ТЕХНИКАЛЫҚ СИПАТТАМА

1263483 , Телефондық байланысының қызмет көрсетулері сатып алу бойынша Төмендету баға ұсыныстарын сұрату тәсілімен

Лот № 1 (185 У, 4559813) Телефондық байланысының қызмет көрсетулері

Тапсырыс беруші: "QazaqGaz Aimaq" акционерлік қоғамы

Ұйымдастырушы: "QAZAQGAZ AIMAQ" АҚ Жетісу өндірістік филиалы

1. ТЖҚ қысқаша сипаттамасы

Атауы	Мәні
Жол нөмірі	185 У
Атауы және қысқаша сипаттамасы	Телефондық байланысының қызмет көрсетулері, Белгіленген жергілікті, қалааралық, халықаралық телефон байланысы қызметтері
Қосымша сипаттама	Телефон байланысы үшін абоненттік төлем (оның ішінде қалалық телефон, қалааралық және халықаралық келіссөздер, анықтамалық-ақпараттық және өзге де ақылы қызметтер үшін абоненттік төлем).
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. Қызмет түрлері және көлемі осы Техникалық сипаттамаға № 1 қосымшада көзделген телефон байланысы қызметтерінің құрамы мен сапасын қамтамасыз ете отырып ұсынылады.

2.2. Орындаушы:

2.2.1. көрсетілетін қызметтердің санын есепке алуды және сапасын бақылауды жүргізу, қызметтер көрсетудің бұзылуының алдын алу және жою жөнінде уақтылы шаралар қабылдау;

2.2.2. Тапсырыс берушіге шұғыл медициналық (103), құқық қорғау (102), өртке қарсы (101), авариялық (104), анықтамалық (118) қызметтермен, құтқару қызметімен (112)тегін қосылулар беруді қамтамасыз ету;

2.2.3. Тапсырыс берушінің өтінімі бойынша белгіленген мерзімде және Орындаушының кінәсінен туындаған және қызметтерді пайдалануға кедергі келтіретін ақауларды тиісті түрде жою;

2.2.4. барлық қоңырауларды бірыңғай авариялық-диспетчерлік қызметке қайта бағыттай отырып, Жетісу өндірістік филиалының (бұдан әрі - ЖтӨФ) қатысу аймағында 104 қысқа нөмірін ұйымдастыру және қосу;

2.2.5. сериялық топқа 104 қысқа нөмірін және негізгі телефон нөмірлері қосу;

2.2.6. виртуалды байланыс орталығы (Call Centre) қызметтерін виртуалды нөмірімен 15 операторға/желіге қосыңыз;

2.2.7 аймақішілік және қалааралық телефон байланысы қызметіне қосылу;

2.2.8. телефон нөмірлері ауысқан жағдайда қосылу жөніндегі қызметтер, телефон нөмірлерінің өзгергені туралы хабарлау жөніндегі шығыстар Орындаушының есебінен материалдармен, күштермен және құралдармен орындалуы тиіс;

2.2.9. телефон, электрондық пошта арқылы тиісті өтінімдерді беру арқылы жүзеге асырылатын тәулік бойы техникалық қолдауды қамтамасыз ету;

2.2.10. Қазақстан бойынша қалааралық, ұялы келіссөздерге қоңыраулардың егжей-тегжейін shamganov_zh@aimaq.kz электрондық поштаға ұсыну;

2.2.11. Тапсырыс берушінің өтініштері бойынша өтінімдердің есебін жүргізу қажет.

2.3. Қызмет көрсету тәртібі қызмет көрсету деңгейі туралы Регламентке (service Level Agreement, бұдан әрі - SLA) сәйкес ұйымдастырылуы тиіс:

2.3.1. Орындаушының арналары мен жабдықтарының дұрыс пайдаланылмауы және қызмет көрсетілуі, физикалық зақымдануы жағдайларын қоспағанда, байланыс арналарының жұмыс істемеуі оқиға болып саналады.

2.3.2. Инциденттердің реакциясы мен өңделу уақыты:

- Астана қаласының уақыты бойынша 1 (бір) сағат ішінде-өтінімге бастапқы кері байланыс беру;
- Астана қаласының уақыты бойынша 6 (алты) сағат ішінде-байланыс арнасының физикалық зақымдануымен немесе республикалық ауқымдағы авариямен байланысты емес байланыс арнасының ақаулығын жою;
- аварияның күрделілігіне байланысты 6 (алты) жұмыс күні ішінде - байланыс арнасының физикалық зақымдануына немесе республикалық ауқымдағы аварияға байланысты байланыс арнасының ақаулығын жою.

2.3.3. Инциденттер туралы хабарлау тәртібі және талаптардың орындалуын бақылау: Тапсырыс берушіден келіп түсетін арнаның істен шығу фактілерін Орындаушы телефон, электрондық пошта арқылы тіркейді.

2.3.4. Орындаушымен өзара іс-қимыл тәртібі:

- Тараптар (Орындаушы және Тапсырыс беруші) жасалған шартты сүйемелдеу бойынша жауапты қызметкерлерді тағайындайды, сондай-ақ Орындаушы жауапты тұлғалар туралы олардың байланыс деректерін (аты-жөні, лауазымы, электрондық пошталық мекенжайы, байланыс үшін телефондары) көрсете отырып, Тапсырыс берушіні жазбаша хабардар етеді;
- ай сайын екі Тарап та өңделген сұрау салулар бойынша өзара салыстыру жолымен "қызмет көрсету сапасының деңгейі" орындалу деңгейін есептеуді жүзеге асырады және осы Техникалық сипаттамаға № 2 қосымшаға сәйкес көрсетілген қызметтер сапасын қабылдау актісіне қол қояды.

2.3.5. SLA орындау деңгейін есептеу және тұрақсыздық айыбын есептеу әдістемесі (SLA деңгейі кемінде 95,0% болуы тиіс): өзара есеп айырысуларды жүргізу және өтінімдерді жауап беру және өңдеу бойынша қызметтер көрсету сапасын жалпы бағалау (SLA) мақсатында "SLA орындау деңгейі" көрсеткіші есептеледі.

2.3.6. Орындаушы "SLA орындау деңгейі" көрсеткішінің есебін жүргізеді және оны Тапсырыс берушімен келіседі.

2.3.7. "SLA орындау деңгейі" көрсеткіші келесі формула бойынша есептеледі:

- "SLA орындау деңгейі" =R1/S1*100%, мұндағы R1-белгіленген мерзімде өңделген оқиғалардың саны, S1-тіркелген оқиғалардың жалпы саны.
- егер "SLA орындау деңгейі" көрсеткіші 95% - дан (қоса алғанда) жоғары болса, онда орындалған жұмыстар актісі бойынша төлем 100% (жүз пайыз)мөлшерінде жүзеге асырылады;
- егер "SLA орындау деңгейі" көрсеткіші 95,0%-дан кем болса, онда төлем кезінде SLA орындамағаны үшін тұрақсыздық айыбын есептеу әдістемесі мынадай формула бойынша қолданылады: қызметтерге ақы төлеу % =100%-(95,0% - SLA орындау деңгейі).
- егер жоғарыда көрсетілген көрсеткіштерде ондық бөлшектер болса, онда үтірден кейін 2 цифр есептеледі, егер үтірден кейін 3 цифр 0-ден 4-ке дейін (қоса алғанда) болса, онда үтірден кейінгі 2 цифр өзгеріссіз қалады, ал егер үтірден кейін 3 цифр 5-тен 9-ға дейін (қоса алғанда) болса, онда үтірден кейінгі екінші санға 1 қосылады.

2.3.8. Қызмет көрсету мерзімі: 2027 жылдың қаңтарынан 2027 жылдың 31 желтоқсанға дейін.

2.3.9 Қызмет көрсету орны: Талдықорған қаласы, Қабанбай батыр көшесі, 22А.

Техникалық сипаттама бойынша хабарласу:
"QAZAQGAZ AIMAQ" АҚ Жетісу өндірістік филиалы;
Бас маман Шамганов Жанибек;

Жұмыс телефоны.: +7 (7282) 60-10-46 ішкі нөмірі 5551;
Ұялы телефон.: +7-702-602-54-94;
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
					Система показателей	Настоящий стандарт систематизирует классификацию услуг местной телефонной сети и устанавливает типовую структуру системы показателей качества услуг местной телефонной сети для всех услуг в соответствии с их классификацией. Настоящий стандарт устанавливает основные положения системы контроля этих показателей. Настоящий стандарт определяет параметр					Приказом Председателя Комитета технического регулирования		

1	Иә	СТ РК 2023-2010	347518	Қазақстан Республикасының ұлттық стандарты	качества услуг местной телефонной сети. Номенклатура показателей.	ы, показатели качества и их коды как для сети в целом, так и для различных элементов сети (различных систем оборудования средств связи). Настоящий стандарт предназначен для использования операторами местных телефонных сетей, независимо от форм собственности и ведомственной принадлежности этих сетей и используемых средств связи, контролирующими их органами, а также, при сертификационных испытаниях.	Нет ()	0	Линии, соединения и цепи	Действует	и метрологии Министерства индустрии и новых технологий Республики Казахстан от 22 ноября 2010 г. № 521-од.	01.01.2012

4. Нормативтік-техникалық құжаттар

№ р/с	Атауы
1	Байланыс туралы Қазақстан Республикасының 2004 жылғы 5 шілдедегі № 567-II Заңы

Қосымша

Приложение_№_1_104.xlsx

Приложение_№_2_к_ТС_SLA (3).xlsx

Қол қойған Шамганов Жанибек Кунградбаевич

Қол қойылған күні 13.11.2026

ТЕХНИЧЕСКАЯ СПЕЦИФИКАЦИЯ

по закупке 1263483 , Услуги телефонной связи
способом Запрос ценовых предложений на понижение

Лот № 1 (185 У, 4559813) Услуги телефонной связи

Заказчик: Акционерное общество "QazaqGaz Aimaq"

Организатор: Жетысуский производственный филиал АО "QAZAQGAZ AIMAQ"

1. Краткое описание ТРУ

Наименование	Значение
Номер строки	185 У
Наименование и краткая характеристика	Услуги телефонной связи, Услуги фиксированной местной, междугородней, международной телефонной связи
Дополнительная характеристика	Абонентская плата за телефонную связь (в том числе абонентская плата за городской телефон, междугородние и международные переговоры, справочно-информационные и прочие платные услуги).
Количество	1.000
Единица измерения	-
Место поставки	КАЗАХСТАН, область Жетiсу, 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. Услуга предоставляется с обеспечением состава и качества услуг телефонной связи, виды и объем которого предусмотрены в Приложении № 1 к настоящей Технической спецификации.

2.2. Исполнитель должен:

2.2.1. вести учет количества и контроль качества оказываемых Услуг, принимать своевременные меры по предупреждению и устранению нарушений оказания Услуг;

2.2.2. обеспечить предоставление Заказчику бесплатных соединений с экстренной медицинской (103), правоохранительной (102), противопожарной (101), аварийной (104), справочной (118) службами, службой спасения (112);

2.2.3. по заявке Заказчика в установленные сроки и надлежащим образом устранять неисправности, возникшие по вине Исполнителя и препятствующие пользованию Услугами;

2.2.4. организовать и подключить короткий номер 104 в зоне присутствия Жетысуского производственного филиала (далее - ЖтПФ) с перенаправлением всех звонков в единую аварийно-диспетчерскую службу расположенную в городе Талдыкорган;

2.2.5. включить короткий номер 104 и основные телефонные номера в серийную группу;

2.2.6. подключить услуги Виртуальный контакт-центр (Call Centre) с виртуальным номером до 15 операторов/линии;

2.2.7 подключить к услуге внутризоновой и междугородней телефонной связи;

2.2.8. в случае смены телефонных номеров, услуги по подключению, расходы по оповещению об изменениях телефонных номеров должны быть выполнены материалами, силами и средствами за счет Исполнителя;

2.2.9. обеспечить круглосуточную техническую поддержку, которая осуществляется путем подачи соответствующих заявок по телефону, электронной почте;

2.2.10. предоставить детализацию звонков на междугородние, сотовые переговоры по Казахстану на электронную почту shamganov_zh@aimaq.kz;

2.2.11. вести учет заявок по обращениям от Заказчика.

2.3. Порядок оказания услуг должен быть организован согласно Регламенту об уровне предоставления услуги (Service Level Agreement, далее - SLA):

2.3.1. Инцидентом считается сбой функционирования каналов связи, за исключением случаев некорректной эксплуатации и обслуживания, физического повреждения каналов и оборудования Исполнителя.

2.3.2. Время на реакцию и обработку инцидентов должно составлять:

- в течение 1 (одного) часа по времени города Астана - предоставление первичной обратной связи на заявку;
- в течение 6 (шести) часов по времени города Астана - устранение неисправности канала связи, не связанное с физическим повреждением канала связи или аварией Республиканского масштаба;
- в течение 6 (шести) рабочих дней в зависимости от сложности аварии - устранение неисправности канала связи, связанное с физическим повреждением канала связи или аварией Республиканского масштаба.

2.3.3. Порядок информирования об инцидентах и контроль исполнения требований: факты сбоя канала поступающие от Заказчика фиксируются Исполнителем по телефону, по электронной почте.

2.3.4. Порядок взаимодействия с Исполнителем:

- стороны (Исполнитель и Заказчик) назначают ответственных работников по сопровождению заключенного Договора, а Исполнитель также информирует письменно Заказчика об ответственных лицах с указанием их контактных данных (ФИО, должность, электронный почтовый адрес, телефоны для связи);
- ежемесячно, обе стороны осуществляют расчет уровня выполнения «уровень качества оказания услуг» путем взаимной сверки по обработанным запросам и подписывают Акт приема качества оказанных услуг, согласно Приложению № 2 к настоящей Технической спецификации.

2.3.5. Расчет уровня выполнения SLA и методика расчета неустойки (уровень SLA должен быть не менее 95,0%): с целью проведения взаиморасчетов и общей оценки качества оказания услуг (SLA) по реакции и обработке Заявок производится расчёт показателя «Уровень выполнения SLA».

2.3.6. Исполнитель проводит расчёт показателя «Уровень выполнения SLA» и согласовывает его с Заказчиком.

2.3.7. Показатель «Уровень выполнения SLA» рассчитывается по следующей формуле:

- «Уровень выполнения SLA» =R1/S1*100%, где R1 – это количество инцидентов, обработанных в установленный срок, S1 – это общее количество зарегистрированных инцидентов.
- в случае, если показатель «Уровень выполнения SLA» составляет свыше 95% (включительно), то оплата по акту выполненных работ будет осуществлена в размере 100% (сто процентов);
- в случае, если показатель «Уровень выполнения SLA» составляет менее 95,0%, то при оплате будет применена методика расчета неустойки за неисполнение SLA по следующей формуле: % оплаты услуг=100%-(95,0%-Уровень выполнения SLA).
- в случае, если у вышеуказанных показателей имеются десятичные дроби, то в расчет берутся 2 цифры после запятой, где в случае если 3 цифра после запятой от 0 до 4 (включительно), то 2 цифра после запятой остается не изменой, а если 3 цифра после запятой от 5 до 9 (включительно), то ко второй цифре после запятой прибавляется 1.

2.3.8. Срок оказания услуг: с января 2027 года по 31 декабря 2027 года.

2.3.9 Место поставки: г. Талдыкорган, ул.Кабанбай батыра, 22А.

По вопросам Технической спецификации обращаться:
Жетысуский производственный филиал АО " ": QAZAQGAZ AIMAQ
Главный специалист Шамганов Жанибек,
Рабочий телефон.: +7 (7282) 60-10-46 внутренний номер 5551,
Сотовый телефон: +7-702-602-54-94,
Email: 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
				Националь	Система показателей качества	Настоящий стандарт систематизирует классификацию услуг местной телефонной сети и устанавливает типовую структуру системы показателей качества услуг местной телефонной сети для всех услуг в соответствии с их классификацией. Настоящий стандарт устанавливает основные положения системы контроля этих показателей. Настоящий стандарт определяет параметры, показатели качества			Лини		Приказом Председателя Комитета технического регулирования и метрологии	

1	Да	СТ РК 2023-2010	347518	ный стандарт Республики Казахстан	услуг местной телефонной сети. Номенклатура показателей.	и их коды как для сети в целом, так и для различных элементов сети (различных систем оборудования средств связи). Настоящий стандарт предназначен для использования операторами местных телефонных сетей, независимо от форм собственности и ведомственной принадлежности этих сетей и используемых средств связи, контролирующими их органами, а также, при сертификационных испытаниях.	Нет ()	0	и, соединения и цепи	Действует	Министерства индустрии и новых технологий Республики Казахстан от 22 ноября 2010 г. № 521-од.	01.01.2012

4. Нормативно-технические документы

№ п/п	Наименование

1	Закон Республики Казахстан от 5 июля 2004 года № 567-II "О связи"

Приложение

Приложение_№_1_104.xlsx

Приложение_№_2_к_ТС_SLA (3).xlsx

Подписал	Шамганов Жанибек Кунградбаевич
Дата подписания	13.11.2026