ТЕХНИКАЛЫҚ СИПАТТАМА

1262869 сатып алу бойынша
Төмендету бойынша ашық тендер тәсілімен

Лот № 2 (3381-1 У, 4557835) Ақпараттық жүйені қостау және техникалық қолдау көрсету бойынша қызмет көрсетулер

Тапсырыс беруші: "Қазақтелеком" АҚ

Ұйымдастырушы: "Қазақтелеком" акционерлік қоғамының филиалы "Телеком Жинақтау" дирекциясы"

1. ТЖҚ қысқаша сипаттамасы

Атауы	**Мәні**
Жол нөмірі	3381-1 У
Атауы және қысқаша сипаттамасы	Ақпараттық жүйені қостау және техникалық қолдау көрсету бойынша қызмет көрсетулер, Ақпараттық жүйеде ілесу және техникалық қолдау бойынша қызметтер
Қосымша сипаттама	ДЦБ_ТП функционала оперативного хранилища данных корпоративных систем АО «Казахтелеком» и для дальнейшего использования данных в ИС Пост-Мониторинг.
Саны	1.000
Өлшем бірлігі	-
Жеткізу орны	ҚАЗАҚСТАН, Алматы қ., г.Алматы, ул.Чайковского, 39 (ДЦБ)
Жеткізу шарттары	-
Жеткізу мерзімі	Шартқа қол қойылған күннен бастап (қоса алғанда) 09.2027 дейін.
Төлем шарттары	Алдын ала төлем - 0%, Аралық төлем - 100%, Соңғы төлем - 0%

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

Техникалық сипаттама Пост-Мониторинг АЖ пайдалану үшін "Қазақтелеком" АҚ корпоративтік жүйелерінің дер ектерін жедел сақтау функционалын техникалық сүйемелдеу жөніндегі қызметтерге

1. Жалпы мәліметтер

Осы КО – да "Қазақтелеком" АҚ корпоративтік жүйелерінің деректерін жедел сақтау функционалын техникалық сүйемелдеу бойынша көрсетілетін қызметтерді Орындаушыға (бұдан әрі-Тапсырыс беруші) қойылатын талаптар келтірілген.

2. Терминдер мен қысқартулар

Орындаушы-техникалық сүйемелдеу бойынша қызмет көрсететін заңды тұлға.

Тапсырыс беруші-Қызметтерді қабылдайтын заңды тұлға ("Қазақтелеком"АҚ).

Инфрақұрылым менеджері–ат-сервистерді пайдаланушылардан өтінімдерді қабылдауды ұйымдастыруға, сондай-ақ қабылданған өтінімдерді техникалық қолдау қызметтерімен өңдеуге арналған "Инфрақұрылым менеджері" ақпараттық жүйесі.

ETL (Extract, Transform and Load) - бастапқы ақпарат көздерінен деректерді деректер қоймасына алу, түрлендіру және жүктеу процедуралары мен құралдары.

ДБ-мәліметтер базасы;

ДҚБЖ-мәліметтер базасын басқару жүйесі

Бағдарламалық қамтамасыз ету;

ТП-техникалық қолдау.

ПМ- Пост-Мониторинг

3. Қызметтердің функционалдық көлемі

3.1. Жалпы талаптар

Өзара іс-қимылдың жалпы схемасы осы техникалық ерекшелікке 1-қосымшадағы 1-суретте көрсетілген.

Жоба шеңберінде Орындаушы Тапсырыс берушінің кешенді пайдалану режимін сақтауы шартымен "Қазақтелеком" АҚ корпоративтік жүйелерінің деректерін жедел сақтау функционалына техникалық сүйемелдеуді орындауы, сондай-ақ ETL-процестерді әзірлеу және пысықтау бойынша қызметтер көрсетуі тиіс.

3.2. Ұсынылатын қызметтің сипаттамасы

Орындаушы міндеттенеді:

- ПМ АЖ пайдалану үшін "Қазақтелеком" АҚ корпоративтік жүйелерінің жедел деректер қоймасының функционалын техникалық сүйемелдеу жөніндегі қызметтермен байланысты және ИнфраМенеджер өтінімдерін өңдеу жүйесінің телефон, электрондық пошта және web-порталы арқылы келіп түскен өтінімдерді қабылдауды, тіркеуді және өңдеуді орындау ;

- Деректерді жедел сақтау объектілеріне күнделікті мониторинг жүргізу;

- ETL процедураларының күнделікті жұмысын бақылау;

-Жедел деректер қоймасы мен басқа жүйелер арасындағы өзара іс-қимыл процестерінде туындайтын ETL-процедуралардың сипатын анықтау, себептерін анықтау және жұмысындағы проблемаларды жою;

- Сыртқы көздердегі деректер құрылымына өзгерістер енгізу кезінде қолданыстағы ETL-рәсімдерді өзгертуді жүзеге асыру;

- Проблемалардың сипатын анықтау, себептерін анықтау және жүйені пайдалану барысында анықталған бағдарламалық модульдердегі қателерді жою;

- Жедел сақтау базасында жұмыс істейтін жүйелердің дұрыс жұмыс істеуі үшін осындай қажеттілік туындаған кезде жүйеде қолданыстағы ETL-рәсімдерді Өзгертуді орындау;

- PostgreSQL ДҚБЖ-ны басқару, оны жаңарту бойынша іс-шараларды орындау;

– Ағымдағы конфигурациядағы PostgreSQL ДҚБЖ өнімділігі мен өнімділігі мәселелерін шешу;

- Ақаулардың себептерін диагностикалауды жүзеге асыру, ДҚБЖ жұмыс істеу проблемаларын жою;

- Жедел сақтау деректерінің құрылымы мен моделі бойынша консультациялар жүргізу;

- Жедел деректер қоймасы мен басқа жүйелер арасындағы өзара іс-қимыл процестерін іске асыратын ETL-рәсімдердің құрылымы мен алгоритмдері бойынша консультациялар жүргізу;

- Жүйені nutanix бағдарламалық-аппараттық кешенімен интеграциялау бойынша консультациялар өткізу;

- Тапсырыс берушіге жедел деректер қоймасымен интеграция мәселелері бойынша кеңес беру;

- Ай сайын көрсетілген қызметтер туралы есеп беру.

4. Техникалық сүйемелдеу қызметтерін шектеу

Техникалық сүйемелдеу қолданылмайды:

4.1. Жүйенің компоненттері бойынша жұмысқа рұқсатсыз араласу, деректерді жедел сақтау кестелерінің, деректер витриналарының, рәсімдердің, шаблондардың, агенттердің құрылымы мен мазмұнын өзгерту, ілеспе құжаттамада көзделмеген және Орындаушының келісімінсіз жасалған жағдайларда;

4.2. Жүйенің жұмысын қамтамасыз ету үшін пайдаланылатын есептеу желісінің жабдықтарын; байланыс және деректерді беру арналарын; базасында жүйенің компоненттері орналастырылған және пайдаланылатын серверлердің операциялық жүйелерін пайдалану, әкімшілендіру, баптау және техникалық сүйемелдеу мәселелеріне;

4.3. Жүйенің функционалдық мүмкіндіктерін қосу / дамыту бойынша сұрауларға

5. Техникалық сүйемелдеу қызметтеріне қол жеткізу тәсілдері және байланыстар

5.1. Орындаушының техникалық қолдау қызметтеріне қол жеткізу мынадай өзара іс қимыл арналарын пайдалана отырып жүзеге асырылады:

- Алматы қаласындағы Орындаушының техникалық қолдау қызметінің телефон желісі (телефон нөмірін көрсету);

- Орындаушының техникалық қолдау қызметінің корпоративтік электрондық поштасы (email мекенжайын көрсету);

- Өтінімдерді өңдеу жүйесінің WEB-интерфейсі Инфрақұрылым менеджері. Орындаушы Тапсырыс берушінің өтінімдерді қабылдау және өңдеу жүйесінде тіркелген және "Қазақтелеком" АҚ корпоративтік жүйелерінің деректерді жедел сақтау функционалын техникалық сүйемелдеу жөніндегі қызметтерге байланысты өтінімдерді ӨМ АЖ-де пайдалану үшін өңдеуге қызмет көрсету басталған сәттен бастап күнтізбелік 3 күннен кешіктірмей кірісуге тиіс.

5.2. Орындаушының техникалық қолдау қызметімен өзара іс-қимыл жасау үшін тапсырыс берушіден екі құзыретті маман бөлінеді. Тапсырыс беруші Орындаушыға тағайындалған қызметкерлер туралы мынадай ақпаратты ұсынады: т.а. ә., лауазымы, жұмыс және ұялы телефон нөмірлері, корпоративтік электрондық пошта мекенжайлары.

6. Қол жеткізу шарттары

6.1. Телефон, электрондық пошта арқылы және өтінімдерді өңдеу жүйесінің web – интерфейсі арқылы сұраулар мен өтінімдер жұмыс аптасы ішінде Астана уақытымен сағат 9:00-ден 18:00-ге дейін қабылданады (ҚР заңнамасына сәйкес мереке күндерін қоспағанда, жұмыс аптасы дүйсенбіден жұмаға дейінгі күндер болып есептеледі).

6.2. Орындаушыға өтінімдерді өңдеу жүйесінің web-интерфейсіне қол жеткізу Инфрақұрылым менеджері тәулік бойы беріледі.

7. Өтінімдер мен сұрау салулар бойынша жұмыс тәртібі мен мерзімдері

Тапсырыс беруші Орындаушы үшін қамтамасыз етеді:

- жүйенің мәліметтер базасына қол жеткізу;

- жүйенің барлық бағдарламалық компоненттері мен серверлеріне қол жеткізу;

- Тапсырыс берушінің жауапты мамандарының қолжетімділігі.

7.3. Орындаушы келіп түскен өтінімді өтінімдерді өңдеу жүйесіндегі жұмыс тәртібіне сәйкес жұмысқа қабылдайды.

7.4. Қажет болған жағдайда Орындаушы Тапсырыс берушіден сұратуға құқылы, ал Тапсырыс беруші Орындаушыға мүмкіндігінше қысқа мерзімде қосымша ақпарат беруге міндетті.

7.5. Ұсынылған деректер өтінімді жұмысқа қабылдау үшін жеткіліксіз болған немесе өтініште объективті себептер бойынша орындау мүмкін болмаған жағдайда, Орындаушының маманы қосымша ақпарат алғанға дейін немесе орындаудан бас тарту себептерін сипаттай отырып, өтінімді қабылдамауы мүмкін.

7.6. Өтінім бойынша жұмыс оны жұмысқа қабылдаған сәттен басталады.

7.7. Егер мәселені толық шешу қиын болса немесе келісілген уақытты қажет етсе, онда жұмысты жалғастыру мүмкіндігін қамтамасыз ету үшін Тапсырыс берушіге дұрыс жұмыс істемеу салдарын еңсеруге мүмкіндік беретін уақытша шешім ұсынылуы мүмкін. Кейіннен мәселені уақытша шешу толыққанды шешіммен ауыстырылады.

7.8. Егер 1-басымдығы бар техникалық проблеманы қашықтықтан шешу мүмкін болмаса, Орындаушының маманы қажетті жұмыстарды орындау үшін жүйені пайдалану орны бойынша 6 сағат ішінде Тапсырыс берушіге келуге міндетті. Тапсырыс берушіге келген Орындаушының маманы жүйенің жұмыс қабілеттілігі қалпына келтірілгенге дейін немесе ақаулықты жоюда нақты прогреске қол жеткізгенге дейін жұмысты орындайды.

Егер қосымша ресурстар қажет болса, қалпына келтіру жұмыстары оларды алғанға дейін уақытша тоқтатылуы мүмкін.

Күрделі жағдайларда Тапсырыс берушімен келісім бойынша мәселелерді шешу үшін тапсырыс берушінің мамандарын тарта отырып зерттеулер мен эксперименттер жүргізілуі мүмкін.

7.9. Жүйенің жұмысын қалпына келтіргеннен кейін және/немесе мәселені шешкеннен кейін Орындаушы маман орындалған жұмыстарды сипаттайды және / немесе өтінімде сипатталған оқиғаны шешу үшін нұсқаулар береді, осылайша өтінімді шешілген мәртебеге ауыстырады.

7.10. Ұсынылған шешімді Тапсырыс беруші тексереді және егер оқиға таусылған болса, Тапсырыс берушінің маманы өтінімдерді өңдеу жүйесінің порталында жариялайды немесе сервисті қалпына келтіру және өтінімді жабу туралы растау жібереді;

7.11. Тесттік немесе түзету сценарийлерін, сұрау салуларды немесе патчтарды алған жағдайда, Тапсырыс беруші мамандарының кейінгі өтініштері оларды орындағаннан кейін және оларды орындау хаттамаларын Орындаушының техникалық сүйемелдеу қызметіне жібергеннен кейін ғана мүмкін болады.

7.12. Егер шешім қанағаттандырмаса, онда Тапсырыс беруші ұсынылған шешімнен бас тартуды жариялайды және осы өтінім бойынша жұмыс жалғасады.

7.13. Егер Тапсырыс берушінің жауапты маманы шешім ұсынылған сәттен бастап 5 жұмыс күні ішінде шешімді Растауды да, ұсынылған шешімнен бас тартуды да жібермеген жағдайда, мәселе шешілген болып есептеледі және ол бойынша шағымдар қабылданбайды.

7.14. Бұзушылық көрсеткіштерінің кестесі (SLA) осы техникалық ерекшелікке 2-қосымшада берілген.

7.15. Егер жүйенің функционалы басқа контрагенттердің/-лердің қызметтерін дұрыс ұсынбау себебінен қолжетімсіз болған жағдайда, Орындаушының қызметтерінің құнын төмендету жүргізілмейді.

8. ETL процедураларын нақтылау және өзгерту

8.1. Орындаушы өз мамандарының Алматы қаласында тапсырысшымен бірлесіп міндеттер қоюға, деректер құрылымдарын келісуге, ETL-рәсімдер алгоритмдерін келісуге байланысты мәселелерді талқылау бойынша өткізілетін кеңестерге жеке қатысуын қамтамасыз етеді.

8.2. Қолданыстағы ETL процедураларын өзгерту бойынша қызметтердің құрамы мен мазмұны.

- Тапсырыс беруші ұсынған техникалық тапсырма (тапсырма қою) негізінде орындаушы тапсырманы іске асыру мүмкіндігіне, ETL-рәсімді пысықтау үшін қажетті бастапқы деректердің болуына талдау жүргізеді, ETL-рәсімдер жұмысының ережелері мен алгоритмдерін қалыптастырады. Орындаушы пысықтау жөніндегі мәселені шешу мерзімін айқындайды және Тапсырыс берушімен келіседі.

- Орындаушы ETL процедураларын Тапсырыс берушімен келісілген мерзімде аяқтауы керек.

8.3. Аяқтағаннан кейін Орындаушы өзгертілген ETL процедурасын Тапсырыс берушінің серверіне орналастырады.

9. Әлеуетті орындаушыға қойылатын талаптар

- Ағымдағы мәселелерді шешу үшін Алматы қаласында аптасына 8 сағат х 5 күн Орындаушы мамандарының болуы.

10. Стандарттарға қойылатын талаптар

ҚР талаптарына сәйкес ГОСТ жоқ.

11. Ақпараттық қауіпсіздікке қойылатын талаптар

Орындаушы "Қазақтелеком" АҚ Ақпараттық қауіпсіздік саясатымен танысуға міндетті.

Қосымша

Приложение №1 к ТС Лота 3381 У.docx
Приложение №2 к ТС Лота 3381 У.docx

Қол қойған	Жумабай Анеля Таттыбеккызы
Қол қойылған күні	22.10.2026

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

ТЕХНИЧЕСКАЯ СПЕЦИФИКАЦИЯ

по закупке 1262869
способом Открытый тендер на понижение

Лот № 2 (3381-1 У, 4557835) Услуги по сопровождению и технической поддержке информационной системы

Заказчик: Акционерное общество "Казахтелеком"

Организатор: "Дирекция "Телеком Комплект" - филиал Акционерного общества "Казахтелеком"

1. Краткое описание ТРУ

Наименование	**Значение**
Номер строки	3381-1 У
Наименование и краткая характеристика	Услуги по сопровождению и технической поддержке информационной системы, Услуги по сопровождению и технической поддержке информационной системы
Дополнительная характеристика	ДЦБ_ТП функционала оперативного хранилища данных корпоративных систем АО «Казахтелеком» и для дальнейшего использования данных в ИС Пост-Мониторинг.
Количество	1.000
Единица измерения	-
Место поставки	КАЗАХСТАН, г.Алматы, г.Алматы, ул.Чайковского, 39 (ДЦБ)
Условия поставки	-
Срок поставки	С даты подписания договора по (включительно) 09.2027
Условия оплаты	Предоплата - 0%, Промежуточный платеж - 100%, Окончательный платеж - 0%

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

Техническая спецификация

на услуги по техническому сопровождению функционала оперативного хранилища данных корпоративных систем АО «Казахтелеком» для использования в ИС Пост-Мониторинг

1. Общие сведения

В настоящей ТС сведены требования к Исполнителю оказываемых услуг по техническому сопровождению функционала оперативного хранилища данных корпоративных систем АО «Казахтелеком» (далее – Заказчик).

2. Термины и сокращения

Исполнитель – юридическое лицо, предоставляющие услуги по техническому сопровождению.

Заказчик - юридическое лицо, принимающее услуги (АО «Казахтелеком»).

ИнфраМенеджер – информационная система "ИнфраМенеджер", предназначенная для организации приема заявок от пользователей ИТ–сервисов, а также обработки принятых заявок службами технической поддержки.

ETL (Extract, Transform and Load) – процедуры и инструменты извлечения, трансформации и загрузки данных из первичных источников информации в хранилище данных.

БД – база данных;

СУБД – система управления базами данных

ПО – программное обеспечение;

ТП – техническая поддержка.

ПМ – пост-мониторинг

3. Функциональный объем услуг

3.1. Общие требования

Общая схема взаимодействия представлена на рисунке 1 в приложении 1 к настоящей технической спецификации.

В рамках проекта Исполнитель должен выполнить техническое сопровождение функционала оперативного хра нилища данных корпоративных систем АО «Казахтелеком» для использования в ИС ПМ, на условиях соблюдения Заказчиком режима эксплуатации комплекса, а также окажет услуги по разработке и доработке ETL-процессов.

3.2. Описание предоставляемого сервиса

Исполнитель обязуется:

– Выполнять прием, регистрацию и обработку заявок, поступающих по телефону, электронной почте и через web-портал системы обработки заявок ИнфраМенеджер и связанных с услугами по техническому сопровождению функционала оперативного хранилища данных корпоративных систем АО «Казахтелеком» дл я использования в ИС ПМ ;

– Выполнять ежедневный мониторинг объектов оперативного хранилища данных;

– Выполнять ежедневный мониторинг работы ETL-процедур;

– Определять характер, выявлять причины и устранять проблемы в работе ETL-процедур, возникающие в процессах взаимодействия между оперативным хранилищем данных и другими системами;

– Осуществлять модификацию существующих ETL-процедур, при внесении изменений в структуру данных во внешних источниках;

– Определять характер проблем, выявлять причины и устранять ошибки в программных модулях, выявленные в процессе эксплуатации системы;

– Выполнять изменение существующих ETL-процедур в системе, при возникновении такой необходимости для корректного функционирования систем, функционирующих на базе оперативного хранилища;

– Администрировать СУБД PostgreSQL, выполнять мероприятия по ее обновлению;

– Решать проблемы с работоспособностью и производительностью СУБД PostgreSQL в текущей конфигурации;

– Осуществлять диагностику причин сбоев, устранять проблемы функционирования СУБД;

– Проводить консультации по структуре и модели данных оперативного хранилища;

– Проводить консультации по структуре и алгоритмам ETL-процедур, реализующих процессы взаимодействия между оперативным хранилищем данных и другими системами;

– Проводить консультации по интеграции системы с программно-аппаратным комплексом Nutanix;

– Консультировать Заказчика по вопросам интеграции с оперативным хранилищем данных;

– Ежемесячно предоставлять отчет об оказанных услугах.

4. Ограничения услуг технического сопровождения

Техническое сопровождение не распространяется:

4.1. На случаи несанкционированного вмешательства в работу ПО компонентов Системы, изменения структуры и содержимого таблиц оперативного хранилища данных, витрин данных, процедур, шаблонов, агентов, не предусмотренные в сопровождаемой документации и сделанные без согласия Исполнителя;

4.2. На вопросы эксплуатации, администрирования, настройки и технического сопровождения оборудования вычислительной сети, используемого для обеспечения работы Системы; каналов связи и передачи данных; операционных систем серверов, на базе которых развернуты и эксплуатируются компоненты системы;

4.3. На запросы по добавлению/развитию функциональных возможностей системы

5. Способы доступа к услугам технического сопровождения и контакты

5.1. Доступ к услугам технической поддержки Исполнителя осуществляется с использованием следующих каналов взаимодействия:

- Телефонная линия службы технической поддержки Исполнителя в г. Алматы (указать номер телефона);

- Корпоративная электронная почта службы технической поддержки Исполнителя (указать адрес email);

- Web-интерфейс системы обработки заявок ИнфраМенеджер. Исполнитель должен приступить к обработке заявок Заказчика, зарегистрированных в системе приема и обработки заявок и связанных с услугами по техническому сопровождению функционала оперативного хранилища данных корпоративных систем АО «Казахтелеком» для использования в ИС ПМ, не позднее 3 календарных дней с момента начала оказания услуг.

5.2. Для взаимодействия со службой технической поддержки Исполнителя от Заказчика выделяются два компетентных специалиста. Заказчик предоставит Исполнителю следующую информацию о назначенных сотрудниках: Ф.И.О., должность, номера рабочих и мобильных телефонов, адреса корпоративной электронной почты.

6. Условия доступа

6.1. Запросы и заявки по телефону, электронной почте и через web – интерфейс системы обработки заявок принимаются с 9:00 до 18:00 времени Астаны в течение рабочей недели (рабочей неделей считаются дни с понедельника по пятницу, за исключением праздничных дней согласно законодательству РК).

6.2. Доступ Исполнителю к web-интерфейсу системы обработки заявок ИнфраМенеджер предоставляется круглосуточно.

7. Порядок и сроки работы по заявкам и запросам

7.1. Поступившая заявка будет регистрироваться и приниматься в работу в период рабочего времени (указанного в п. 6.1) службы технической поддержки Исполнителя. Заявка, поступившая вне рабочего времени службы ТП Исполнителя, будет регистрироваться на следующий рабочий день. Специалисты Исполнителя могут менять первоначальный приоритет поступившей заявки, принимая во внимание влияние возникшей проблемы на работоспособность Системы и другие аспекты, описанные в заявке.

7.2. Заявки, поступающие в службу ТП Исполнителя, классифицируются следующими приоритетами:

-

Приоритет 1 (высокий)

К вопросам данного приоритета относятся случаи, когда Система находится полностью в нерабочем состоянии и Заказчик не может ее эксплуатировать. Характеризуется простоем всей Системы и/или потерей основных функций по сбору, трансформации и загрузке данных в хранилище данных, работе программных процедур формирования отчетности. Специалисты Заказчика не могут восстановить Систему или найти временных обходных решений. Работа по заявкам (инцидентам) должна начинаться не позднее 1 часа после поступления сообщения и завершаться при восстановлении основных функций системы, но не позднее чем через 120 часов с момента принятия данного обращения.

Заказчик обеспечивает для Исполнителя:

- доступ к БД системы;

- доступ ко всем программным компонентам системы;

- доступ к месту эксплуатации системы;

- наличие на рабочих местах (доступность) ответственных специалистов Заказчика.

-

Приоритет 2 (средний)

К вопросам данного приоритета относятся случаи, когда Система может эксплуатироваться Заказчиком с ограниченными функциями. Существует временное или обходное решение, позволяющее компенсировать негативный эффект. Инцидент с такими параметрами должен быть устранен в течение 15 календарных дней с момента принятия его в работу Исполнителем.

Заказчик обеспечивает для Исполнителя:

- доступ к БД системы;

- доступ ко всем программным компонентам и серверам системы;

- наличие на рабочих местах (доступность) ответственных специалистов Заказчика.

Приоритет 3 (низкий)

К вопросам данного приоритета относятся случаи, незначительно влияющие на функционирование Системы. Исполнитель предоставляет решение по ним в течение 30 календарных дней.

Заказчик обеспечивает для Исполнителя:

- доступ к БД системы;

- доступ ко всем программным компонентам и серверам системы;

- доступность ответственных специалистов Заказчика.

Приоритет 4 (консультация).

Все сервисы работоспособны. Запрос связан с уточнением правил эксплуатации или получением консультации. Исполнитель предоставляет ответ в течение 2 рабочих дней.

Заказчик обеспечивает для Исполнителя:

- доступ к БД системы;

- доступ ко всем программным компонентам и серверам системы;

- доступность ответственных специалистов Заказчика.

7.3. Исполнитель принимает поступившую заявку в работу в соответствии с порядком работы в системе обработки заявок ИнфраМенеджер.

7.4. При необходимости, Исполнитель вправе запрашивать у Заказчика, а Заказчик обязан предоставить Исполнителю дополнительную информацию в возможно короткий срок.

7.5. В случае, когда предоставляемых данных недостаточно для принятия заявки в работу, или обращение не может быть выполнено по объективным причинам, специалист Исполнителя может отклонить заявку до получения дополнительной информации или с описанием причин отказа от выполнения.

7.6. Работа по заявке начинается с момента принятия ее в работу.

7.7. Если полное решение проблемы затруднительно или требует более оговоренного времени, то для того, чтобы обеспечить возможность продолжения работы, Заказчику может быть предложено временное решение, позволяющее преодолеть последствия некорректного функционирования. Впоследствии, временное решение проблемы заменяется на полноценное.

7.8. Если техническая проблема, имеющая приоритет 1, не может быть решена дистанционно, специалист Исполнителя обязан прибыть к Заказчику в течение 6 часов по месту эксплуатации Системы для выполнения необходимых работ. Прибыв к Заказчику, специалист Исполнителя будет выполнять работы до тех пор, пока работоспособность Системы не будет восстановлена, либо пока не будет достигнут явный прогресс в устранении неисправности.

Если потребуются дополнительные ресурсы, работа по восстановлению может быть временно приостановлена до их получения.

В сложных случаях по согласованию с Заказчиком для поисков решения проблем могут проводиться исследования и эксперименты с привлечением специалистов Заказчика.

7.9. После восстановления работоспособности Системы и/или устранении проблемы, специалист Исполнителя описывает выполненные работы и/или дает инструкции для решения инцидента, описанного в заявке, тем самым, переводя заявку в статус решенного.

7.10. Предложенное решение тестируется Заказчиком и, в случае если инцидент исчерпан, специалист Заказчика публикует на портале системы обработки заявок или присылает подтверждение о восстановлении сервиса и закрытии заявки;

7.11. В случае получения тестовых или корректирующих скриптов, запросов или патчей, последующие обращения специалистов Заказчика возможны только после их выполнения и отправки протоколов их выполнения в службу технического сопровождения Исполнителя.

7.12. Если решение не удовлетворяет, то Заказчик публикует отказ от предложенного решения и работа по данной заявке продолжается.

7.13. В случае, если ответственный специалист Заказчика не присылает ни подтверждения решения, ни отказа от предложенного решения в течение 5 рабочих дней с момента предоставления решения, проблема считается решенной и претензии по ней не принимаются.

7.14. Таблица показателей нарушения (SLA) предоставлена в приложении 2 к настоящей технической спецификации.

7.15. В случае, если функционал Системы был недоступен по причине некорректного предоставления услуг прочих Контрагентов/-ов, снижение стоимости Услуг Исполнителя не производится.

8. Доработка и модификация ETL-процедур

8.1. Исполнитель обеспечит очное присутствие своих специалистов в городе Алматы на совещаниях, проводимых совместно с Заказчиком по обсуждению вопросов, связанных с постановкой задач, согласованию структур данных, согласованию алгоритмов ETL-процедур.

8.2. Состав и содержание услуг по модификации существующих ETL-процедур.

- На основании предоставленного Заказчиком Технического задания (постановки задачи) Ис полнитель проводит анализ возможности реализации задачи, наличия исходных данных, нео ходимых для доработки ETL-процедурът, формирует правила и алгоритмы работы ETL-процедур. Исполнитель определяет срок решения задачи по доработке и согласовывает с Заказчиком.

- Исполнитель должен выполнять доработку ETL-процедур в согласованные с Заказчиком сроки.

8.3. По завершению, Исполнитель размещает измененную ETL-процедуру на сервере Заказчика.

9. Требования к Потенциальному Исполнителю

- Присутствие специалистов Исполнителя в г. Алматы 8 часов х 5 дней в неделю для решения текущих вопросов.

10. Требования к стандартам

ГОСТ, согласно требованиям РК, отсутствует.

11. Требования к информационной безопасности

Исполнитель обязан ознакомиться с Политикой информационной безопасности в АО "Казахтелеком".

Приложение

Приложение №1 к ТС Лота 3381 У.docx
Приложение №2 к ТС Лота 3381 У.docx

Подписал	Жумабай Анеля Таттыбеккызы
Дата подписания	22.10.2026