненных работах и результатах проверки работоспособности оборудования.

2.17. К аварийно-восстановительным работам относятся работы, выполняемые с целью оперативного восстановления работоспособности компьютерной техники при возникновении неисправностей, препятствующих ее нормальной эксплуатации.

2.18. При поступлении заявки на выполнение аварийно-восстановительных работ Исполнитель обязан приступить к диагностике неисправности не позднее 1 (одного) часа с момента регистрации заявки.

При невозможности устранения неисправности удаленным способом Исполнитель обеспечивает выезд специалиста на объект Заказчика. Время прибытия специалиста с момента регистрации заявки должно составлять не более:

- 8 (восьми) часов — в рабочее время и рабочие дни;
- 48 (сорока восьми) часов — в нерабочее время, выходные и праздничные дни.

2.19. В случае необходимости по требованию Заказчика на период проведения ремонта или аварийно-восстановительных работ Исполнитель предоставляет во временное пользование не более 2 (двух) ноутбуков, 2 (двух) системных блоков и 2 (двух) мониторов.

Предоставляемое оборудование должно быть исправным и иметь технические характеристики не ниже характеристик временно заменяемой компьютерной техники Заказчика.

2.20. По завершении аварийно-восстановительных работ Исполнитель предоставляет Заказчику информацию о выполненных работах, причинах возникновения неисправности и результатах восстановления работоспособности оборудования.

При необходимости Исполнитель предоставляет рекомендации по предотвращению повторного возникновения аналогичных неисправностей.

2.21. При наличии объективных причин, препятствующих завершению аварийно-восстановительных работ в установленный срок, срок выполнения работ может быть увеличен по предварительному согласованию с Заказчиком.

2.22. Организационные и технические вопросы, возникающие в процессе оказания Услуг и не урегулированные настоящей Технической спецификацией и Договором, согласовываются Исполнителем с ответственными представителями Заказчика.

2.23. Ответственными представителями Заказчика по вопросам оказания Услуг являются работники службы IT сопровождения.

Заявки и обращения могут направляться посредством корпоративной электронной почты, телефонной связи и/или WhatsApp с использованием контактных данных, предоставленных Сторонами в рамках исполнения Договора.

2.24. Заказчик вправе осуществлять фото-, видео- и аудиофиксацию процесса оказания Услуг в целях контроля их объема и качества. Полученные материалы могут использоваться в качестве подтверждения факта и результатов оказания Услуг.

2.25. Исполнитель ежеквартально предоставляет Заказчику сводный отчет об оказанных Услугах, содержащий:

- сведения о поступивших заявках, сроках реагирования и выполненных работах;
- сведения о проведенном плановом техническом обслуживании;
- сведения о выполненных ремонтах и замененных комплектующих;
- выявленные неисправности и замечания;
- сведения о предоставленном временном оборудовании (при наличии);
- рекомендации по повышению надежности и работоспособности компьютерной техники.

3. Технические стандарты

№ п/п	Зарегистрирован в РК	Обозначение	Номер документа	Категория	Наименование	Область применения	Разработчик	Страницы	МКС	Статус	Приказ	Дата введения с
1	Да	ГОСТ 28470-90	302981	Межгосударственный стандарт	Система технического обслуживания и ремонта технических средств вычислительной техники и информатики. Виды и методы технического обслуживания и ремонта	МКС: 03.080.10, 35.020 КГС: Т51	СССР (СССР)	4	Производственные услуги	Действует		01.07.1991

Приложение

Приложение_2.1_Перечень_компьютерной_техники.docx

Подписал	Сабугали Меруерт Максуткызы
Дата подписания	23.10.2026