ТЕХНИКАЛЫҚ СИПАТТАМА

1262144 сатып алу бойынша
Төмендету бойынша ашық тендер тәсілімен

Лот № 1 (271 У, 4555928) Ұялы байланыс арқылы ақпарат таратудың қызмет көрсетулері

Тапсырыс беруші: "QAZAQGAZ AIMAQ" акционерлік қоғамы
Ұйымдастырушы: "QazaqGaz" Ұлттық компаниясы" Акционерлік қоғамы

1. ТЖҚ қысқаша сипаттамасы

Атауы	**Мәні**
Жол нөмірі	271 У
Атауы және қысқаша сипаттамасы	Ұялы байланыс арқылы ақпарат таратудың қызмет көрсетулері, Ұялы байланыс арқылы ақпаратты тарату қызметтері
Қосымша сипаттама	Смс жіберу қызметтері
Саны	1.000
Өлшем бірлігі	-
Жеткізу орны	ҚАЗАҚСТАН, Астана қ., "Есіл" ауданы, ул. Әлихан Бөкейхан, зд. 12
Жеткізу шарттары	-
Жеткізу мерзімі	01.2027 бастап 12.2027 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

2.1. SMS-хабарламаларды тарату қызметі Қазақстан Республикасының барлық ұялы байланыс операторларының нөмірлеріне мәтіндік хабарламалар жіберуге мүмкіндік беруі тиіс.

2.2. Ұсынылатын сервис арқылы жіберілетін хабарламалардың QG_Aimaq әріптік идентификаторы болуы тиіс.

2.3. SMS-хабарламаларды тарату мүмкіндігі автоматты интеграциялық сервис арқылы немесе Тапсырыс берушінің жеке кабинетінен қолмен іске асырылуы тиіс.

2.4. Орындаушы SMS-ті тікелей Тапсырыс берушінің ақпараттық жүйелерінен автоматты түрде жіберуді ұйымдастыру үшін сервис пен хаттаманың сипаттамасын ұсынады.

2.5. Орындаушы Тапсырыс берушіге SMS-хабарламаларды қолмен тарату үшін жеке кабинет ұсынады. SMS-хабарламаларды тарату сервисін басқарудың жеке кабинетінде мынадай мүмкіндіктер болуы тиіс:

2.5.1. абоненттер туралы деректері бар мекенжай кітапшаларын құру;

2.5.2. әртүрлі белгілері бойынша абоненттер топтарын және тарату тізімдерін құру;

2.5.3. абоненттер тізімдерін *.xls (Excel) файлдары арқылы жүйеге импорттау;

2.5.4. қолданыстағы таратуларды, аяқталған таратуларды және олар бойынша толық ақпаратты қарау;

2.5.5. мынадай параметрлер бойынша талдамалық есептер қалыптастыру: хабарлама жіберілген күн мен уақыт; хабарламаларды жеткізу мәртебесі; хабарлама алушының нөмірі; хабарламаның құны; ұялы байланыс операторы;

2.5.6. көрсетілген қызметтер, жіберілген SMS саны туралы есеп қалыптастыру.

2.6. Қате таратудың алдын алу мақсатында Қызмет бір нөмірге тәулігіне 50 SMS-тен аспайтындай етіп жіберілетін хабарламалар санына шектеу белгілеу мүмкіндігін көздеуі тиіс.

2.7. Орындаушының техникалық қолдауы. Орындаушы кезекші инженермен байланысу үшін техникалық қолдау қызметінің телефонын және электрондық пошта мекенжайын ұсынады. Қолдау мынадай тәртіппен жүзеге асырылады: критикалық және жоғары басымдықты инциденттер бойынша – тәулік бойы (24/7); орташа және төмен басымдықты инциденттер бойынша – Тапсырыс берушінің жұмыс уақытында.

2.8. Орындаушы көрсетілетін Қызметтердің санын есепке алуды және сапасын бақылауды жүргізуге, Қызметтерді көрсету кезіндегі бұзушылықтардың алдын алу және жою бойынша уақтылы шаралар қабылдауға тиіс.

2.9. Орындаушы ай сайын көрсетілген қызметтер, жіберілген SMS саны туралы есепті тарифтер мен бағыттар бойынша бөле отырып, ҚР ұялы байланыс операторлары бойынша SMS-хабарламалар жібергені үшін құны мен сомасын, әріптік идентификаторға қызмет көрсетуді көрсете отырып ұсынуға тиіс.

2.10. SMS көлемі – 2 000 000 SMS.

2.11. Қызмет көрсету мерзімі: 2027 жылғы қаңтардан бастап 2027 жылғы 31 желтоқсанға дейін.

2.12. Қызмет көрсету деңгейі және сапа көрсеткіштері (SLA)

2.12.1. Анықтамалар:

1) Инцидент – SMS-хабарламаларды жіберу, оларды жеткізу немесе жеке кабинет пен интеграциялық интерфейстің жұмысы мүмкін болмайтын немесе осы Техникалық ерекшеліктің талаптарын бұза отырып жүзеге асырылатын Қызметтің жұмыс істеуіндегі іркіліс немесе бұзылу, 2.12.8-тармақта көрсетілген жағдайларды қоспағанда;

2) Тоқтап қалу – Қызмет толық немесе ішінара қолжетімсіз болатын кезең: хабарламалар интеграциялық интерфейс немесе жеке кабинет арқылы жіберуге қабылданбайды, не хабарламалар ұялы байланыс операторларына берілмейді;

3) ішінара қолжетімсіздік – ҚР бір немесе бірнеше ұялы байланыс операторының нөмірлеріне хабарламалар жіберудің қолжетімсіздігі не жекелеген функциялардың қолжетімсіздігі; мұндай қолжетімсіздік уақыты Тоқтап қалуға тиісті операторлардың Тапсырыс беруші алдыңғы күнтізбелік айда жіберген хабарламалардың жалпы санындағы үлесіне пропорционал есептеледі (деректер болмаған жағдайда – оператордың ҚР нарығындағы үлесіне пропорционал).

2.12.2. Қызметтің қолжетімділігі. Орындаушы Қызметтің (интеграциялық интерфейс және жеке кабинет) қолжетімділік коэффициентін Қызметтерді көрсетудің әрбір күнтізбелік айы үшін кемінде 99,50 % деңгейінде қамтамасыз етуге міндетті. Қолжетімділік коэффициенті ай сайын мына формула бойынша есептеледі:

k = 100 × (T_жалпы – T_тоқтап қалу) / T_жалпы,

мұнда: k – Қызметтің қолжетімділік коэффициенті (%); T_жалпы – есепті айдағы минуттардың жалпы саны (тәулігіне 24 сағат есебімен); T_тоқтап қалу – есепті айдағы Тоқтап қалудың жиынтық ұзақтығы, минутпен.

2.12.3. Жеткізу сапасы. Орындаушы мыналарды қамтамасыз етуге міндетті:

1) хабарламаны Тапсырыс берушіден қабылдағаннан кейін 1 (бір) минуттан кешіктірмей ұялы байланыс операторына беру;

2) есепті айда жіберілген хабарламалардың кемінде 95 %-ын 1 (бір) минут ішінде, кемінде 99 %-ын 5 (бес) минут ішінде абонентке жеткізу;

3) қолжетімді нөмірлерге сәтті жеткізілген хабарламалар үлесінің есепті айда кемінде 98 % болуы;

4) жеткізу мәртебелерін (қабылданды, жіберілді, жеткізілді, жеткізілмеді) мәртебе өзгергеннен кейін 5 (бес) минуттан кешіктірмей интеграциялық интерфейс және жеке кабинет арқылы ұсыну;

5) жіберілген хабарламалар туралы деректерді және есептерді кемінде 12 (он екі) ай сақтау және оларды жүктеп алу мүмкіндігі.

Абонент тарапындағы себептер бойынша жеткізілмеген хабарламалар (нөмір қолжетімсіз немесе өшірулі, абонент желі қамту аймағынан тыс, құрылғы өшірулі, нөмір жоқ, абонент хабарламаларды қабылдауды бұғаттаған) ескерілмейді.

2.12.4. Инциденттердің басымдықтары, әрекет ету және жою уақыты (Астана қаласының уақыты бойынша күнтізбелік сағатпен):

Басымдық	Сипаттамасы	Әрекет ету	Жою
Критикалық	Қызмет толық қолжетімсіз, тарату мүмкін емес	30 минут	4 сағат

Жоғары	Жаппай жеткізбеу, жеткізудің 5 минуттан астам кешігуі, бір немесе бірнеше ұялы байланыс операторы қолжетімсіз	1 сағат	8 сағат
Орташа	Жеке кабинет функцияларының немесе есептердің бір бөлігі жұмыс істемейді	4 сағат	2 жұмыс күні
Төмен	Консультациялар, баптау мәселелері	1 жұмыс күні	5 жұмыс күні

Әрекет ету уақыты – өтінім тіркелген сәттен бастап Тапсырыс берушіге алғашқы кері байланыс берілгенге дейінгі кезең. Жою уақыты – өтінім тіркелген сәттен бастап Тапсырыс беруші растаған Қызметтің жұмысқа қабілеттілігі қалпына келтірілгенге дейінгі кезең. Ұялы байланыс операторының байланыс операторы тарапындағы себептер бойынша қолжетімсіздігі не байланыс желілерінің зақымдануы жағдайында Орындаушы 2 (екі) сағат ішінде трафикті резервтік бағытқа ауыстыруға міндетті, ал ол болмаған жағдайда – Тапсырыс берушіге дереу хабарлап, қалпына келтіру жоспарын ұсынуға тиіс.

2.12.5. Уақытты тіркеу. Тоқтап қалудың басталуы – Тапсырыс берушінің өтініші тіркелген сәт не оны Орындаушының мониторинг жүйесі тіркеген сәт (қайсысы бұрын басталғанына байланысты). Тоқтап қалудың аяқталуы – Тапсырыс беруші растаған Қызметтің жұмысқа қабілеттілігі қалпына келтірілген сәт. Тараптар Орындаушының өтініштерді тіркеу жүйесінің, интеграциялық интерфейс пен жеке кабинет журналдарының деректерін пайдаланады.

2.12.6. SLA бұзғаны үшін төлемді азайту. Қолжетімділік коэффициенті (k) 99,50 %-дан төмендеген кезде тиісті есепті айдағы Қызметтердің құны мына шкала бойынша азайтылады:

Қолжетімділік коэффициенті (k)	Төлемді азайту мөлшері
99,50 % және одан жоғары	0 %

99,00 %-дан 99,50 %-ға дейін (қоспағанда)	5 %
98,00 %-дан 99,00 %-ға дейін (қоспағанда)	10 %
97,00 %-дан 98,00 %-ға дейін (қоспағанда)	15 %
97,00 %-дан төмен	20 %

Сәтті жеткізілген хабарламалар үлесі (2.12.3-тармақтың 3) тармақшасы) 98 %-дан төмендеген кезде Орындаушының кінәсінен жеткізілмеген хабарламалар төленбейді; бұдан басқа, үлес 95 %-дан (қоса алғанда) 98 %-ға дейін болса, Қызметтердің құны 5 %-ға, ал 95 %-дан төмен болса – 10 %-ға азайтылады.

Төлемді азайту тиісті есепті айдағы Қызметтердің айлық құнынан жүргізіледі және орындалған жұмыстар актісінде ресімделеді. Бір айдағы төлемді азайтудың жалпы мөлшері Қызметтердің айлық құнының 30 %-ынан аспауы тиіс. Қатарынан екі ай бойы қолжетімділік коэффициенті 98,00 %-дан төмен болса, Тапсырыс беруші Орындаушыны 10 (он) жұмыс күні бұрын хабардар ете отырып, Шартты орындаудан біржақты тәртіппен бас тартуға құқылы.

2.12.7. Жоспарлы жұмыстар. Жоспарлы профилактикалық жұмыстар Тапсырыс берушіге кемінде 3 (үш) жұмыс күні бұрын жазбаша хабарлама жіберілген жағдайда Астана қаласының уақыты бойынша тек 19:00-ден 06:00-ге дейін жүргізіледі. Жоспарлы жұмыстардың жиынтық ұзақтығы айына 8 (сегіз) сағаттан аспауы тиіс.

2.12.8. SLA-дан алып тастау. Тоқтап қалуды есептеуге мыналар кірмейді:

1) 2.12.7-тармаққа сәйкес жүргізілген жоспарлы жұмыстар;

2) Орындаушының өтініш келіп түскен сәттен бастап 2 (екі) сағат ішінде Тапсырыс берушіге ұсынған диагностика нәтижелерімен расталған Тапсырыс берушінің ақпараттық жүйелері немесе желісі тарапындағы ақаулықтар;

3) Тапсырыс берушінің жабдығында электр қуатының болмауы;

4) еңсерілмейтін күш мән-жайлары, сондай-ақ Орындаушының бақылауынан тыс үшінші тұлғалардың әрекеттері, Орындаушы салдарларының алдын алу және жою үшін барлық мүмкін шараларды (оның ішінде резервтік бағытқа ауысуды) қабылдаған жағдайда.

2.12.9. SLA бойынша есептілік. 2.9-тармақ бойынша ай сайынғы есеппен бірге Орындаушы SLA бойынша есепті ұсынады: қолжетімділік коэффициенті, инциденттердің саны, басымдығы және жою

уақыты, жеткізу жылдамдығы мен үлесінің көрсеткіштері. Тапсырыс беруші есепті алған күннен бастап 10 (он) жұмыс күні ішінде оған дау айтуға құқылы.

2.13. Инциденттер туралы хабардар ету тәртібі және талаптардың орындалуын бақылау:

2.13.1. Тапсырыс берушіден келіп түсетін іркіліс фактілерін Орындаушының қолдау желісі ақпараттық жүйеде мынадай тәсілдердің бірімен тіркейді: телефон бойынша, электрондық пошта бойынша, ақпараттық жүйеде.

2.13.2. Орындаушының сервистік қызметі өтінішті белгіленген мерзімде 2.12.4-тармақта көрсетілген талаптарға сәйкес өңдейді.

2.13.3. Орындаушының сервистік қызметі өтінішті өңдегеннен кейін Тапсырыс берушіні 2.13.1-тармақта көрсетілген тәсілдермен хабардар етеді, ал Тапсырыс берушінің бірінші қолдау желісі сұрау салуларды өңдеу мерзімдерінің орындалуын бақылайды.

2.13.4. Өтініштің орындалу фактісін Тапсырыс беруші орындалған күні мен уақытын тіркей отырып, белгіленген ішкі тәртіпке сәйкес есепке алады. Орындаушы тарапынан да осындай әрекеттер жүзеге асырылады.

2.14. Орындаушымен өзара іс-қимыл тәртібі:

2.14.1. Тараптар (Орындаушы және Тапсырыс беруші) жасалған Шартты сүйемелдеу бойынша жауапты қызметкерлерді тағайындайды, ал Орындаушы Тапсырыс берушіге өзінің сервистік қызметіндегі жауапты тұлғалар туралы олардың байланыс деректерін (тегі, аты, әкесінің аты, лауазымы, электрондық пошта мекенжайы, байланыс телефондары) көрсете отырып жазбаша хабарлайды.

Техникалық ерекшелік мәселелері бойынша «QazaqGaz Aimaq» АҚ-ға жүгіну керек: ақпараттық технологиялар департаменті, тел.: 8 7172 558960, қосымша 1271.

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	СТ РК 2264-2012	352398	Қазақстан Республикасының ұлттық стандарты	Единая сеть телекоммуникаций Республики Казахстан. Требования к схемам маршрутизации пропуска трафика сетей телекоммуникаций, составляющих единую сеть телекоммуникаций Республики Казахстан. Дата введения с 2014.01.01	Настоящий стандарт распространяется для всех операторов телекоммуникаций, провайдеров телекоммуникаций и владельцев сетей, которые в соответствии с действующим законодательством оказывают услуги присоединения и пропуска трафика сетей телекоммуникаций, составляющих Единую сеть телекоммуникаций и технологически связанные с ними услуги, на абонентов и (или) пользователей данными услугами.	Нет ()	32	Системы коммутации и сигнализации	Действует	Приказом Председателя Комитета технического регулирования и метрологии Министерства индустрии и новых технологий Республики Казахстан от 13 декабря 2012 г. № 531 /1-од	01.01.2014	

Қол қойған Хасенова Айнур Жанболатовна

Қол қойылған күні 15.10.2026

Құжат «Самұрық-Қазына» АҚ сатып алу веб-порталымен құрылған
Документ сформирован веб-порталом закупок АО «Самрук-Қазына»

ТЕХНИЧЕСКАЯ СПЕЦИФИКАЦИЯ

по закупке 1262144
способом Открытый тендер на понижение

Лот № 1 (271 У, 4555928) Услуги рассылки информации посредством сотовой связи

Заказчик: Акционерное общество "QAZAQGAZ AIMAQ"
Организатор: Акционерное общество "Национальная компания "QazaqGaz"

1. Краткое описание ТРУ

Наименование	**Значение**
Номер строки	271 У
Наименование и краткая характеристика	Услуги рассылки информации посредством сотовой связи, Услуги рассылки информации посредством сотовой связи
Дополнительная характеристика	Услуги СМС рассылки
Количество	1.000
Единица измерения	-
Место поставки	КАЗАХСТАН, г.Астана, район "Есиль", ул. Әлихан Бөкейхан, зд. 12
Условия поставки	-
Срок поставки	с 01.2027 по 12.2027 (включительно)
Условия оплаты	Предоплата - 0%, Промежуточный платеж - 100%, Окончательный платеж - 0%

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

2.1. Услуга рассылки SMS-сообщений должна позволять отправлять текстовые сообщения на номера всех сотовых операторов Республики Казахстан.

2.2. Сообщения, отправляемые через предоставляемый сервис, должны иметь буквенный идентификатор QG_Aimaq.

2.3. Возможность рассылки SMS-сообщений должна быть реализована через автоматический интеграционный сервис или вручную из личного кабинета Заказчика.

2.4. Исполнитель предоставляет описание сервиса и протокола для организации автоматической отправки SMS напрямую из информационных систем Заказчика.

2.5. Исполнитель предоставляет личный кабинет Заказчику для ручной рассылки SMS-сообщений. Личный кабинет управления сервисом рассылки SMS-сообщений должен иметь возможность:

2.5.1. создавать адресные книги с данными об абонентах;

2.5.2. создавать группы абонентов и списки рассылки по различным признакам;

2.5.3. импортировать в систему списки абонентов при помощи файлов *.xls (Excel);

2.5.4. осуществлять просмотр действующих рассылок, завершенных рассылок и полной информации по ним;

2.5.5. формировать аналитические отчеты по следующим параметрам: дата и время отправки сообщения; статус доставки сообщений; номер получателя сообщения; стоимость сообщения; сотовый оператор;

2.5.6. формировать отчет об оказанных услугах, количестве отправленных SMS.

2.6. В целях предотвращения ошибочной рассылки Услуга должна предусматривать возможность выставления ограничений по количеству отправляемых сообщений на один номер не более 50 SMS в сутки.

2.7. Техническая поддержка Исполнителя. Исполнитель предоставляет телефон и адрес электронной почты службы технической поддержки для связи с дежурным инженером. Поддержка осуществляется: по инцидентам критического и высокого приоритета – круглосуточно (24/7); по инцидентам среднего и низкого приоритета – в рабочее время Заказчика.

2.8. Исполнитель должен вести учет количества и контроль качества оказываемых Услуг, принимать своевременные меры по предупреждению и устранению нарушений оказания Услуг.

2.9. Ежемесячно Исполнитель должен предоставлять отчет об оказанных услугах, количестве отправленных SMS с разбивкой по тарифам и направлениям с указанием стоимости и суммы за отправку SMS-сообщений по операторам сотовой связи РК, обслуживание буквенного идентификатора.

2.10. Объем количества SMS – 2 000 000 SMS.

2.11. Срок оказания услуги: с января 2027 года по 31 декабря 2027 года.

2.12. Уровень обслуживания и показатели качества (SLA)

2.12.1. Определения:

1) Инцидент – сбой или нарушение функционирования Услуги, при котором отправка SMS-сообщений, их доставка либо работа личного кабинета и интеграционного интерфейса невозможна или осуществляется с нарушением требований настоящей Технической спецификации, за исключением случаев, указанных в п. 2.12.8;

2) Простой – период, в течение которого Услуга полностью или частично недоступна: не принимаются к отправке сообщения через интеграционный интерфейс или личный кабинет, либо сообщения не передаются сотовым операторам;

3) частичная недоступность – недоступность отправки сообщений на номера одного или нескольких сотовых операторов РК либо недоступность отдельных функций; время такой недоступности засчитывается в Простой пропорционально доле соответствующего оператора в общем количестве сообщений, отправленных Заказчиком за предыдущий календарный месяц (при отсутствии данных – пропорционально доле оператора на рынке РК).

2.12.2. Доступность Услуги. Исполнитель обязан обеспечить коэффициент доступности Услуги (интеграционный интерфейс и личный кабинет) не менее 99,50 % за каждый календарный месяц оказания Услуг. Коэффициент доступности рассчитывается ежемесячно по формуле:

k = 100 × (T_общ – T_простой) / T_общ,

где: k – коэффициент доступности Услуги (%); T_общ – общее количество минут в отчетном месяце (из расчета 24 часа в сутки); T_простой – суммарная продолжительность Простоя за отчетный месяц в минутах.

2.12.3. Качество доставки. Исполнитель обязан обеспечить:

1) передачу сообщения сотовому оператору не позднее 1 (одной) минуты после его приема от Заказчика;

2) доставку сообщений абоненту в течение 1 (одной) минуты – не менее чем для 95 % сообщений, в течение 5 (пяти) минут – не менее чем для 99 % сообщений, отправленных за отчетный месяц;

3) долю успешно доставленных сообщений на доступные номера не менее 98 % за отчетный месяц;

4) предоставление статусов доставки (принято, отправлено, доставлено, не доставлено) через интеграционный интерфейс и личный кабинет не позднее 5 (пяти) минут после изменения статуса;

5) хранение данных об отправленных сообщениях и отчетов не менее 12 (двенадцати) месяцев с возможностью их выгрузки.

Не учитываются сообщения, не доставленные по причинам на стороне абонента (номер недоступен или отключен, абонент вне зоны действия сети, устройство выключено, номер не существует, абонент заблокировал получение сообщений).

2.12.4. Приоритеты инцидентов, время реакции и устранения (в календарных часах по времени г. Астана):

Приоритет	Описание	Реакция	Устранение
Критический	Услуга полностью недоступна, рассылка невозможна	30 минут	4 часа
Высокий	Массовая недоставка, задержка доставки свыше 5 минут, недоступен один или несколько сотовых операторов	1 час	8 часов

Средний	Не работает часть функций личного кабинета или отчетов	4 часа	2 рабочих дня
Низкий	Консультации, вопросы по настройке	1 рабочий день	5 рабочих дней

Время реакции – период с момента регистрации заявки до предоставления первичной обратной связи Заказчику. Время устранения – период с момента регистрации заявки до восстановления работоспособности Услуги, подтвержденного Заказчиком. При недоступности сотового оператора по причинам на стороне оператора связи либо повреждении линий связи Исполнитель обязан в течение 2 (двух) часов переключить трафик на резервный маршрут, а при его отсутствии – незамедлительно уведомить Заказчика и предоставить план восстановления.

2.12.5. Фиксация времени. Начало Простоя – момент регистрации заявки Заказчика либо момент его фиксации системой мониторинга Исполнителя (в зависимости от того, что наступило раньше). Окончание Простоя – момент восстановления работоспособности Услуги, подтвержденный Заказчиком. Стороны используют данные системы регистрации обращений Исполнителя, журналов интеграционного интерфейса и личного кабинета.

2.12.6. Снижение оплаты за нарушение SLA. При снижении коэффициента доступности (k) ниже 99,50 % стоимость Услуг за соответствующий отчетный месяц подлежит уменьшению по следующей шкале:

Коэффициент доступности (k)	Размер уменьшения оплаты
99,50 % и выше	0 %
от 99,00 % до 99,50 % (не включая)	5 %
от 98,00 % до 99,00 % (не включая)	10 %
от 97,00 % до 98,00 % (не включая)	15 %

ниже 97,00 %	20 %

При снижении доли успешно доставленных сообщений (п. 2.12.3, подпункт 3) ниже 98 % сообщения, не доставленные по вине Исполнителя, оплате не подлежат; дополнительно стоимость Услуг уменьшается на 5 % при доле от 95 % (включительно) до 98 % и на 10 % при доле ниже 95 %.

Уменьшение оплаты производится от месячной стоимости Услуг за соответствующий отчетный месяц и оформляется в акте выполненных работ. Общий размер уменьшения оплаты за месяц не может превышать 30 % месячной стоимости Услуг. Если в течение двух месяцев подряд коэффициент доступности ниже 98,00 %, Заказчик вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора, уведомив Исполнителя за 10 (десять) рабочих дней.

2.12.7. Плановые работы. Плановые профилактические работы проводятся строго с 19:00 до 06:00 по времени г. Астана при условии письменного уведомления Заказчика не менее чем за 3 (три) рабочих дня. Суммарная продолжительность плановых работ не должна превышать 8 (восьми) часов в месяц.

2.12.8. Исключения из SLA. В расчет Простоя не включаются:

1) плановые работы, проведенные в соответствии с п. 2.12.7;

2) неисправности на стороне информационных систем или сети Заказчика, подтвержденные результатами диагностики Исполнителя, предоставленными Заказчику в течение 2 (двух) часов с момента обращения;

3) отсутствие электропитания на оборудовании Заказчика;

4) обстоятельства непреодолимой силы, а также действия третьих лиц, находящихся вне контроля Исполнителя, при условии, что Исполнитель принял все возможные меры по предотвращению и устранению последствий (в том числе переключение на резервный маршрут).

2.12.9. Отчетность по SLA. Вместе с ежемесячным отчетом по п. 2.9 Исполнитель представляет отчет по SLA: коэффициент доступности, количество, приоритет и время устранения инцидентов, показатели скорости и доли доставки. Заказчик вправе оспорить отчет в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты его получения.

2.13. Порядок информирования об инцидентах и контроль исполнения требований:

2.13.1. Факты сбоя, поступающие от Заказчика, фиксируются линией поддержки Исполнителя в информационной системе одним из следующих способов: по телефону, по электронной почте, в информационной системе.

2.13.2. Сервисная служба Исполнителя обрабатывает обращение в установленный срок в соответствии с требованиями, указанными в п. 2.12.4.

2.13.3. Сервисная служба Исполнителя после обработки обращения информирует Заказчика способами, перечисленными в п. 2.13.1, а первая линия поддержки Заказчика контролирует сроки исполнения обработки запросов.

2.13.4. Факт исполнения обращения учитывается Заказчиком согласно установленному внутреннему порядку с фиксацией даты и времени исполнения. Аналогичные действия осуществляются на стороне Исполнителя.

2.14. Порядок взаимодействия с Исполнителем:

2.14.1. Стороны (Исполнитель и Заказчик) назначают ответственных работников по сопровождению заключенного Договора, а Исполнитель также информирует письменно Заказчика об ответственных лицах в его сервисной службе с указанием их контактных данных (ФИО, должность, электронный почтовый адрес, телефоны для связи).

По вопросам Технической спецификации обращаться в АО «QazaqGaz Aimaq»: департамент информационных технологий, тел.: 8 7172 558960, вн. 1271.

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	СТ РК 2264-2012	352398	Национальный стандарт Республики Казахстан	Единая сеть телекоммуникаций Республики Казахстан. Требования к схемам маршрутизации пропуска трафика сетей телекоммуникаций, составляющих единую сеть телекоммуникаций Республики Казахстан. Дата введения с 2014.01.01	Настоящий стандарт распространяется для всех операторов телекоммуникаций, провайдеров телекоммуникаций и владельцев сетей, которые в соответствии с действующим законодательством оказывают услуги присоединения и пропуска трафика сетей телекоммуникаций, составляющих Единую сеть телекоммуникаций и технологически связанные с ними услуги, на абонентов и (или) пользователей данными услугами.	Нет ()	32	Системы коммутации и сигнализации	Действует	Приказом Председателя Комитета технического регулирования и метрологии Министерства индустрии и новых технологий Республики Казахстан от 13 декабря 2012 г. № 531 /1-од	01.01.2014

Подписал Хасенова Айнур Жанболатовна

Дата подписания 15.10.2026