# ТЕХНИКАЛЫҚ СИПАТТАМА

**1263304 сатып алу бойынша**
**Бағалы ұсыныстарға сұраным тәсілімен**

**Лот № 1 (540 У, 4559349) Компьютерлік/сырттағы кеңсе техникасын/жабдықтарын және оларды бөліктерін техникалық қамтамасыз ету бойынша қызмет көрсетулер**

**Тапсырыс беруші: "QazaqGaz Aimaq" акционерлік қоғамы**

**Ұйымдастырушы: "QAZAQGAZ AIMAQ" АҚ Жетісу өндірістік филиалы**

## 1. ТЖҚ қысқаша сипаттамасы

| Атауы | Мәні |
|---|---|
| Жол нөмірі | 540 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 | Компьютерлік жабдықтар мен компоненттерді техникалық қамтамасыз ету |
| Саны | 1.000 |
| Өлшем бірлігі | - |
| Жеткізу орны | ҚАЗАҚСТАН, Жетісу облысы, Талдықорған Қ.Ә., Талдықорған қ. |
| 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 Анықтамалар, қысқартулар, аббревиатуралар:

- Пайдаланушылар — Тапсырыс берушінің кеңсесіндегі пайдаланушылар, соның ішінде қызметкерлер, аутсорсинг мамандары, мердігерлер, іссапарға жіберілген адамдар, қонақтар және өзге де пайдаланушылар.
- АЖО-пайдаланушының автоматтандырылған жұмыс орны;
- Бағдарламалық қамтамасыз ету;
- АЖ-ақпараттық жүйе;
- Қызмет көрсету объектілері-жабдық, жабдық элементтері, жабдық кешендері, бағдарламалық қамтамасыз ету, бағдарламалық қамтамасыз ету кешендері, Ақпараттық жүйелер, Ақпараттық жүйелер кешендері;
- Жабдық-Орындаушыға шарт бойынша қызмет көрсетуге берілген жабдық;
- Оқиға-бұл ат қызметінің стандартты жұмыс істеуінен тыс және осы қызметті ұсынудың тоқтатылуының немесе сапасының төмендеуінің нақты немесе ықтимал себебі болып табылатын кез келген оқиға;
- АТ-сервис (ақпараттық технологиялар сервисі) - белгілі бір бизнес процестерді іске асыруды қамтамасыз ететін ат шешімдері мен қызметінің кешені;
- Сұрау салу-пайдаланушының телефон, электрондық пошта арқылы жүгінуі, ServiceDesk жүйесінің порталындағы хабарлама, мониторинг жүйесінің хабарламалары, мониторинг жүйесінің қалыпты жұмысы туралы мерзімді хабарламаның болмауы, жабдықтың ақау туралы дабылы;
- Қызмет көрсету объектілері-жабдық, жабдық элементтері, жабдық кешендері, Ақпараттық жүйелер, бағдарламалық қамтамасыз ету, бағдарламалық-аппараттық жүйелер, резервтелетін жабдық, жабдық кластерлері, ақпараттық жүйе кластерлері;

- ИЫҰ-Ақпараттық технологиялар бөлімі;
- Қызмет-Компьютерлік техникаға, перифериялық жабдыққа техникалық қызмет көрсету және Тапсырыс берушінің пайдаланушыларына техникалық қолдау көрсету;
- ППР-жоспарлы-профилактикалық жұмыстар.

2.2 қызмет көрсету пәні:

- Тапсырыс берушінің басқарылатын, сенімді, қауіпсіз, үздіксіз, тәулік бойы және тиімді қызметін қамтамасыз ету үшін жабдықты, бағдарламалық жасақтаманы және пайдаланушыларды техникалық қолдау және қызмет көрсету;
- АТ-сервистерді (қызметтерді) көрсету инциденттердің алдын алу, жабдықтың, бағдарламалық қамтамасыз етудің, ақпараттық жүйелердің, процестердің, технологиялардың үздіксіз (үздіксіз) жұмыс істеуіне қол жеткізу, сондай-ақ Тапсырыс беруші өз қызметін жүзеге асыру үшін пайдаланатын және ақпараттық технологиялар бөлімі жетекшілік ететін кез келген басқа материалдық және материалдық емес құндылықтарға қол жеткізу үшін жүзеге асырылады.
- Жабдықтарды, БҚ және пайдаланушыларды техникалық қолдау және оларға қызмет көрсету өндірістік филиалдың барлық объектілері бойынша жүзеге асырылады.
- Қажет болған жағдайда Тапсырыс берушінің өтінімі бойынша Орындаушы Тапсырыс берушінің үздіксіз, қауіпсіз, тәулік бойы және тиімді қызметін қамтамасыз ету үшін өндірістік филиалдың барлық объектілері бойынша маманның шығуын (іссапар, Орындаушының есебінен жол жүру) жүзеге асырады.
- Қызметтер Жетісу өндірістік филиалына көрсетіліп, Жетісу облысы, Талдықорған қаласы, Қабанбай батыр көшесі, 22А мекенжайы бойынша тапсырылуы тиіс.

2.3 Техникалық қолдау және қызмет көрсету қызметтерінің тізіміне мыналар кіреді:

- өтініштерді басқару (Service Desk);
- АЖО басқармасы;
- басып шығаруды, көшіруді, сканерлеуді басқару;
- мамандандырылған АЖ және БҚ басқару;
- іс-шараларды техникалық сүйемелдеу.

2.4 қызмет көрсету интервалдары (жергілікті уақыт бойынша) - қызмет көрсету объектілерін техникалық сүйемелдеу бойынша міндетті қызметтер көрсету жұмыс күндері сағат 08-30-ден 18-00-ға дейін, ал қажет болған жағдайда кезекші инженердің жұмысы сағат 18-00-дан 19-30-ге дейін, сенбі күндері (жұмыс күндері болып табылмайтын) Тапсырыс берушінің аумағында сағат 09-30-ден 12-30-ге дейін.

2.5 пайдаланушыларды қолдаудың автоматтандырылған жүйесіне қойылатын талаптар:

- қолдау қызметімен өзара іс қимыл бірыңғай байланыс нүктесі арқылы жүзеге асырылады;
- Орындаушы барлық оқиғалардың автоматтандырылған жүйеде тіркелуін қамтамасыз етуі тиіс;
- Service Desk қызмет көрсету шеңберінде барлық өтінімдерді тіркеу, инциденттердің орындалуын бақылау және жою, профилактикалық жұмыстарды орындау және т. б. үшін пайдаланылады және Орындаушының қызмет көрсету сапасын бағалау үшін Тапсырыс берушінің құралы болып табылады;
- Орындаушы өтінімдерді электрондық пошта арқылы техникалық қолдау қызметінің пошталық мекенжайына және /немесе техникалық қолдау қызметінің телефон қоңырауына және/немесе қолдау қызметінің бағдарламалық қамтамасыз етуінің веб-интерфейсі арқылы тіркеуге, сондай-ақ мониторинг жүйесінен барлық инциденттер мен профилактикалық жұмыстар мен сыни хабарламаларды, жабдықтың ақау туралы дабылын және т. б. дербес тіркеуге міндетті.

2.6 орындаушыға қойылатын талаптар:

2.6.1 қызмет мынадай іс-шараларды орындауды көздейді:

- осы Техникалық сипаттамаға сәйкес қызмет көрсету мақсатында орындаушының қызметін үйлестіру;
- жабдықтың жұмыс істеу сенімділігін арттыруға бағытталған іс-шараларды әзірлеу және өткізу;
- техникалық пайдалану жөніндегі нормативтік құжаттардың талаптарына сәйкес жабдықтың мазмұнын бақылау;
- ППР кестелеріне сәйкес жоспарлы іс-шаралардың орындалуын бақылау;
- Тапсырыс берушінің талабы бойынша техникалық сараптама үшін қорытынды (ақаулы акт) бере отырып, тапсырыс берушінің жабдығын қабылдау;
- жабдықты техникалық пайдалану бойынша Тапсырыс берушінің қолданыстағы ережелерін, ережелерін, нұсқаулықтарын, нұсқаулықтарын, бұйрықтары мен директивалық нұсқауларын орындауды қамтамасыз ету.

2.6.2 Қызметтер каталогы:

- Қызметтер каталогы бойынша қызмет түрлері осы Техникалық сипаттамаға № 1 қосымшаның 1 кестесінде (7 кестені ескере отырып) көрсетілген;
- қызметтер объектілерінің каталогы осы Техникалық сипаттамаға № 1 қосымшаның 2, 3-кестелерінде көрсетілген;
- Орындаушы Тапсырыс берушіге оларды Тапсырыс берушінің жауапты тұлғасында сақтау үшін әкімшілік парольдерді беруге міндетті;
- Орындаушы қызмет көрсетілетін жабдықтың нақты орналасқан жерін, қабатын, кабинетін (немесе егер кабинеттен тыс орналасқан болса, шамамен орналасқан жерін), қызметкердің аты-жөнін (егер ол бар болса) көрсете отырып құжаттауға міндетті.

2.6.3 Сұраныстарды Өңдеу:

- қызмет көрсету объектілерінің сыни деңгейлері бойынша жіктеу осы Техникалық сипаттамаға № 1 қосымшаның 4 кестесінде көрсетілген;
- ServiceDesk-ке келіп түсетін сұраулардың жеделдік деңгейлері бойынша жіктеу осы Техникалық сипаттамаға № 1 қосымшаның 5-кестесінде көрсетілген.

2.6.4 сұрауға жауап беру уақыты:

- жергілікті уақыт бойынша сағат 08:30-ден 18:00-ға дейінгі кезеңде (жұмыс күндері) 30 минутты құрайды;
- жергілікті уақыт бойынша сағат 18:00-дан 19:30-ге дейінгі кезеңде (кезекші уақыт) 15 минутты құрайды;
- жергілікті уақыт бойынша сағат 09:30-ден 12:30-ге дейінгі кезеңде (сенбіде) 20 минутты құрайды.

2.6.5 Сұрауға Басымдық Беру:

- жалпы жағдайда сұраудың басымдығы қызмет объектісінің сыни дәрежесімен және сұраудың жеделдігімен анықталады.
- сұраудың басымдықтарын бөлу осы Техникалық сипаттамаға № 1 қосымшаның 6-кестесінде көрсетілген.
- сұраныстың басымдығын Тапсырыс беруші кез келген сұрау үшін өзгерте алады. Сұранымның басымдылығын өзгерту үшін Тапсырыс беруші басымдықтың өзгергені туралы Орындаушының қызметкеріне телефон немесе электрондық пошта арқылы хабарлауы керек.

2.6.6 Орындаушы мамандарына қойылатын талаптар:

- инциденттер/қызмет көрсетуге өтінімдер бойынша барлық өтінімдерді тіркеу;
- жүргізілетін жұмыстарды үйлестіру;
- Тапсырыс берушіні жоспарланған жұмыстар туралы және болған іркілістер туралы телефон немесе электрондық пошта арқылы хабардар ету;
- жабдықтың қолжетімділігі мен өнімділігін бақылау;
- жоспарлы және жоспардан тыс жұмыстар туралы есептерді электрондық түрде ұсыну;
- Service Desk маманы-пайдаланушылардан өтінімдерді қабылдау, оларды Service Desk жүйесінде тіркеу үшін Тапсырыс берушінің ішкі телефоны және Тапсырыс беруші бөлген электрондық мекенжай бойынша қолжетімді, барлық бағыттар бойынша өтінімдерді өз бетінше орындау, Орындаушының басқа мамандарына орындауға өтінімдерді беру, өтінімдердің орындалуын бақылау, өтінімдердің жабылуын бақылау;
- Орындаушы Тапсырыс берушінің аумағында орналасқан білікті маман тұлғасында (Талдықорған қаласындағы өндірістік филиалдың негізгі кеңсесінде) техникалық қолдауды қамтамасыз етуі тиіс;
- мамандар қызмет көрсетілетін АЖО мен ұйымдастыру техникасына (Тапсырыс берушінің объектілеріне рұқсат алу Тапсырыс беруші белгілеген рәсімге сәйкес жүзеге асырылатын болады), сондай-ақ қажетті өлшеу жабдықтары мен арнайы техниканың тиісті санына қол жеткізе алуы тиіс.
- қажет болған жағдайда техникалық проблемаларды шешу үшін өндірістік филиал объектілері бойынша шығуды (Орындаушының есебінен шығуды) жүзеге асыру.

2.7. SLA талаптарының орындалу деңгейін және тұрақсыздық айыбын есептеу тәртібі
2.7.1. Қызмет көрсету деңгейі туралы келісім (Service Level Agreement, бұдан әрі — SLA) қызметтердің сапасына қойылатын талаптарды, олардың орындалуын бағалау тәртібін және белгіленген SLA деңгейі сақталмаған жағдайда тұрақсыздық айыбын есептеу тәртібін айқындайды.
2.7.2. SLA талаптарының орындалу деңгейі кемінде 95,00% болуға тиіс.
2.7.3. Орындаушы тіркелген инциденттер туралы деректер негізінде SLA талаптарының орындалу деңгейін ай сайын есептейді және есепті салыстырып тексеру үшін Тапсырыс берушіге ұсынады.
2.7.4. Есепті айда инциденттер тіркелген жағдайда SLA талаптарының орындалу деңгейі SLA = R1 / S1 × 100% формуласы бойынша есептеледі.

- R1 — есепті айда тіркелген және белгіленген мерзімде өңделген инциденттер саны.
- S1 — сол есепті айда тіркелген инциденттердің жалпы саны.

S1 = 0 болған жағдайда SLA көрсеткіші есептелмейді. Көрсетілген қызметтердің сапасын қабылдау актісінде (SLA) «Есептелмейді (инциденттер тіркелмеген)» деп көрсетіледі.

2.7.5. Егер SLA талаптарының орындалу деңгейі кемінде 95,00% болса немесе есепті айда бірде-бір инцидент тіркелмесе, SLA талаптарын сақтамағаны үшін тұрақсыздық айыбы есептелмейді. Есепті айда көрсетілген және Тапсырыс беруші қабылдаған қызметтер құнының 100%-ы төленеді.

2.7.6. Егер SLA талаптарының орындалу деңгейі 95,00%-дан төмен болса, есепті айда қабылданған қызметтер құнының төленуге жататын пайызы 100% − (95,00% − SLA талаптарының орындалу деңгейі) формуласы бойынша айқындалады. Тұрақсыздық айыбының сомасы есепті айда қабылданған қызметтердің құны мен осы формула бойынша айқындалған төлем сомасының айырмасына тең.

2.7.7. SLA талаптарының орындалу деңгейі математикалық дөңгелектеу қағидалары бойынша үтірден кейінгі екі таңбаға дейін дөңгелектеледі. Дөңгелектелген мән 95,00% шекті деңгейімен салыстыру және төлем пайызын есептеу үшін қолданылады.

2.7.8. Тараптар ай сайын, есепті айдан кейінгі айдың 1-күні, тіркелген инциденттер мен оларды өңдеу мерзімдері туралы деректерді салыстырып тексереді және осы Техникалық ерекшеліктің № 2 қосымшасындағы нысан бойынша Көрсетілген қызметтердің сапасын қабылдау актісіне (SLA) қол қояды. Есепті айда инциденттер тіркелмеген жағдайда Тараптар бұл туралы актіде көрсетеді.

2.8 Қызмет Көлемі:

2.8.1 техникалық қызмет көрсетуге жататын жабдықтардың саны:

АЖО техникалық қызмет көрсету:

- ноутбук - 35 дана;
- моноблок - 16 дана;
- дербес компьютер (жүйелік блок және монитор) – 40 дана;
- үздіксіз қуат көзі дербес – 30 дана;
- IP, аналогтық және сандық телефондар - 55 дана;

Перифериялық жабдыққа техникалық қызмет көрсету:

- түсті лазерлік принтер Epson - 1 дана;
- монохромды лазерлік принтер – 3 дана;
- плоттер – 1 дана;
- лазерлік МФУ А4 форматта - 30 дана;
- лазерлік МФУ А3 форматта - 1 дана;
- сканер – 10 дана;

Желілік жабдықтар және басқалар:

- электрондық кезек терминалы - 1 дана;
- Теледидарлар - 6 дана;
- желілік жабдық: Juniper SRX340 - 1 дана;
- желілік жабдық: Juniper SSG-5 - 1 дана;
- Сервистік маршрутизатор: Eltex ESR-200 - 3 дана;
- TP-Link R600 VPN - 3 дана;
- Қолжетімділік коммутаторы MES2348P - 1 дана;
- Asterisk Elastix негізіндегі АТС-1 дана.

2.9 қызмет көрсету мерзімі: 2027 жылдың 1 қаңтарынан бастап 2027 жылғы 31 желтоқсанды қоса алғанда.

Техникалық сипаттама бойынша:
"QAZAQGAZ AIMAQ" АҚ Жетісу өндірістік филиалы
Бас маман, Шамганов Жанибек Кунградбаевич;
Жұмыс телефоны.: +7 (7282) 60 10 46 ішкі нөмірі 5551;
Электрондық поштасы: shamganov_zh@aimaq.kz.

**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 обслуживания и ремонта | МКС: 03.080.10, 35.020 КГС: Т51 | СССР (СССР) | 4 | Производственные услуги | Действует | | 01.07.1991 | |

**Қосымша**

Приложение № 2 к ТС — Акт SLA.xlsx

Приложение_№_1_кТС (3).docx

Қол қойған Шамганов Жанибек Кунградбаевич

Қол қойылған күні 11.11.2026

**ТЕХНИЧЕСКАЯ СПЕЦИФИКАЦИЯ**

**по закупке 1263304**
**способом Запрос ценовых предложений**

**Лот № 1 (540 У, 4559349) Услуги по техническому обслуживанию компьютерной/периферийной оргтехники /оборудования и их частей**

**Заказчик: Акционерное общество "QazaqGaz Aimaq"**

**Организатор: Жетысуский производственный филиал АО "QAZAQGAZ AIMAQ"**

**1. Краткое описание ТРУ**

| **Наименование** | **Значение** |
|---|---|
| Номер строки | 540 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 |
| Дополнительная характеристика | Техническая поддержка компьютерного оборудования и комплектующих |
| Количество | 1.000 |
| Единица измерения | - |
| Место поставки | КАЗАХСТАН, область Жетісу, Талдыкорган Г.А., г.Талдыкорган |
| 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 Определения, сокращения, аббревиатуры:

- Пользователи - пользователи офиса Заказчика, в том числе сотрудники, аутсорсинг, подрядчики, командированные, гости и т.д.;
- АРМ - автоматизированное рабочее место пользователя;
- ПО - программное обеспечение;
- ИС - информационная система;
- Объекты услуг - оборудование, элементы оборудования, комплексы оборудования, программное обеспечение, комплексы программного обеспечения, информационные системы, комплексы информационных систем;
- Оборудование - оборудование, переданное Исполнителю на обслуживание по Договору;
- Инцидент - любое событие, выходящее за рамки стандартного функционирования ИТ-услуги и являющееся настоящей или возможной причиной приостановки или снижения качества предоставления этой услуги;
- ИТ-Сервис - комплекс ИТ решений и деятельности, обеспечивающий реализацию определенных бизнес процессов;
- Запрос - обращение пользователя по телефону, электронной почте, сообщение на портале системы ServiceDesk, сообщения систем мониторинга, отсутствие периодического сообщения о нормальной работе системы мониторинга, сигнализация оборудования о неисправности;
- Объекты услуги - оборудование, элементы оборудования, комплексы оборудования, информационные системы, программное обеспечение, программно-аппаратные системы, резервируемое оборудование, кластеры оборудования, кластеры информационной системы;
- ОИТ - отдел информационных технологий;
- Услуга - техническое обслуживание компьютерной техники, периферийного оборудования и техническая поддержка пользователей Заказчика;
- ППР - планово-профилактические работы.

2.2 Предмет услуг:

- Техническая поддержка и обслуживание Оборудования, ПО и Пользователей для обеспечения управляемой, надежной, безопасной, бесперебойной, круглосуточной и эффективной деятельности Заказчика;
- Оказание ИТ-Сервисов (Услуг) осуществляется для предотвращения инцидентов, достижения непрерывного (бесперебойного) функционирования оборудования, программного обеспечения, информационных систем, процессов, технологий, а также любых других материальных и нематериальных ценностей, используемых Заказчиком для осуществления своей деятельности и курируемых отделом информационных технологий.
- Техническая поддержка и обслуживание Оборудования, ПО и Пользователей осуществляется по всем объектам присутствия Производственного филиала.
- При необходимости по заявке Заказчика, Исполнитель осуществляет выезд специалиста (командировочные, проездные за свой счет Исполнителя) по всем объектам производственного филиала для обеспечения бесперебойной, безопасной, круглосуточной и эффективной деятельности Заказчика.
- Услуги должны быть оказаны Жетысускому производственному филиалу и сданы по адресу: область Жетiсу, город Талдыкорган, улица Қабанбай батыр 22А.

2.3 Перечень услуг по технической поддержке и обслуживанию включают в себя:

- управление обращениями (Service Desk);
- управление АРМ;
- управление печатью, копированием, сканированием;
- управление специализированными ИС и ПО;
- техническое сопровождение мероприятий.

2.4 Интервалы предоставления услуг (по местному времени) - обязательное оказание услуг по техническому сопровождению Объектов услуг с 08-30 до 18-00 часов в рабочие дни, а при необходимости работу дежурного инженера с 18-00 часов до 19-30 часов, в субботние дни (которые не являются рабочими днями) с 09-30 до 12-30 часов на территории Заказчика.

2.5 Требования к автоматизированной системе поддержки пользователей:

- взаимодействие со службой поддержки осуществляется через единую точку контакта;
- Исполнитель должен обеспечить регистрацию всех инцидентов в автоматизированной системе;
- Service Desk используется для регистрации всех заявок, мониторинга исполнения и устранения инцидентов, выполнения профилактических работ и др., в рамках оказания Услуг и является инструментом Заказчика для оценки качества оказания услуг Исполнителем;
- Исполнитель обязан регистрировать заявки после поступления соответствующего запроса посредством электронной почты на почтовый адрес службы технической поддержки и/или телефонного звонка службы технической поддержки и/или через веб-интерфейс программного обеспечения службы поддержки, а также самостоятельно регистрировать все инциденты и профилактические работы и критические сообщения с системы мониторинга, сигнализации оборудования о неисправности и др.

2.6 Требования к Исполнителю:

2.6.1 Услуга предусматривает выполнение следующих мероприятий:

- координация деятельности Исполнителя с целью оказания Услуги согласно настоящей Технической спецификации;
- разработка и проведение мероприятий, направленных на повышение надежности функционирования оборудования;
- контроль за содержанием оборудования в соответствии с требованиями нормативных документов по технической эксплуатации;
- контроль за выполнением плановых мероприятий в соответствии с графиками ППР;
- по требованию Заказчика принимать для технической экспертизы, с выдачей заключения (дефектного акта), оборудование Заказчика;
- обеспечение выполнения действующих положений, правил, руководств, инструкций, приказов и директивных указаний Заказчика по технической эксплуатации оборудования.

2.6.2 Каталог услуг:

- виды деятельности по каталогу услуг указаны в таблице 1 (с учетом таблицы 7) Приложения № 1 к настоящей Технической спецификации;
- каталог объектов услуг указан в таблицах 2, 3 Приложения № 1 к настоящей Технической спецификации;
- Исполнитель обязан предоставить Заказчику административные пароли, для их хранения у ответственного лица Заказчика;

- Исполнитель обязан документировать физическое расположение обслуживаемого оборудования с указанием этажа, кабинета (или примерного местоположения, если расположено вне кабинета), ФИО сотрудника (у которого находится, если это применимо).

2.6.3 Обработка Запросов:

- классификация по уровням критичности Объектов услуг указаны в Таблице 4 Приложения № 1 к настоящей Технической спецификации;
- классификация по уровням срочности Запросов, поступающих в ServiceDesk указаны в Таблице 5 Приложения № 1 к настоящей Технической спецификации.

2.6.4 Время реагирования на Запрос:

- в период с 08:30 по 18:00 часов по местному времени (будние дни) составляет 30 минут;
- в период с 18:00 по 19:30 часов по местному времени (дежурное время) составляет 15 минут;
- в период с 09:30 по 12:30 часов по местному времени (в субботу) составляет 20 минут.

2.6.5 Приоритезация Запроса:

- приоритет запроса в общем случае определяется степенью критичности объекта услуги и срочностью запроса.
- распределение приоритетов Запроса указаны в таблице 6 Приложения № 1 к настоящей Технической спецификации.
- приоритет запроса может быть изменен Заказчиком для любого Запроса. Для изменения приоритета запроса Заказчик должен сообщить об изменении приоритета по телефону или электронной почте сотруднику Исполнителя.

2.6.6 Требования к специалистам Исполнителя:

- регистрация всех заявок по инцидентам/заявкам на обслуживание;
- координирование проводимых работ;
- оповещение Заказчика о планируемых работах и о произошедших сбоях, по телефону или на электронную почту;
- мониторинг доступности и производительности оборудования;
- предоставление в электронном виде отчетов о плановых и внеплановых работах;
- специалист Service Desk - доступный по внутреннему телефону Заказчика и выделенному Заказчиком электронному адресу для принятия заявок от пользователей, регистрации их в системе Service Desk, самостоятельного выполнения заявок по всем направлениям, передаче заявок на исполнение другим специалистам Исполнителя, контроле выполнения заявок, закрытия заявок;
- Исполнитель должен обеспечить техническую поддержку в лице квалифицированного специалиста находящегося на территории Заказчика (в основном офисе производственного филиала в г. Талдыкорган);
- специалисты должны иметь возможность доступа к обслуживаемым АРМ и оргтехнике (получение допусков на объекты Заказчика будет осуществляться в соответствии с установленной Заказчиком процедурой), а также соответствующее количество необходимого измерительного оборудования и специальной техники.
- при необходимости осуществление выезда (выезд за счет Исполнителя) по объектам производственного филиала для решения технических проблем.

2.7. Расчёт уровня выполнения SLA и методика расчёта неустойки
2.7.1. Соглашение об уровне предоставления услуг (Service Level Agreement, далее — SLA) устанавливает требования к качеству услуг, порядок оценки их выполнения и порядок расчёта неустойки за несоблюдение установленного уровня SLA.
2.7.2. Требуемый уровень выполнения SLA составляет не менее 95,00%.
2.7.3. Исполнитель ежемесячно рассчитывает уровень выполнения SLA по данным о зарегистрированных инцидентах и представляет расчёт Заказчику для сверки.
2.7.4. При наличии зарегистрированных инцидентов за отчётный месяц уровень выполнения SLA рассчитывается по формуле SLA = R1 / S1 × 100%, где:
- R1 — количество инцидентов, зарегистрированных за отчётный месяц и обработанных в установленный срок.
- S1 — общее количество инцидентов, зарегистрированных за отчётный месяц.

При S1 = 0 показатель SLA не рассчитывается. В Акте приёма качества оказанных услуг (SLA) указывается «Не рассчитывается — инциденты отсутствуют».
2.7.5. Если уровень выполнения SLA составляет не менее 95,00% либо за отчётный месяц не зарегистрировано ни одного инцидента, неустойка за несоблюдение SLA не начисляется. Оплата составляет 100% стоимости услуг, оказанных и принятых Заказчиком за отчётный месяц.
2.7.6. Если уровень выполнения SLA составляет менее 95,00%, процент оплаты стоимости принятых услуг за отчётный месяц определяется по формуле 100% − (95,00% − уровень выполнения SLA). Неустойка за несоблюдение SLA составляет

разницу между стоимостью принятых услуг за отчётный месяц и суммой оплаты, рассчитанной по указанной формуле.
2.7.7. Уровень выполнения SLA округляется до двух знаков после запятой по правилам математического округления. Округлённое значение применяется для сравнения с порогом 95,00% и расчёта процента оплаты.
2.7.8. Ежемесячно, 1-го числа месяца, следующего за отчётным, Стороны сверяют данные о зарегистрированных инцидентах и сроках их обработки и подписывают Акт приёма качества оказанных услуг (SLA) по форме приложения № 2 к настоящей Технической спецификации. Если за отчётный месяц инциденты отсутствовали, Стороны фиксируют это в акте.

2.8 Объемы Услуги:
2.8.1 Количество оборудования подлежащих техническому обслуживанию:
Техническое обслуживание АРМ:

- ноутбук - 35 шт.;
- моноблок - 16 шт.;
- персональный компьютер (системный блок и монитор) – 40 шт.;
- источник бесперебойного питания персональный – 30 шт.;
- IP, аналоговые и цифровые телефоны - 55 шт.;

Техническое обслуживание периферийного оборудования:

- принтер цветной лазерный Epson - 1 шт.;
- принтер монохромный лазерный – 3 шт.;
- плоттер – 1 шт.;
- МФУ А4 лазерный - 30 шт.;
- МФУ А3 лазерный - 1 шт.
- сканер – 10 шт.;

Сетевые оборудования и прочее:

- терминал электронная очередь - 1 шт.;
- телевизоры - 6 шт.;
- сетевое оборудование: Juniper SRX340 - 1 шт.;
- сетевое оборудование: Juniper SSG-5 - 1 шт.;
- Сервисный маршрутизатор: Eltex ESR-200 - 3 шт.;
- TP-Link R600 VPN - 3 шт.;
- Коммутатор доступа MES2348P - 1 шт.;
- АТС на базе Asterisk Elastix - 1 шт.

2.9 Срок оказания услуги: с 1 января 2027 года по 31 декабря 2027 года включительно.

По вопросам технической спецификации:
Главный специалист Жетысуского производственного филиала АО "QAZAQGAZ AIMAQ";
Шамганов Жанибек Кунградбаевич;
Рабочий телефон.: +7 (7282) 60 10 46 (внут. 5551);
Электронный адрес: shamganov_zh@aimaq.kz.

**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 к ТС — Акт SLA.xlsx

Приложение_№_1_кТС (3).docx

| | |
|---|---|
| Подписал | Шамганов Жанибек Кунградбаевич |
| Дата подписания | 11.11.2026 |