ТЕХНИКАЛЫҚ СИПАТТАМА

1262171 сатып алу бойынша
Ашық тендер тәсілімен

Лот № 1 (14 У, 4556006) Телекоммуникациялық қызмет көрсетулер

Тапсырыс беруші: "Мұнайтелеком" ЖШС
Ұйымдастырушы: "ҚазМұнайГаз" ҰК АҚ

1. ТЖҚ қысқаша сипаттамасы

Атауы	**Мәні**
Жол нөмірі	14 У
Атауы және қысқаша сипаттамасы	Телекоммуникациялық қызмет көрсетулер, SIP телефон жүйесі, мемлекетаралық және қалааралық байланыс қызметтерін, Интернет желісіне, деректер беру арнасына қосылу мүмкіндігін, видеоконференция байланысын қамту
Қосымша сипаттама	Интернет желісіне, деректер арналарына қол жеткізуді қамтамасыз ету, IP мекенжай блоктарын, VPN L2 және қалааралық, халықаралық телефон байланысын қолдау
Саны	1.000
Өлшем бірлігі	-
Жеткізу орны	ҚАЗАҚСТАН, Маңғыстау облысы, Мангистауская область
Жеткізу шарттары	-
Жеткізу мерзімі	01.2027 бастап 12.2031 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

Қызметтерді орындау мақсаты:

Қызметтерді көрсетудің мақсаты – Абонентті Маңғыстау облысының аумағында Интернет желісіне тұрақты қолжетімділікпен, деректерді беру арнасымен, сондай-ақ халықаралық және қалааралық телефон байланысы қызметтерімен қамтамасыз ету.

Сатып алынатын тауарлардың, жұмыстар мен көрсетілетін қызметтердің атауы: бейнеконференц байланыс, Интернет желісіне, деректерді беру арналарына, халықаралық және қалааралық байланыс пен SIP телефония қызметтерін ұсыну.

Қызмет көрсету мерзімі: 01.01.2027 ж. бастап 31.12.2031 ж. дейін

Қызмет көрсету көлемі:

№ п/п	Характеристика оказываемых услуг	Адрес точки подключения	Кол-во

1	ИКБШ 150 Мбит/сек жылдамдықпен бөлінген арна бойынша Интернет желісіне қол жеткізуді ұсыну	Актау қ	1
2	250 Мбит/сек жылдамдықпен бөлінген арна бойынша Интернет желісіне қол жеткізуді ұсыну	Актау қ	1
3	250 Мбит/сек жылдамдықпен бөлінген арна бойынша Интернет желісіне қол жеткізуді ұсыну	Актау қ	1
4	32 IP мекенжайынан блокты сақтау	Актау қ	1
5	Домендік атау беру	Актау қ	1
6	ИКШБ IPoE 1 IP мекен жайын қолдау	Актау қ	4
7	16 IP мекенжайынан блокты сақтау	Актау қ	1
8	120 Мбит/сек жылдамдықпен облыстық виртуалды жеке VPN L2 QinQ желісіне кіру нүктесін ұсыну	Актау қ	1
9	80 Мбит/сек жылдамдықпен бөлінген арна бойынша Интернет желісіне қол жеткізуді ұсыну	Ынтымак пос	1

10	8 IP мекенжайынан блокты сақтау	Ынтымак пос	1
11	L2 VPN P2P қалалық виртуалды жеке желісіне қол жеткізуді қамтамасыз ету, 40 Мбит/с порттан бастап	Ынтымак пос	1
12	300 Мбит/сек жылдамдықпен бөлінген арна бойынша Интернет желісіне қол жеткізуді ұсыну	Жетыбай кен орын	1
13	16 IP мекенжайынан блокты сақтау	Жетыбай кен орын	1
14	4 IP мекенжайынан блокты сақтау	Жетыбай кен орын	2
15	300 Мбит/сек жылдамдықпен облыстық vpn L2 виртуалды жеке желісіне кіру нүктесін ұсыну	Жетыбай кен орын	1
16	300 Мбит/сек жылдамдықпен бөлінген арна бойынша Интернет желісіне қол жеткізуді ұсыну	Каламкас кен орын	1
17	1000 Мбит/сек жылдамдықпен бөлінген арна бойынша Интернет желісіне қол жеткізуді ұсыну	Каламкас кен орын	1

18	16 IP мекенжайынан блокты сақтау	Каламкас кен орын	1
19	8 IP мекенжайынан блокты сақтау	Каламкас кен орын	2
20	300 Мбит/сек жылдамдықпен облыстық vpn L2 виртуалды жеке желісіне кіру нүктесін ұсыну	Каламкас кен орын	1
21	100 Мбит/сек жылдамдықпен облыстық виртуалды жеке VPN L2 желісіне кіру нүктесін ұсыну	Жанаозен қ., УАТ	1
22	50 Мбит/сек жылдамдықпен бөлінген арна бойынша Интернет желісіне қол жеткізуді ұсыну	Жанаозен қ., УАТ	1
23	8 IP мекенжайынан блокты сақтау	Жанаозен қ., УАТ	1
24	Жергілікті байланыс операторларының транзиттік трафигін өткізу (факті бойынша қалааралық және халықаралық әңгімелер)	Маңғыстау обл. бойынша	

1. Деректерді цифрлық байланыс арналары арқылы беру және Интернет желісіне қол жеткізу қызметтерінің негізгі критерийлері

- Жерүсті байланыс арналарын пайдаланған кезде желінің қолжетімділігі — айына ≥ 99,5%.

- Спутниктік байланыс арналарын пайдаланған кезде желінің қолжетімділігі — айына ≥ 98,7%.

- Интернет желісіне қол жеткізу және деректерді цифрлық байланыс арналары арқылы беру қызметтерін ВОЛС (талшықты-оптикалық байланыс желілері) немесе мыс кабельдік байланыс желілері негізінде ұйымдастырылған жерүсті кабельдік байланыс желілері арқылы ұсынған кезде, Оператор желісінің тораптары арасында пакеттерді беру үшін нысаналы кідіру уақыты (Round Trip Delay) 150 мс-тан аспайды.

- Интернет желісіне қол жеткізу және деректерді цифрлық байланыс арналары арқылы беру қызметтерін РРЛ (радиорелелік желілер), WLL, WiMAX және кең жолақты радиоқолжетімділіктің басқа да құралдары сияқты сымсыз технологиялар негізінде ұйымдастырылған жерүсті байланыс желілері арқылы ұсынған кезде, Оператор желісінің тораптары арасында пакеттерді беру үшін нысаналы кідіру уақыты (Round Trip Delay) 250 мс-тан аспайды.

- Интернет желісіне қол жеткізу және деректерді цифрлық байланыс арналары арқылы беру қызметтерін спутниктік байланыс желілері арқылы ұсынған кезде, Оператор желісінің тораптары арасында пакеттерді беру үшін нысаналы кідіру уақыты (Round Trip Delay) 700 мс-тан аспайды.

2. Ерекше шарттар

- Абоненттің (Клиенттің) желісін Оператордың желісіне қосу кезінде Қызметті алу үшін жоғарыда көрсетілген бірнеше әртүрлі технологияларды пайдалана отырып қосылыс ұйымдастырылған жағдайда, нысаналы кідіру уақыты (кідіріс) жиынтық түрде есептелуі мүмкін.

- Интернет-ресурстардың (мысалы, www.mail.ru, www.msnbc.com, www.yahoo.com және т. б.) қолжетімділігін тиісті Интернет-ресурстардың иелері қамтамасыз етеді.

3. Қызметтерді көрсету шарттары

3.1. Интернет желісіне қол жеткізу байланыс қызметі мыналарды қамтиды:

- абоненттік қол жеткізу жабдығына тәулігіне 24 сағат, аптасына 7 күн, тәулік бойы техникалық қолдау көрсету және сүйемелдеу;

- ақауларды жою жұмыстарын ұйымдастыру, оның ішінде сервистік маманның шығу мүмкіндігін қамтамасыз ету.

3.2. Интернет желісіне қол жеткізу қызметіне қойылатын техникалық талаптар.

Интернет желісіне қол жеткізу қызметі мынадай техникалық талаптарға сәйкес келеді:

- кіріс және шығыс трафик көлеміне шектеу қойылмайды;

- Оператор Абонентке өзінің мекенжайлық кеңістігінен Интернет желісінде маршрутизацияланатын кемінде 4 статикалық («ақ») IP-мекенжайдан тұратын пулды ұсынады;

- қосылу Ethernet хаттамасы бойынша тікелей, қосымша инкапсуляциясыз жүзеге асырылады;

- IP-пакеттерді фрагментациясыз кемінде 1500 байт көлемінде беру қамтамасыз етіледі;

- Орындаушының IP желісінің торабынан шығатын жылдамдық — шығыс трафик бойынша кемінде 100 Мбит/с және кіріс трафик бойынша кемінде 100 Мбит/с, толық дуплекс режимінде;

- Интернет желісінің магистральдық арнасындағы Абоненттің кепілді өткізу қабілеті — трафик көлемін шектеусіз кемінде 20 Мбит/с;

- ақаулардан кейін деректерді беру желісінің қалыпты жұмысын қалпына келтіру уақыты 1 сағаттан аспайды;

- техникалық себептерге байланысты қызметтерді көрсетуді болжамды тоқтату немесе шектеу туралы Абонентке кемінде 24 сағат бұрын хабарланады;

- әрбір қосылу нүктесі бойынша қызмет көрсетудің жалпы тоқтап қалу уақыты жылына 24 сағаттан аспайды.

- Оператор Операторлық магистральдық желісінің тораптары арасында пакеттердің жоғалу деңгейі 1%-дан аспауына кепілдік береді. Бұл талап Операторлық желісі ішінде берілетін Абоненттің барлық трафигіне қолданылады. Өлшеуді Абонент өзінің жеке торабынан Операторлық шекаралық маршрутизаторына дейін PING командасының көмегімен жүргізе алады.

- Жоғарыда көрсетілген мәндер Интернет желісіне қол жеткізу арналарының және деректерді беру арналарының жүктемесі «Абонент — Оператор» қол жеткізу портында арнаның максималды өткізу қабілетінің 97%-ынан аспаған жағдайда қолданылады.

- Оператор қызметтерінің параметрлері тек Абоненттің қол жеткізу портына, қол жеткізу порты қосылған маршрутизаторға және Операторлық желісі арқылы жүзеге асырылатын деректерді беруге тікелей байланысты қызмет көрсетудегі ақауларға қолданылады.

- Интернет желісіне қол жеткізу қызметін ұсыну кезінде жауапкершілікті ажырату нүктесі Оператордың шекаралық маршрутизаторы болып табылады.

- Жауапкершілік аймағына басқа магистральдық және жалпы пайдаланылатын желілер, Интернет серверлері, Абоненттің үй-жайында орналасқан жабдықтар, сондай-ақ трафик алмасу нүктелеріне немесе олардан пакеттерді жеткізу кірмейді.

4. Интернет желісіне қосылу қызметіне қойылатын техникалық талаптар

- Абоненттің жергілікті желісіне қосылу интерфейсі — Ethernet;

- Оператор TCP/IP хаттамасы бойынша Интернет желісіне қол жеткізуді қамтамасыз етеді. Кэштеу серверлерін пайдаланбай, Интернет желісіне тікелей қол жеткізу қамтамасыз етіледі;

- пайдалану барысында қол жеткізу арнасын қайта конфигурациялау Абоненттің жазбаша өтініші бойынша немесе Абонентпен келісім бойынша жүзеге асырылады;

- Оператор Абоненттің қолданыстағы жария IP-мекенжайлар пулын олардың саны, құрамы және мекенжайлық кеңістігі өзгертілмей сақтай отырып, тіркелген (public) IP-мекенжайларды ұсынуды қамтамасыз етеді.

- Қызмет көрсету кезеңінде қызметтің жалпы қолжетімсіз болу уақыты айына жиынтық түрде 24 сағаттан аспайды.

- Орындаушының желісінде Абонентке тәулік бойы, аптасына 7 күн (24/7) қолдау көрсететін қызмет жұмыс істейді. Қолдау қызметі желінің жай-күйін тәулік бойы бақылауды, ақауларды жедел жоюды қамтамасыз етеді. Жабдықтың зақымдануын жою уақыты 1 сағаттан аспайды.

- Абоненттің бөлімшесінде қол жеткізу бұзылған жағдайда, Оператор Абонентпен бірлесіп қол жеткізуді қалпына келтіру үшін қажетті іс-шараларды жүргізеді, сондай-ақ Абонент мамандарына желілік жабдықты баптау мәселелері бойынша консультациялар береді.

- Қажет болған жағдайда Оператор қолдау қызметінің техникалық мамандарының Абоненттің объектісіне шығуын қамтамасыз етеді. Оператор барлық қажетті дайындық және монтаждау жұмыстарын өз бетінше жүргізеді. Көрсетілетін қызметтерге және жабдық конфигурациясына енгізілетін барлық өзгерістер мен модификациялар Абоненттің жазбаша өтінімі негізінде жүзеге асырылады. Оператор Анықтамалық қызметтерге қолжетімділікті, сондай-ақ жедел көмек қызметтеріне тегін қоңырау шалуды қамтамасыз етеді. Операторда ITIL кітапханасының барлық ұсынымдарын ескеретін өнеркәсіптік платформада іске

асырылған ServiceDesk жүйесі бар. Өтініштер базасы бірыңғай және орталықтандырылған болып табылады. Жүйенің болуы Оператордың ішкі регламенттеуші құжаттарымен мәтіндік және/немесе графикалық форматта расталады.

- Оператор Абоненттің кеңсесінен Оператордың деректерді беру торабына дейін талшықты-оптикалық байланыс желісі арқылы қосылуды жүзеге асырады.

- Қызметтер тұрақты және сенімді қосылысты қамтамасыз ету мақсатында радиоқолжетімділік пен спутниктік арналарды ұйымдастырмай, жерасты байланыс желілері арқылы көрсетіледі.

- Оператор байланыс арналарын ұйымдастыру үшін қажетті телекоммуникациялық жабдықтарды Абонентке жауапты сақтауға береді.

- Оператордың Қазақстан Республикасының аумағында өзінің магистральдық байланыс желілері және халықаралық байланыс түйісулері бар.

- Интернет желісіне тұрақты қолжетімділік, деректерді берудің жоғары жылдамдығы, сенімділік, құпиялылық және көрсетілетін қызметтердің жоғары сапасы қамтамасыз етіледі.

- Оператор Абонент үшін IP-мекенжайларды ұсынуға қатысты жедел-іздестіру іс-шараларын жүргізу функцияларын қамтамасыз ететін техникалық құралдар жүйесіне (СОРМ) қатысты Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген талаптардың орындалуына жауап береді.

5. Тіркелген жергілікті, қалааралық және халықаралық телефон байланысы қызметтері

- SIP-Trunk арнасы арқылы тіркелген жергілікті, қалааралық және халықаралық телефон байланысы қызметтеріне қолжетімділікті ұсыну және оларды пайдалану.

- Қосылу бағыттары: Қазақстан Республикасындағы қалалық және ұялы телефондар, ТМД елдері, жақын және алыс шетел елдері, сондай-ақ SIP-Trunk арнасы арқылы спутниктік байланыс бағыттары.

- Қызметтер тәулігіне 24 сағат, жылына 365 күн көрсетіледі.

- Автоматты және халықаралық телефон байланысы арқылы тәулік бойы және үздіксіз жұмыс істеуді қамтамасыз ете отырып, абонентті тәулік бойы қолдау қызметінің;

- сертификатталған биллинг жүйесінің болуын;

- ашық халықаралық стандарттар мен ұсынымдарға негізделген заманауи және перспективалы технологиялар негізінде қызметтер көрсетуді;

- жүйенің істен шығуға төзімділігін және техникалық қауіпсіздігін;

- абоненттердің жұмысын мониторингтеуді және ақаулар туралы жедел хабарлауды;

- қызметтерді пайдалануға кедергі келтіретін туындаған ақауларды жедел жоюды;

- өткен айдағы уақыт бойынша есепке алынатын шығыс трафик бойынша биллинг деректерін әр айдың 5-күніне дейін Абонентке ұсынуды. Өткен ай үшін көрсетілген қызметтер актісін әр айдың 5-күніне дейін ұсынуды.

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 2260-2012	352396	Қазақстан Республикасының ұлттық	Единая сеть телекоммуникаций Республики Казахстан. Технические требования к аппаратуре связи, реализующей функции маршрутизации	Настоящий стандарт устанавливает требования к параметрам качества оказания услуги телефонии по IP-протоколу (далее - услуга), а также методы их контроля. Настоящий стандарт предназначен для применения: - контролирующими органами при проверке	Нет ()	64	Системы коммутации и сигна	Действует	Приказом Председателя Комитета технического регулирования и метрологии Министерства индустрии и	01.01.2014	

				стандарты	пакетов протокола межсетевого обмена (аппаратура маршрутизации пакетов IP) . Дата введения с 2014.01.01	деятельности операторов связи - операторами связи, оказывающими услугу, с целью контроля соответствия показателей качества оказания услуги требованиям, а также при разработке спецификаций на оказываемую услугу.			лизации		новых технологий Республики Казахстан от 13 декабря 2012 года № 599-од.		

4. Нормативтік-техникалық құжаттар

№ р/с	Атауы
1	Қазақстан Республикасының 2004 жылғы 5 шілдедегі № 567-II Заңы Байланыс туралы (25.08.2026 ж. жағдай бойынша өзгерістер мен толықтырулармен)
2	Заң ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ Рұқсаттар мен хабарламалар туралы (08.09.2026 ж. жағдай бойынша өзгерістер мен толықтырулармен)
3	Заң ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ Техникалық реттеу туралы (12.07.2026 ж. жағдай бойынша өзгерістермен)
4	Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрінің м. а. 2015 жылғы 24 ақпандағы № 171 бұйрығы Байланыс қызметтерін көрсету қағидаларын бекіту туралы (12.07.2026 ж. жағдай бойынша өзгерістер мен толықтырулармен)

Қол қойған Кушерова Асел Орысбаевна

Қол қойылған күні 14.10.2026

ТЕХНИЧЕСКАЯ СПЕЦИФИКАЦИЯ

по закупке 1262171
способом Открытый тендер

Лот № 1 (14 У, 4556006) Услуги телекоммуникационные

Заказчик: Товарищество с ограниченной ответственностью "Мунайтелеком"
Организатор: Акционерное общество "Национальная компания "КазМунайГаз"

1. Краткое описание ТРУ

Наименование	**Значение**
Номер строки	14 У
Наименование и краткая характеристика	Услуги телекоммуникационные, Предоставление услуг видеоконференц связи, доступа к сети Интернет, каналам передачи данных, международной и междугородней связи и SIP телефонии
Дополнительная характеристика	Предоставление доступа к сети интернет, каналы передачи данных, поддержка блоков IP адресов, VPN L2 и междугородней, международной телефонной связи
Количество	1.000
Единица измерения	-
Место поставки	КАЗАХСТАН, Мангистауская область, Мангистауская область
Условия поставки	-
Срок поставки	с 01.2027 по 12.2031 (включительно)
Условия оплаты	Предоплата - 0%, Промежуточный платеж - 100%, Окончательный платеж - 0%

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

Цель выполнения услуг:

Целью оказания услуг является обеспечение Абонента постоянным доступом к сети Интернет, каналом передачи данных, а также услугами международной и междугородной телефонной связи на территории Мангистауской области.

Наименование закупаемых товаров, работ и услуг: Предоставление услуг видеоконференц связи, доступа к сети Интернет, каналам передачи данных, международной и междугородней связи и SIP телефонии.

Срок предоставления услуг: с 01.01.2027г. по 31.12.2031г.

Предоставление объем услуг:

№ п/п	Характеристика оказываемых услуг	Адрес точки подключения	Кол-во

1	Предоставление доступа к сети Интернет по выделенному каналу на скорости 150 Мбит/сек ЕШДИ	г. Актау	1
2	Предоставление доступа к сети Интернет по выделенному каналу на скорости 250 Мбит/сек	г. Актау	1
3	Предоставление доступа к сети Интернет по выделенному каналу на скорости 250 Мбит/сек	г. Актау	1
4	Поддержание блока из 32 IP адреса	г. Актау	1
5	Предоставление доменного имени	г. Актау	1
6	Поддержание 1 IP адреса IPoE ЕШДИ	г. Актау	4
7	Поддержание блока из 16 IP адреса	г. Актау	1
8	Предоставление точки доступа к областной виртуальной частной сети VPN L2 QinQ на скорости 120 Мбит /сек	г. Актау	1

9	Предоставление доступа к сети Интернет по выделенному каналу на скорости 80 Мбит /сек	п. Ынтымак.	1
10	Поддержание блока из 8 IP адреса	п. Ынтымак.	1
11	Предоставление доступа к городской виртуальной частной сети L2 VPN с п/с порта 40 Мбит/с	п.Ынтымак.	1
12	Предоставление доступа к сети Интернет по выделенному каналу на скорости 300 Мбит/сек	м/р Жетыбай	1
13	Поддержание блока из 16 IP адреса	м/р Жетыбай	1
14	Поддержание блока из 4 IP адреса	м/р Жетыбай	2
15	Предоставление точки доступа к областной виртуальной частной сети VPN L2 на скорости 300 Мбит /сек	м/р Жетыбай	1
16	Предоставление доступа к сети Интернет по выделенному каналу на скорости 300 Мбит/сек	м/р Каламкас	1

17	Предоставление доступа к сети Интернет по выделенному каналу на скорости 1000 Мбит/сек	м/р Каламкас	1
18	Поддержание блока из 16 IP адреса	м/р Каламкас	1
19	Поддержание блока из 8 IP адреса	м/р Каламкас	2
20	Предоставление точки доступа к областной виртуальной частной сети VPN L2 на скорости 300 Мбит /сек	м/р Каламкас	1
21	Предоставление точки доступа к областной виртуальной частной сети VPN L2 на скорости 100 Мбит /сек	г. Жанаозен, УАТ	1
22	Предоставление доступа к сети Интернет по выделенному каналу на скорости 50 Мбит /сек	г. Жанаозен, УАТ	1
23	Поддержание блока из 8 IP адреса	г. Жанаозен, УАТ	1

24	Пропуск транзитного трафика Операторов местной связи (междугородные и международные разговоры по факту)	По Мангистауской области	

1. Основные критерии для Услуги передачи данных посредством цифровых каналов связи и Услуги доступа к сети Интернет:

- Доступность сети (при использовании наземных каналов связи) ≥ 99,5% (месяц).

- Доступность сети (при использовании спутниковых каналов связи) ≥ 98,7% (месяц).

- При предоставлении Услуги доступа к Интернет и Услуги передачи данных посредством цифровых каналов связи, организованных при помощи наземных кабельных линий связи, реализованных по ВОЛС (волоконно-оптические линии связи) или по медным кабельным линиям для осуществления передачи пакетов между узлами сети Оператора, целевое время ожидания (Round Trip Delay) не более – 150 мс

- При предоставлении Услуги доступа к Интернет и Услуги передачи данных посредством цифровых каналов связи, организованных при помощи наземных линий связи реализованным с помощью беспроводных технологий по РРЛ (радиорелейные линии) или другие средства широкополосного радиодоступа (WLL, WiMAX) для осуществления передачи пакетов между узлами сети Оператора, целевое время ожидания (Round Trip Delay) не более – 250 мс

- При предоставлении Услуги доступа к Интернет и Услуги передачи данных посредством цифровых каналов связи, организованных при помощи спутниковых линий связи для осуществления передачи пакетов между узлами сети Оператора, целевое время ожидания (Round Trip Delay) не более – 700 мс

2. Особые условия:

- При условии, если при подключении сети Абонента (Клиента) к сети Оператора для получения Услуги производится организация соединения с помощью нескольких различных технологий, упомянутых выше, то целевое время ожидания (задержка) может суммироваться.

- Доступность самих Интернет ресурсов (к примеру - www.mail.ru, www.msnbc.com, www. yahoo.com и т.д.) обеспечивается владельцами данных интернет-ресурсов.

3. Условия оказания услуг:

3.1. Услуга связи доступ к сети Интернет включает:

- техническую поддержку и сопровождение оборудования абонентского доступа 24 часа в день, 7 дней в неделю, круглосуточно, без простоя связи;

- организацию работ по устранению неисправностей, включая возможность выезда сервисного специалиста;

3.2. Услуга доступа к сети Интернет удовлетворяет следующим техническим условиям.:

- неограниченный объем входящего и исходящего трафика;

- Оператор предоставляет Абоненту сеть статических, маршрутизируемых в Интернет («белых») IP-адресов из собственного адресного пространства размером не менее 4 адресов;

- подключение по протоколу Ethernet непосредственно (без дополнительной инкапсуляции);

- передача IP пакетов размером не менее1500 байт без фрагментации;

- скорость от узла IP-сети Исполнителя не менее 100 Мбит/с по исходящему и не менее 100 Мбит/с по входящему трафику в режиме полный дуплекс;

- лимитированная скорость в магистральном канале сети Интернет Абонента не менее 20 Мбит/с без ограничения трафика;

- время восстановления нормальной работы сети передачи данных после сбоев должно быть не более 1 часа.

- извещать Абонента не позднее, чем за 24 часа до момента предполагаемого приостановления или ограничения оказания услуг по техническим причинам;

- общее время отказа в обслуживании не превышать 24 часа в год (по каждой точке подключения).

- Оператор гарантирует, что возможная потеря пакетов между узлами магистральной сети Оператор не превысит 1%. Это распространяется на весь трафик Абонента, проходящий внутри сети Оператора. Измерение может быть произведено Абонентом с его собственного узла до пограничного маршрутизатора Оператора с помощью команды PING.

- Указанные выше значения действительны при загрузке канала(ов) доступа в сеть Интернет и канала(ов) передачи данных не более 97% (на порту доступа Абонент-Оператор) от максимальной пропускной способности канала(ов).

- Параметры Услуг Оператора распространяются только на отказы в обслуживании, непосредственно связанные с портом доступа Абонента, с маршрутизатором, к которому присоединен порт доступа, и любой передачей по сети Оператора. Точкой разграничения ответственности при предоставлении услуги доступа к Интернет служит пограничный маршрутизатор Оператора. Область применения не включает, без каких-либо ограничений, все другие магистрали и сети общего пользования, серверы Интернет, находящееся в помещении Абонента оборудование, доставку пакетов в точки обмена трафиком или из них.

4. Технические требования Услуги подключения к Интернету:

- Интерфейс подключения к локальной сети Абонента – Ethernet;

- Оператор обеспечивает доступ к сети Интернет по протоколу TCP/IP. Обеспечиваться прямой доступ к сети Интернет без использования кэширующих серверов;

- Реконфигурация на канале доступа в процессе последующей эксплуатации производиться по письменному обращению Абонента или по согласованию с Абонентом;

- Оператор обеспечивает предоставление зарегистрированных (public) IP-адресов с сохранением существующего пула публичных IP-адресов Абонента без изменения их количества, состава и адресного пространства.

- Требования по сервисному обслуживанию Услуга может быть недоступной не более 24 часов совокупно за весь месяц оказания Услуги.

- Сеть Оператора имеет круглосуточную службу 24/7 поддержки Абонента. Служба поддержки обеспечивает круглосуточный контроль состояния сети, оперативное устранение неисправностей, время устранения повреждений оборудования – не более 1 часа.

- В случае нарушения доступа в подразделении Абонента, Оператор совместно с Абонентом проводит необходимые мероприятия для восстановления доступа, а также консультации специалистов Абонента по настройке сетевого оборудования.

- В случае необходимости, Оператор обеспечивает выезд технических специалистов службы поддержки на площадку Абонента. Оператор самостоятельно проводит весь объем подготовительных и монтажных работ. Все изменения и модификации оказываемых услуг и конфигурации оборудования производятся на основании письменной заявки Абонента. Оператор обеспечивает доступ к Справочным службам, а также бесплатный вызов служб экстренной помощи. Оператор имеет систему ServiceDesk, реализованную на промышленной платформе, учитывающей все рекомендации библиотеки ITIL, база данных обращений является единой и централизованной. Наличие системы подтверждаться

регламентирующими внутренними документами Оператора в текстовом или графическом формате.

- Оператор производит подключение по волоконно-оптической линии связи от офиса Абонента до узла передачи данных Оператора**.**

- Предоставление услуги осуществляться по подземным линиям связи без организации радиодоступа и спутниковых каналов для обеспечения устойчивого надежного соединения.

- Оператор предоставляет Абоненту на условиях ответственного хранения телекоммуникационные оборудования, с помощью которых будут организованы каналы связи.

- Оператор имеет свои собственные магистральные сети и международные стыки связи по РК.

- Постоянный доступ к сети Интернет, высокая скорость передачи данных, надежность, конфиденциальность, высокое качество услуг.

- Оператор несет ответственность за систему технических средств для обеспечения функций оперативно-розыскных мероприятий (СОРМ) по предоставлению IP адресов для Абонента

5. Услуги фиксированной местной, междугородней, международной телефонной связи.

- Услуги фиксированной местной, междугородней, международной телефонной связи по каналу SIP-trunk, доступ и пользование.

- Направления соединений: городские и мобильные телефоны по Казахстану, странам СНГ, странам ближнего и дальнего зарубежья, спутниковые каналы по каналу SIP-trunk.

- Услуги должны предоставляться 24 часа в сутки, 365 дней в году.

- круглосуточной службы поддержки Абонента с обеспечением предоставления круглосуточной и бесперебойной работы автоматической и международной телефонной связью;

- сертифицированной биллинговой системы.

- предоставлять услуги на основе современных и перспективных технологий, базирующихся на открытых международных стандартах и рекомендациях;

- обеспечить отказоустойчивость и техническую безопасность системы;

- обеспечить мониторинг работы абонентов и оперативное оповещение о сбоях, а также исправление возникших неисправностей, препятствующих пользованию услугами.

- ежемесячно предоставлять Абоненту биллинговые данные по трафику повременного учета исходящего трафика до пятого числа следующего месяца. До пятого числа предоставить Акт оказанных услуг прошедшего месяца.

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 2260-2012	352396	Национальный стандарт Республики Казахстан	Единая сеть телекоммуникаций Республики Казахстан. Технические требования к аппаратуре связи, реализующей функции маршрутизации пакетов протокола межсетевого обмена (аппаратура маршрутизации пакетов IP) . Дата	Настоящий стандарт устанавливает требования к параметрам качества оказания услуги телефонии по IP-протоколу (далее - услуга), а также методы их контроля. Настоящий стандарт предназначен для применения: - контролирующими органами при проверке деятельности операторов связи - операторами связи,	Нет ()	64	Системы коммутации и сигнализации	Действует	Приказом Председателя Комитета технического регулирования и метрологии Министерства индустрии и новых технологий Республики Казахстан от	01.01.2014

					введения с 2014.01.01	оказывающими услугу, с целью контроля соответствия показателей качества оказания услуги требованиям, а также при разработке спецификаций на оказываемую услугу.					13 декабря 2012 года № 599-од.		

4. Нормативно-технические документы

№ п/п	Наименование
1	Закон Республики Казахстан от 5 июля 2004 года № 567-II О связи (с изменениями и дополнениями по состоянию на 25.08.2026 г.)
2	ЗАКОН РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН О разрешениях и уведомлениях (с изменениями и дополнениями по состоянию на 08.09.2026 г.)
3	ЗАКОН РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН О техническом регулировании (с изменениями по состоянию на 12.07.2026 г.)
4	Приказ и. о. Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 24 февраля 2015 года № 171 Об утверждении правил оказания услуг связи (с изменениями и дополнениями по состоянию на 12.07.2026 г.)

Подписал Кушерова Асел Орысбаевна

Дата подписания 14.10.2026