ТЕХНИКАЛЫҚ СИПАТТАМА

1263641 , Жұмыс істеуін/қызмет көрсетуін қамтамасыз ете отырып, көшірме/баспа/сканерлеу және ұқсас жабдықтарды пайдалануға беру, оның ішінде техниканы қағазбен және шығыс материалдарымен жабдықтау жөніндегі қызметтер) Кеңселік баспа сервисі (басу, көшіру және сканерлеу басқару, бақылау және мониторингі) сатып алу бойынша
Ашық тендер тәсілімен

Лот № 1 (89 У, 4560218) Басып шығару қызметінің қызмет көрсетулері

Тапсырыс беруші: "КазТрансОйл" акционерлік қоғам

Ұйымдастырушы: "КазТрансОйл" акционерлік қоғам

1. ТЖҚ қысқаша сипаттамасы

Атауы	**Мәні**
Жол нөмірі	89 У
Атауы және қысқаша сипаттамасы	Басып шығару қызметінің қызмет көрсетулері, Қағаз және өнер жарақтарды жабдықтауды қоса алғанда, оның жұмыс істеуін / техникалық қызмет көрсетуін қамтамасыз ету үшін көшіру / басып шығару / сканерлеу және осыған ұқсас жабдықтардың пайдалануға арналған қызмет ету
Қосымша сипаттама	Кеңсені басып шығару қызметі (басып шығаруды басқару, бақылау және бақылау, сканерлеуді көшіру)
Саны	1.000
Өлшем бірлігі	-
Жеткізу орны	ҚАЗАҚСТАН, Астана қ., пр. Туран 20, ДЦ УИТ
Жеткізу шарттары	-
Жеткізу мерзімі	01.2027 бастап 12.2031 дейін (қоса алғанда)
Төлем шарттары	Алдын ала төлем - 0%, Аралық төлем - 90%, Соңғы төлем - 10%

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

Әлеуетті өнім беруші баспа сервисі қызметтерінің электрондық сатып алуларына қатысуына байланысты барлық шығыстарды (көшіргі/басып шығару/сканерлеу және ұқсас жабдықты оның жұмыс істеуін/қызмет көрсетуін қамтамасыз ете отырып, оның ішінде техниканы қағазбен және шығыс материалдарымен жабдықтау арқылы пайдалануға беру жөніндегі қызметтер) көтереді.

Сипаттама және талап етілетін функционалдық, техникалық, сапалық және пайдалану сипаттамалары (Техникалық ерекшелік)

1.1. Жалпы мәліметтер

1.1.1. Осы техникалық ерекшелік (бұдан әрі – ТЕ) «ҚазТрансОйл» АҚ-тың (бұдан әрі – Тапсырыс беруші) Сервиске қоятын талаптарын сипаттайды.

1.1.2. ТЕ Қызметтерді көрсету тәртібі мен шарттарын, оның ішінде мақсаттарды, міндеттерді, қағидаттарды, күтілетін нәтижелерді, орындау мерзімдерін және өзге де талаптарды айқындайды. Осы Шартты орындау кезінде Тараптар арасында туындайтын барлық даулы мәселелер мен келіспеушіліктер Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес тең құқықтылық, адалдық және өзара тиімділік қағидаттары негізінде келіссөздер жүргізу арқылы шешіледі.

1.1.3. ТЕ мен оның қосымшасы Шарттың ажырамас бөлігі болып табылады.

1.2. Қызмет көрсету саласы және мерзімі

1.2.1. Қызметтер 2027 жылғы 01 қаңтардан бастап 2031 жылғы 31 желтоқсанды қоса алғанға дейін көрсетілуі тиіс.

1.2.2. Қызмет көрсету орны: Астана қ.

1.3. Терминдер, анықтамалар және қабылданған қысқартулар

1.3.1. Осы ТЕ-де тиісті анықтамалары мен қысқартулары бар терминдер қолданылған:

АЖО / Жұмыс орны – Тапсырыс беруші Пайдаланушыға функционалдық міндеттері мен қойылған өндірістік міндеттерді орындау үшін беретін есептеу техникасы мен бағдарламалық жасақтама құралдары кешенінен/Бағдарламалық-аппараттық кешеннен тұратын Автоматтандырылған жұмыс орны / Жұмыс орны.

Өзара байланысты қызмет – Тапсырыс берушінің Орындаушыға тәуелді қызмет көрсетуін білдіреді:

– Жүйе үшін серверлік қуат ресурстарын/серверлік платформаны;

– Жабдық пен Жүйе үшін тұрақты байланыс арнасын;

– Орындаушының техникалық мамандарының Жабдық пен Жүйеге қол жеткізуін;

– үздіксіз электр қоректендіруін.

Қосымша жабдық – Қызмет көрсетудің бүкіл мерзіміне белгіленген төлем үшін Тапсырыс берушінің пайдалануына Объектіде орналастырылатын Орындаушының жабдығы (сканер мен шредер).

Тапсырыс беруші – «ҚазТрансОйл» АҚ.

ҚББЖ – Қол жеткізу карталарын (Seos Card IP iCLASS HID) пайдалана отырып қолжетімділікті басқаруды бақылау жүйесі.

Объект – Тапсырыс берушінің әкімшілік ғимараты.

Жабдық/ БСҚ – Қызмет көрсетудің бүкіл мерзіміне Объектіде Тапсырыс берушінің пайдалануына орналастырылатын Орындаушының жабдығы.

ОЖ – Операциялық жүйе.

БЖ – Бағдарламалық жасақтама.

БСҚ – Басып шығарушы/сканерлеуші құрылғы (принтер, КФҚ және т.б.).

ЖЖЖ – Жұмыстарды жүргізу жоспары.

Мерзімін өткізіп алу/Тоқтап қалу – Сервистің жұмысын Инцидент анықталған сәттен бастап оны жойғанға дейін қалпына келтіруді қамтамасыз ету уақыт аралығы (Сервистің тиісті жұмысын қалпына келтіру):

– Орындаушының Жабдық бірлігіне қатысты – 2,5 жұмыс сағатынан артық;

– Жүйеге қатысты – 1 жұмыс сағатынан артық;

Мерзімін өткізіп алудың 8 жұмыс сағаты мерзімін өткізіп алған күн болып саналады.

(Өзара байланысты қызмет көрсетілмеген немесе Тапсырыс берушімен келісілген регламенттік/профилактикалық және өзге жұмыстармен байланысты технологиялық үзілістер уақытымен шектелетін қолжетімділік интервалы жағдайларын қоспағанда).

ТЕ – Техникалық ерекшелік.

Инцидент – Тапсырыс берушінің кінәсінен емес туындаған, Жүйенің немесе Орындаушының кез келген Жабдық бірлігінің қалыпты жұмысына кедергі келтіретін анықталған оқиға, соның нәтижесінде Сервистің қолжетімділігі еріксіз (24x7x365) кем болады (Тапсырыс берушімен келісілген регламенттік және өзге де профилактикалық жұмыстармен байланысты технологиялық үзілістер уақытымен шектелетін қолжетімділік интервалын қоспағанда).

АТ – Ақпараттық технологиялар.

АТ инфрақұрылымы – ақпараттық процестерді жүзеге асыруға арналған ақпараттандыру құралдарының, АТ, ақпараттық желілердің және оларды бағдарламалық-техникалық қамтамасыз ету құралдарының жиынтығы немесе ақпараттық жүйелерде қамтылған, тиісті бағдарламалық қамтылыммен біріктірілген және ақпарат пайдаланушылары үшін қызығушылық тудыратын электрондық жүйелендірілген ақпарат (ақпараттық деректер базасы), Тапсырыс беруші үшін құндылығы бар техникалық және бағдарламалық құралдар, білім немесе деректер, оның ішінде компанияның бизнес процестерінің орындалуын қамтамасыз ету үшін ақпарат пен білімді қалыптастыруды, сақтауды және ұсынуды қамтамасыз ететін ресурс.

Сервис – Тапсырыс берушінің алдын ала келісілген қажеттіліктерін қанағаттандыруға бағытталған, БСҚ/Қосымша жабдықтың/Жүйенің қолжетімділігі мен жұмыс қабілеттілігін үздіксіз режимде (24x7x365) қамтамасыз ететін сапаның белгілі бір деңгейі бар Орындаушы көрсететін қызметтердің жиынтығы (офистік басып шығару, көшіру, сканерлеу сервисі Қызметін көрсету кезіндегі рәсімдер мен әрекеттер кешені, оның ішінде басқару, бақылау және мониторинг).

Жүйе – Орындаушы ұсынған және Тапсырыс берушіде енгізілген бағдарламалық-аппараттық шешім (бағдарламалық жасақтаманы, лицензиялар мен бағдарламалық-аппараттық кешендерді қамтитын), ол Тапсырыс берушінің АТ-инфрақұрылымы құрылғыларының қолданыстағы паркімен үйлесімділікті (интеграцияны) және офистік техниканы басқаруды, сондай-ақ оның ресурстарына, оның ішінде басып шығаруға, көшіруге, сканерлеуге бақылау мен мониторингті қамтамасыз етеді.

Жүйелі инцидент – Орындаушы Жабдығының бірлігіне қатысты 24 сағат ішінде 3 реттен артық қайталанатын инцидент.

СТ – Стандарт.

УФҚ – Құжаттарды басып шығару және сканерлеу функцияларын біріктіретін көпфункционалды құрылғы.

AD – Тапсырыс берушінің Active Directory каталогтар қызметтері.

WEB-интерфейс – Пайдаланушы интернет-ресурсымен немесе web-браузер арқылы кез келген басқа қосымшамен әрекеттесетін құралдар жиынтығы.

1.4. Жалпы талаптар

1.4.1. Офистік техниканы пайдалану мен басқарудың тиімді жүйесін қалыптастыру, сондай-ақ оның ресурстарына, оның ішінде басып шығаруға, көшіруге, сканерлеуге бақылау мен мониторингті қамтамасыз еті үшін Орындаушы Қызмет көрсету уақытына мыналарды қамтамасыз етуге тиіс:

1.4.1.1. қызмет көрсетудің бүкіл мерзіміне кең форматты ақ қағазды (А0), тығыздығы кемінде 80 г/м² ақ қағазды (А3, А4), қапсырмаларды және т.б. қоса алғанда, Орындаушының есебінен шығыс материалдарымен және ресурстық бөлшектермен жабдықтауды және ауыстыруды қоса алғанда, оның жұмыс істеуі мен қызмет көрсетілуін қамтамасыз ете отырып, зияткерлік баспа жабдығы паркін орналастыру және енгізу (1-кесте: 1-сыныпты КФҚ (29 дана); 2-кесте: 2-сыныпты КФҚ (12 дана); 3-кесте: Принтер (12 дана); 4-кесте: 3-сыныпты Плоттер КФҚ (1 дана));

1.4.1.2. ТЕ кестелеріндегі техникалық сипаттамалардың талаптарына сәйкес қосымша жабдықты (5-кесте: Сканер (1 дана), 6-кесте: Шредер (10 дана)) ұсыну, орналастыру және Тапсырыс берушінің жұмыскерлеріне пайдалану құқығын қамтамасыз ету;

1.4.1.3. Тапсырыс берушінің бөлінген серверінде ТЕ талаптарына және ТЕ қосымшаларына сай келетін қажетті бағдарламалық-аппараттық шешімді (БЖ, лицензиялар және бағдарламалық-аппараттық кешендер) ұсына отырып және баптау арқылы басып шығаруды, көшіруді және сканерлеуді басқару, мониторингілеу және қауіпсіз басып шығару жүйесін енгізу (Жүйе Тапсырыс берушінің рөлдік моделін қолдауы және ТЕ қосымшасының 7, 8 және 9-кестелерінде көрсетілген параметрлерге сәйкес Жабдықпен жұптастырылуын қамтамасыз етуі тиіс (7-кесте: Жүйе, 8-кесте: Рөлдік модель, 9-кесте: Жүйемен жұптастырылған Жабдықтың мақсатты тізімі));

1.4.1.4. ақылды бағдарлаумен (қажетті сервистік қызмет көрсетуді автоматты түрде анықтау) және жүйе әкімшісі және /немесе қауіпсіздік қызметі тарапынан басып шығару процестерін бақылай отырып, орталықтандырылған басқару

мүмкіндігімен (басып шығару, көшіру және сканерлеу бойынша операцияны тіркеу, ұстау және мұрағаттау) ұйымдастыру және қамтамасыз ету;

1.4.1.5. корпоративті электрондық пошта арқылы, оның ішінде ұялы телефоннан басып шығаруға тапсырмаларды қашықтан қою сервисін ұйымдастыру, бұл ретте ҚББЖ, ДСН, NFC қолдану мүмкіндігімен Тапсырыс берушінің жұмыскері құрылғының жанында болған кезде қауіпсіз басып шығару және басып шығару мүмкіндігін қамтамасыз ету;

1.4.2. Орындаушы Қызметтерді Тапсырыс берушінің СТ ҚТО-2.005-2023 «Магистральдық мұнай құбырлары. Мердігерлік ұйымдарға қойылатын талаптар» стандартының және ақпараттық қауіпсіздік талаптарын, оның ішінде мынадай құжаттармен регламенттелетін талаптарды сақтай отырып көрсетуі тиіс:

1.4.2.1. «ҚазТрансОйл» АҚ ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету саласындағы саясаты;

1.4.2.2. «ҚазТрансОйл» АҚ АТ-сервистеріне, ақпаратты өңдеу жүйелеріне, өндірістік-технологиялық байланыс жүйелеріне қолжетімділікті басқару тәртібі;

1.4.2.3. «ҚазТрансОйл» АҚ ақпараты мен бағдарламалық жасақтамасын резервтік көшіру қағидалары;

1.4.2.4. «ҚазТрансОйл» АҚ ақпаратты өңдеу жүйелеріне, өндірістік-технологиялық байланысқа, технологиялық процестерді басқарудың автоматтандырылған жүйесінің техникалық және бағдарламалық құралдарының кешеніне және өнеркәсіптік жүйелеріне өзгерістер енгізу қағидалары;

1.4.2.5. «ҚазТрансОйл» АҚ ақпараттық қауіпсіздік инциденттерін басқару қағидалары;

1.4.2.6. «ҚазТрансОйл» АҚ-та ақпараттық жүйелерді пайдаланатын бизнес-процестердің үздіксіздігін қамтамасыз ету жөніндегі регламент;

1.4.2.7. «ҚазТрансОйл» АҚ әкімшілік есептік жазбаларының өкілеттіктері мен құпиясөздерін басқару тәртібі;

1.4.2.8. «ҚазТрансОйл» АҚ осалдықтарды басқару қағидалары;

1.4.2.9. Орындаушы Тапсырыс берушіде бекітілген құжаттамамен танысуға және оны басшылыққа алуға, сондай-ақ ҚР қолданыстағы стандарттарына сәйкес Қызметтерді көрсетуге тиіс.

1.4.3. Тапсырыс беруші ақпараттық қауіпсіздік және регламенттерді/қағидаларды орындау тұрғысынан Қызмет көрсетуге қатысатын және әсер ететін Орындаушы процестеріне аудит жүргізу құқығына ие.

1.4.4. Орындаушы Тапсырыс берушінің жүйелеріне вирустардың, басқа да зиянды кодтардың енуі мен таралуына жол бермеуге міндетті.

1.4.5. Орындаушы Тапсырыс берушінің деректері мен құрылғыларына рұқсат етілмеген қол жеткізудің әртүрлі түрлері ретінде жіктелетін әрекеттерге жол бермеуге міндетті.

1.4.6. Орындаушы Тапсырыс берушіде қабылданған ақпараттық қауіпсіздік талаптарын сақтау жөніндегі міндеттемелерді қабылдайды, оның ішінде АҚ аудит журналдарын және Жүйе мен Жабдыққа қол жеткізу логтарын кемінде 12 ай мерзімге жүргізу мен сақтауды қамтамасыз етеді. Аудит журналдары Тапсырыс берушінің SIEM/SOC корпоративтік жүйесімен нақты уақыт режимінде интеграциялануына тиіс.

1.4.7. Орындаушы Қызметтерді көрсету үшін қажетті шығыс материалдарын, бұйымдарды, мүкәммалды, жабдықты тек Тапсырыс берушімен алдын ала келісу бойынша сатып алады және жеткізеді. Объектіге жеткізуді Орындаушы жүзеге асырады.

1.4.8. Деректерді тасымалдауыштардағы ақпаратты қорғау және жою талаптары. (Жабдықтың құрамына кіретін ақпарат тасымалдауыштарды (SSD/HDD) және өзге де энерготәуелсіз ақпарат тасымалдауыштарды ауыстыру, жөндеу, шығарып алу немесе пайдаланудан шығару кезінде Орындаушы ақпараттық қауіпсіздіктің қолданыстағы стандарттарына және Тапсырыс берушінің талаптарына сәйкес барлық жинақталған деректердің, құпия ақпараттың және Тапсырыс беруші құжаттарының бейнелерінің кепілді қайтарылмайтын жойылуын (тазалауды/жоюды) жүзеге асыруға міндетті. Бағдарламалық тұрғыдан өшіру мүмкіндігін жоққа шығаратын деректер жинақтауышы физикалық тұрғыдан істен шыққан жағдайда, Орындаушы Ақпарат тасымалдауышын жою туралы екіжақты актіні жасай отырып, Тапсырыс берушінің уәкілетті өкілінің қатысуымен оны Тапсырыс берушінің аумағында физикалық түрде жояды (бұзады). Деректер жинақтауыштарын алдын ала кепілді тазалаусыз Тапсырыс беруші аумағынан тыс жерге шығаруға қатаң тыйым салынады).

1.4.9. Орындаушының шығыс материалдарымен, қағазбен, қапсырмалармен, қосалқы бөлшектермен қамтамасыз етуге, сондай-ақ көлік шығыстарына, осы Шарт бойынша міндеттемелерді орындау шеңберінде Жабдық пен Тапсырыс берушінің ҚББЖ техникалық интеграциясына байланысты барлық шығыстары (15–19-кестелерде көрсетілген басып шығару/бет бірлігі бағаларында және жабдықты пайдалану құқығында) Қызметтер көрсету құнында толығымен ескерілген, және Тапсырыс беруші оларды өтеу бойынша қосымша қаржылық міндеттемелерді көтермейді.

1.5. Енгізуге қойылатын талаптар

1.5.1. Бұл бөлімде Тапсырыс берушінің қажеттіліктеріне сәйкес сапалы, заманауи, масштабталатын және ыңғайлы Сервисті басқарудың тиімді жүйесін енгізу және баптау бөлінісінде Қызмет көрсетуге ақпарат берілген. Жүйені енгізу және баптау бойынша мынадай талаптарды ұстана отырып, Орындаушы мыналарды орындауға міндетті:

1.5.1.1. Тапсырыс берушінің қолданыстағы инфрақұрылымын, Объектінің қабат жоспарларын, техника мен Тапсырыс беруші жұмыскерлерін орналастыруды зерттеп-тексеруді жүргізу;

1.5.1.2. Объектінің ерекшелігін, жұмыскерлерді орналастыруды, Тапсырыс берушінің жауапты тұлғаларымен келісілген қабаттарда техниканы орналастыру мүмкіндіктерін ескере отырып, жабдықталуын, сапасын, құрылғылардың түрлерін ескере отырып құрылғыларды жүйеге қосу механизмдерін талдай отырып, ТЕ қосымшасының 9-кестесіне сәйкес техника паркін оңтайлы орналастыру схемасын әзірлеу және Тапсырыс берушіге (электрондық форматта және қағаз жеткізгіште) ұсыну;

1.5.1.3. Жүйені енгізу жоспарын әзірлеу, Тапсырыс берушімен келісу және мынадай іс-шараларды іске асыру мерзімдерімен ұсыну:

1.5.1.3.1. аппараттық жасақтама диагностикасы, оның ішінде ТЕ 1.4.1.1-тармағының талаптарына сәйкестігін растау және тіркеу;

1.5.1.3.2. Жабдықты және Тапсырыс берушінің АЖО жұмыскерлерін Жүйеге қосу жоспарын дайындау және Тапсырыс берушімен келісу;

1.5.1.3.3. Жүйені өрістендіру (Орындаушы ұсынатын БЖ-ны Тапсырыс берушінің серверлік платформасына орнату);

1.5.1.3.4. Жүйені алдын ала баптау (Бастапқы баптау (желілік интерфейстер, шлюздер, деректер базасы және т.б.) және лицензияларды орнату, жарамдылығын тексеру);

1.5.1.3.5. модульдерді (LDAP, DNS, etc) және аралас жүйелерді (AD, etc) баптау;

1.5.1.3.6. сабақтас жүйелермен жұптастыру (Пайдаланушылар мен Жүйе әкімшілеріне ақпараттық таратылымдарды орындау үшін қолданыстағы AD, MS Exchange жүйелерімен интеграция);

1.5.1.3.7. автожауаптар есептерінің, хабарламалардың шаблондарын баптау;

1.5.1.4. Жүйені енгізу бойынша сынақтар бағдарламасы мен әдістемесін әзірлеу, Тапсырыс берушімен келісу және ұсыну, ол мынадай іс-шаралардан тұрады, бірақ олармен шектелмейді:

1.5.1.4.1. алдын ала сынақтар жүргізу;

1.5.1.4.2. алдын ала сынақтар нәтижелері бойынша оңдау;

1.5.1.4.3. сынақтар жүргізу;

1.5.1.4.4. ТЕ 1.4.1.3-тармағының талаптарына сәйкестігін растау және тіркеу;

1.5.1.4.5. Тапсырыс берушінің мүдделі құрылымдық бөлімшелерінің жұмыскерлері үшін нұсқама жүргізу.

1.6. Сервисті ұйымдастыру, техникалық қолдау және сүйемелдеу

1.6.1. Қызметті тиісті түрде көрсету, Сервистің және Тапсырыс берушінің Сервиске тікелей немесе жанама түрде тәуелді өзге де ақпараттық жүйелері мен бизнес процестерінің тұрақты жұмыс істеуі мақсатында Орындаушы Сервистің әкімшілендіруі мен техникалық сүйемелдеуін, оның ішінде Жабдықтың, Жүйенің және оның барлық компоненттерінің жұмысын Орындаушының білікті (ұсынылған тізбеге (ТЕ қосымшасының 10-кестесі) сәйкес) жұмыскерлерімен қамтамасыз етуге міндеттенеді, оның ішінде мыналарды қамтиды:

1.6.1.1. Тапсырыс берушінің Service Manager жүйесінде Сервис бойынша өткізілетін өтінімдердің егжей-тегжейлі есебін жүргізу (Сервисті сүйемелдеу шеңберіндегі өтініштер Тапсырыс берушімен мынадай тәсілдермен жүзеге асырылуы мүмкін: Орындаушының мамандарына тікелей өтініш жасау; телефон желісі; техникалық қолдау қызметінің электрондық поштасы);

1.6.1.2. Тапсырыс берушінің бекітілген жұмыс кестесіне сәйкес Тапсырыс берушіде кемінде 2 (екі) сертификатталған маманның тұрақты болуын қамтамасыз ету: Жүйені сервистік қызмет көрсету саласындағы 1 (бір) техникалық маман және Жабдыққа сервистік қызмет көрсету және/немесе жөндеу саласындағы 1 (бір) техникалық маман. Сондай-ақ маманның кезекшілігі қамтамасыз етіледі: жұмыс күндері Тапсырыс берушінің жұмыс уақыты басталар алдында бір сағат бұрын, түскі үзілісте және жұмыс уақыты аяқталғаннан кейін бір сағат ішінде. Тапсырыс берушінің сұрауы бойынша (1 жұмыс күннен кешіктірмей) Қызметтер Шарттың бағасын қымбаттатпастан демалыс, мереке күндері және жұмыс уақытынан тыс уақытта мамандардың болуын талап етуі мүмкін (айына жиынтығында 24 жұмыс сағаттан аспайды);

1.6.1.3. өз жауапкершілігі шегінде Қызметтердің сапа деңгейін қамтамасыз ете отырып, үздіксіз режимде (24x7x365) кемінде 98% қолжетімділік деңгейімен сервистік тәсілді және Сервисті үздіксіз режимде (24x7x365) қамтамасыз етуге ұмтылуды және 100%-ға жақын қолжетімділік көрсеткішін қамтамасыз ете отырып, Сервисті ұсыну, Өзара байланысты қызмет көрсетілмеген немесе Тапсырыс берушімен келісілген регламенттік/профилактикалық және өзге жұмыстармен байланысты технологиялық үзілістер уақытымен шектелетін қолжетімділік интервалы және шарт талаптарына сәйкес өтінімдерді орындау мен инциденттерді жоюдың рұқсат етілген уақыты жағдайларын қоспағанда (бұдан әрі – Ерекше жағдай).

– ерекшелік: Сервистің қолжетімділігі (Тд) мына формула бойынша анықталады:

Тд = 100% – (Тс / Т * 100%), мұндағы:

Тд – Сервистің қолжетімділігі (пайызбен);

Тс – есепті кезеңдегі Сервистің Мерзімін өткізіп алуының (Тоқтап қалуының) жиынтық уақыты (минутпен);

Т – есепті кезеңдегі минуттардың жалпы саны, Ерекше жағдайларға және жоспарлы қызмет көрсетудің келісілген кезеңдеріне келетін уақытты шегергенде.

1.6.1.4. БСҚ істен шыққан және оның Тоқтап қалуы 2,5 жұмыс сағаттан асқан немесе Жүйелі инцидент жағдайында, Орындаушы Тапсырыс беруші белгілеген мерзімдерде БСҚ-ны ұқсасына ауыстыруды қамтамасыз етуі тиіс;

1.6.1.4.1. Қызметтердің үздіксіз көрсетілуін және қолжетімділік деңгейінің кемінде 98% сақталуын қамтамасыз ету үшін Орындаушының Астана қаласының аумағында 1-6-кестелерде көрсетілген кластар мен сипаттамалар (Жабдық/ БСҚ/ Қосымша жабдық) бойынша толығымен ұқсас жабдықтың өзіндік айырбастау (ауыстыру) қоры болуға міндетті. Белгіленген уақыт ішінде (2,5 жұмыс сағаты) Жабдық бірлігінің ақаулығын жою мүмкін болмаған жағдайда, Орындаушы оны Тапсырыс беруші тарапынан қосымша төлемсіз келесі 2 (екі) жұмыс сағаты ішінде ауыстыру қорынан шыққан құрылғыға ауыстыруға міндетті.

1.6.1.5. Инцидентті жөндеу-қалпына келтіру іс-шараларын орындау арқылы Тапсырыс беруші белгілеген мерзімдерде жою мүмкін болмаған кезде, Инцидентті жоюды шешу үшін келісілген мерзімдерде Сервисті ұсынудың баламалы әдісін (уақытша шешім) қамтамасыз ету. Тапсырыс берушімен келісілген мерзімдерден асатын уақытша шешім, соның ішінде Мерзімін өткізіп алу болып саналады;

1.6.1.6. Тапсырыс беруші Қызметтерді пайдалану барысында анықтауы мүмкін қателерді түзетуді, консультациялар және зерттеу жүргізуді қамтамасыз ету.

1.6.2. Тапсырыс берушімен міндетті түрде келісуді талап ететін алдын ала келісілген уақыт пен мерзімдерде профилактикалық және регламенттік жұмыстарды қамтамасыз ету:

1.6.2.1. Сервистің сегменттерін ішінара немесе толық тоқтатуды талап ететін жоспарлы, техникалық және регламенттік жұмыстар туралы ақпаратты жұмыстар басталғанға дейін 48 сағат бұрын қамтамасыз ету;

1.6.2.2. регламенттік жұмыстардың (қызмет көрсетудің) стандартты уақытынан тыс жүргізілетін шұғыл жұмыстарды жүргізу қажеттілігі туралы ақпаратты жұмыстар басталғанға дейін 3 сағат бұрын қамтамасыз ету;

1.6.2.3. Қызмет көрсету шеңберінде Орындаушы жүргізетін барлық жұмыстар Тапсырыс берушінің мүдделі тұлғаларын хабардар етуді талап етеді.

1.7. Есептілік және ұсынымдар

1.7.1. Орындаушы кіріктірілген есептегіштер негізінде белгіленген Жабдықтың барлық БСҚ-да басып шығарылатын беттердің санын есепке алуды, сондай-ақ желілік жабдыққа қашықтан қол жеткізу және Жүйе есептері арқылы, оның ішінде ТЕ қосымшасының 9-кестесіне сәйкес Тапсырыс берушінің АЖО жұмыскерлеріне қосылған зияткерлік баспа жабдығы паркінің әрбір бірлігі бөлінісінде жасалған басып шығарулар бойынша жүзеге асыруы тиіс.

1.7.2. Тоқсан сайын Орындаушы Тапсырыс берушіге басып шығарылатын беттердің санын есепке алу бойынша Тапсырыс берушімен алдын ала келісілген есеп формалары бойынша егжей-тегжейлі есептілік құжаттамасын, сондай-ақ ТЕ қосымшасының 11-14 кестелерінің белгіленген формалары бойынша есептілік құжаттамасын ұсынуы тиіс.

1.7.3. Барлық есептілік құжаттамасы Тапсырыс берушіге есепті айдан кейінгі айдың 3-күніне дейін нөмірленген түрде қағаз жеткізгіште, Орындаушының мөрімен куәландырылған және есептілікті қалыптастыруға жауапты Орындаушының жұмыскері мен бірінші басшысы қол қойған, CD дискідегі есептілік қоса беріліп, Excel бастапқы деректері форматында және қағаз нұсқаларының PDF электрондық көшірмелері форматында ұсынылады.

1.7.4. Қызмет көрсету шамасына қарай және Тапсырыс берушінің талабы бойынша Орындаушы жабдықты тиімді пайдалану, сондай-ақ оған байланысты инфрақұрылымдық міндеттер бойынша аналитик консультацияларын ұсынады, қажет болған жағдайда ұсынымдар мен есептілік құжаттамасын ұсынады.

3. Нормативтік-техникалық құжаттар

№ р/с	Атауы
1	СТ ҚТО-2.005-2023 "Магистральдық мұнай құбырлары. Мердігерлік ұйымдарға қойылатын талаптар"
2	«ҚазТрансОйл» АҚ-ның ақпаратты және бағдарламалық қамтамасыз етуді резервтік көшіру қағидалары;
3	«ҚазТрансОйл» АҚ әкімшілік есептік жазбаларының өкілеттіктері мен парольдерін басқару тәртібі;
4	АТ-сервистеріне, ақпаратты өңдеу жүйелеріне, «ҚазТрансОйл» АҚ өндірістік-технологиялық байланыс жүйелеріне қолжетімділікті басқару тәртібі;
5	«ҚазТрансОйл» АҚ ақпараттық қауіпсіздік инциденттерін басқару қағидалары;
6	«ҚазТрансОйл» АҚ осалдықтарын басқару қағидалары
7	Ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету саласындағы «ҚазТрансОйл» АҚ саясаты;
8	Ақпаратты өңдеу, өндірістік-технологиялық байланыс жүйелеріне, технологиялық процестерді басқарудың автоматтандырылған жүйесінің техникалық және бағдарламалық құралдары кешеніне және «ҚазТрансОйл» АҚ өнеркәсіптік жүйелеріне өзгерістер енгізу қағидалары;
9	«ҚазТрансОйл» АҚ-да ақпараттық жүйелерді пайдаланатын бизнес-процестердің үздіксіздігін қамтамасыз ету жөніндегі регламент

Қосымша

Каз.ТС.docx

Приложение к ТС.docx

Стоимость_оказания_Услуг_СП_на_27-31_гг_(таблицы цен с формулами).xlsx

Каз.Стоимость_оказания_Услуг_СП_на_27-31_гг_(таблицы цен с формулами).xlsx

Қол қойған Саетгалиева Алия Вильевна

Қол қойылған күні 09.11.2026

ТЕХНИЧЕСКАЯ СПЕЦИФИКАЦИЯ

по закупке 1263641 , Услуги по предоставлению в пользование копировального/печатного/сканирующего и аналогичного оборудования с обеспечением его функционирования/обслуживания, в т.ч. снабжение техники бумагой и расходными материалами) Сервис офисной печати (управление, контроль и мониторинг печати, копирования и сканирования)
способом Открытый тендер

Лот № 1 (89 У, 4560218) Услуги сервиса печати

Заказчик: Акционерное общество "КазТрансОйл"

Организатор: Акционерное общество "КазТрансОйл"

1. Краткое описание ТРУ

Наименование	Значение
Номер строки	89 У
Наименование и краткая характеристика	Услуги сервиса печати, Услуги по предоставлению в пользование копировального/печатного /сканирующего и аналогичного оборудования с обеспечением его функционирования/обслуживания, в т.ч. снабжение техники бумагой и расходными материалами
Дополнительная характеристика	Сервис офисной печати (управление, контроль и мониторинг печати, копирования сканирования)
Количество	1.000
Единица измерения	-
Место поставки	КАЗАХСТАН, г.Астана, пр. Туран 20, ДЦ УИТ
Условия поставки	-
Срок поставки	с 01.2027 по 12.2031 (включительно)
Условия оплаты	Предоплата - 0%, Промежуточный платеж - 90%, Окончательный платеж - 10%

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

Потенциальный поставщик несет все расходы, связанные с его участием в электронных закупках услуг сервиса печати (Услуги по предоставлению в пользование копировального/печатного/сканирующего и аналогичного оборудования с обеспечением его функционирования/обслуживания, в т.ч. снабжение техники бумагой и расходными материалами)

1. Описание и требуемые функциональные, технические, качественные и эксплуатационные характеристики (Техническая спецификация)

1.1. Общие сведения

1.1.1. Настоящая техническая спецификация (далее - ТС) описывает требования АО «КазТрансОйл» (далее - Заказчик) к Сервису.

1.1.2. ТС определяет порядок и условия оказания Услуг, в том числе цели, задачи, принципы, ожидаемые результаты, сроки выполнения и иные требования. Все спорные вопросы и разногласия, возникающие между Сторонами при исполнении настоящего Договора, разрешаются путем переговоров на основе принципов равенства, добросовестности и взаимной выгоды в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

1.1.3. ТС с приложением к ТС является неотъемлемой частью Договора.

1.2. Область предоставления и срок оказания услуг

1.2.1. Услуги должны быть оказаны с 01 января 2027 года по 31 декабря 2031 года.

1.2.2. Место оказания Услуг: г. Астана.

1.3. Термины, определения и принятые сокращения

1.3.1. В настоящей ТС применены термины с соответствующими определениями и сокращениями:

АРМ/ Рабочее место - Автоматизированное рабочее место/ Рабочее место, состоящее из комплекса средств вычислительной техники и программного обеспечения/ Программно-аппаратный комплекс, предоставляемый Заказчиком Пользователю для выполнения функциональных обязанностей и поставленных производственных задач.

Взаимосвязанная услуга - Подразумевает предоставление Заказчиком зависимой услуги Исполнителю:

-- ресурсы серверной мощности/серверную платформу для Системы;

-- стабильный канал связи для Оборудования и Системы;

-- доступ техническим специалистам Исполнителя к Оборудованию и Системе;

-- бесперебойное электропитание.

Дополнительное оборудование - Оборудование Исполнителя (сканер и шредер), размещаемое на Объекте в право пользования Заказчиком за фиксированную оплату на весь срок оказания Услуг.

Заказчик - АО «КазТрансОйл».

СКУД - Система контроля управления доступом с использованием карт доступа (Seos Card IP iCLASS HID).

Объект - Административное здание Заказчика.

Оборудование/ ПСУ - Оборудование Исполнителя, размещаемое на весь срок оказания Услуг на Объекте в пользование Заказчиком.

ОС - Операционная система.

ПО - Программное обеспечение.

ПСУ - Печатающее/сканирующее устройство (принтер, МФУ и т.д.).

ППР - План производства работ.

Просрочка/ Простой - Промежуток времени обеспечения восстановления Сервиса от обнаружения Инцидента до его устранения (восстановление надлежащего функционирования Сервиса):

-- в отношении единицы Оборудования Исполнителя, более 2,5 рабочих часов;

-- в отношении Системы, более 1 рабочего часа;

8 рабочих часов Просрочки считается днем просрочки.

(за исключением случаев, ввиду непредоставления Взаимосвязанной услуги или интервала доступности, ограничивающегося временем технологических перерывов, связанных с регламентными/ профилактическими и иными работами, согласованными с Заказчиком).

ТС - Техническая спецификация.

Инцидент - Обнаруженное событие, препятствующее нормальной работе Системы или любой единицы Оборудования Исполнителя, возникшее не по вине Заказчика, в результате которого доступность Сервиса вынужденно составляет менее (24x7x365) (за исключением интервала доступности, ограничивающегося временем технологических перерывов, связанных с регламентными и иными профилактическими работами, согласованными с Заказчиком).

ИТ - Информационные технологии.

ИТ инфраструктура - Совокупность средств информатизации, ИТ, информационные сети и средства их программно-технического обеспечения, предназначенные для реализации информационных процессов или электронная систематизированная информация (информационные базы данных), содержащаяся в информационных системах, объединенная соответствующим программным обеспечением и представляющая интерес для пользователей информации, технические и программные средства, знания или данные, которые имеют ценность для Заказчика, в том числе ресурс, обеспечивающий формирование, хранение и предоставление информации и знаний для обеспечения выполнения бизнес процессов компании.

Сервис - Совокупность оказываемых Исполнителем услуг (комплекс процедур и действий при оказании Услуги сервиса офисной печати, копирования, сканирования (в т.ч. управление, контроль и мониторинг), направленных на удовлетворение заранее оговоренных потребностей Заказчика, имеющих определенный уровень качества, обеспечивающий доступность и работоспособность ПСУ/ Дополнительного оборудования/ Системы в бесперебойном режиме (24x7x365)).

Система - Предложенное Исполнителем и внедренное у Заказчика программно-аппаратное решение (включающее в себя программное обеспечение, лицензии и программно-аппаратные комплексы), обеспечивающее совместимость (интеграцию) с имеющимся парком устройств ИТ-инфраструктуры Заказчика и управления офисной техникой, а также обеспечения контроля и мониторинга над ее ресурсами, в том числе печатью, копированием, сканированием.

Систематический Инцидент - Инцидент в отношении единицы Оборудования Исполнителя, повторяющейся более 3 раз в течение 24 часов времени.

СТ - Стандарт.

МФУ - Многофункциональное устройство, совмещающее в себе функции печати и сканирования документов.

AD - Службы каталогов Active Directory Заказчика.

WEB-интерфейс - Совокупность средств, при помощи которых пользователь взаимодействует с интернет-ресурсом или любым другим приложением через web-браузер.

1.4. Общие требования

1.4.1. В целях формирования эффективной системы использования и управления офисной техникой, а также обеспечения контроля и мониторинга над ее ресурсами, в том числе печатью, копированием, сканированием, Исполнитель должен предоставить на время оказания Услуг, а также:

1.4.1.1. разместить и внедрить интеллектуальный парк печатного Оборудования (Таблица 1: МФУ 1 класса (29 шт.); Таблица 2: МФУ 2 класса (12 шт.); Таблица 3: Принтер (12 шт.); Таблица 4: МФУ 3 класса Плоттер (1 шт.), с обеспечением его функционирования и обслуживания, в том числе снабжением и заменой за счет Исполнителя расходными материалами и ресурсными деталями, включая широкоформатную белую бумагу (А0), белую бумагу (А3, А4) плотностью не менее 80 г/м², скобы и т.д., на весь срок оказания услуг;

1.4.1.2. предоставить, разместить и обеспечить работников Заказчика правом пользования дополнительным оборудованием в соответствии требованиям технических характеристик в таблицах ТС (Таблица 5: Сканер (1 шт.), Таблица 6: Шредер (10 шт.));

1.4.1.3. внедрить систему управления, мониторинга и безопасной печати, копирования и сканирования, на выделенном сервере Заказчика с предоставлением и настройкой необходимого программно-аппаратного решения (ПО, лицензии и программно-аппаратные комплексы) отвечающего требованиям ТС и приложениям к ТС (Система должна поддерживать ролевую модель Заказчика и обеспечивать сопряжение с Оборудованием в соответствии с параметрами, указанными в таблицах 7, 8 и 9 Приложения к ТС (Таблица 7: Система, Таблица 8: Ролевая модель, Таблица 9: Целевой список Оборудования в сопряжении с Системой));

1.4.1.4. организовать и обеспечить умной маршрутизацией (автоматическое определение необходимого сервисного обслуживания) и возможностью централизованного управления с контролем процессов печати со стороны администратора системы и/или службы безопасности (регистрация, захват и архивирование операции по печати, копированию и сканированию);

1.4.1.5. организовать сервис дистанционной постановки заданий на печать посредством корпоративной электронной почты, в том числе с мобильного телефона, обеспечивая возможность безопасной печати и распечатку при нахождении работника Заказчика рядом с устройством с возможностью применения СКУД, ПИН, NFC;

1.4.2. Исполнитель должен оказывать Услуги с соблюдением требований стандарта Заказчика – СТ КТО-2.005-2023 «Магистральные нефтепроводы. Требования к подрядным организациям» и требованиям информационной безопасности, в том числе которые регламентируются следующими документами:

1.4.2.1. Политика АО «КазТрансОйл» в области обеспечения информационной безопасности;

1.4.2.2. Порядок управления доступом к ИТ-сервисам, системам обработки информации, системам производственно-технологической связи АО «КазТрансОйл»;

1.4.2.3. Правила резервного копирования информации и программного обеспечения АО «КазТрансОйл»;

1.4.2.4. Правила внесения изменений в системы обработки информации, производственно-технологической связи, комплекс технических и программных средств автоматизированной системы управления технологическими процессами и промышленные системы АО «КазТрансОйл»;

1.4.2.5. Правила управления инцидентами информационной безопасности АО «КазТрансОйл»;

1.4.2.6. Регламент по обеспечению непрерывности бизнес-процессов, использующих информационные системы, в АО «КазТрансОйл»;

1.4.2.7. Порядок управления полномочиями и паролями административных учетных записей АО «КазТрансОйл»;

1.4.2.8. Правила управления уязвимостями АО «КазТрансОйл»;

1.4.2.9. Исполнитель должен ознакомиться и руководствоваться утвержденной у Заказчика документацией и в том числе оказывать Услуги в соответствии с действующими стандартами РК.

1.4.3. Заказчик имеет право проведения аудита процессов Исполнителя участвующих и влияющих на оказание Услуг, на предмет информационной безопасности и выполнения регламентов/правил.

1.4.4. Исполнитель обязан не допускать внедрение и распространение вирусов, других вредоносных кодов в системах Заказчика.

1.4.5. Исполнитель обязан не допускать действий, классифицируемых как различные виды несанкционированного доступа к данным и устройствам Заказчика.

1.4.6. Исполнитель принимает на себя обязательства по соблюдению требований информационной безопасности, принятых у Заказчика, в том числе обеспечивает ведение и хранение журналов аудита ИБ и логов доступа к Системе и Оборудованию сроком не менее 12 месяцев. Журналы аудита подлежат интеграции с корпоративной системой SIEM/SOC Заказчика в режиме реального времени.

1.4.7. Расходные материалы, изделия, инвентарь, оборудование, необходимые для оказания Услуг приобретаются и поставляются Исполнителем только по предварительному согласованию с Заказчиком. Доставка на Объект производится Исполнителем.

1.4.8. Требования к защите и уничтожению информации на носителях данных. (При замене, ремонте, извлечении или выводе из эксплуатации носителей информации (SSD/HDD) и иных энергонезависимых носителей информации, входящих в состав Оборудования, Исполнитель обязан осуществить гарантированное безвозвратное удаление (стирание

/уничтожение) всех накопленных данных, конфиденциальной информации и образов документов Заказчика в соответствии с действующими стандартами информационной безопасности и требованиями Заказчика. В случае физического выхода из строя накопителя данных, исключающего возможность его программного стирания, Исполнитель производит его физическое уничтожение (разрушение) на территории Заказчика в присутствии уполномоченного представителя Заказчика с составлением двустороннего Акта об уничтожении носителя информации. Вынос накопителей данных за пределы территории Заказчика без предварительного гарантированного стирания строго запрещен).

1.4.9. Все расходы Исполнителя связанные с обеспечением расходными материалами, бумагой, скрепками, запасными частями, а также на транспортные расходы, техническую интеграцию Оборудования и СКУД Заказчика в рамках исполнения обязательств по настоящему Договору полностью учтены в стоимости оказания Услуг (в ценах за единицу отпечатка/страницы и права пользования оборудованием, указанных в Таблицах 15–19), и Заказчик не несет дополнительных финансовых обязательств по их возмещению.

1.5. Требования к внедрению

1.5.1. Настоящий раздел содержит информацию к предоставлению Услуг в разрезе внедрения и настройки эффективной системы управления качественным, современным, масштабируемым и удобным Сервисом в соответствии с потребностями Заказчика. Придерживаясь следующих требований к внедрению и настройке Системы, Исполнитель обязан:

1.5.1.1. произвести обследование существующей инфраструктуры Заказчика, планов этажей Объекта, размещения техники и работников Заказчика;

1.5.1.2. с учетом специфики Объекта, размещения работников, согласованных с ответственными лицами Заказчика возможностей размещения техники на этажах, анализируя оснащенность, качество, механизмы подключения устройств к системе с учетом типов устройств, разработать и предоставить Заказчику (в электронном формате и на бумажном носителе) схему оптимального размещения парка техники согласно таблице 9 приложения к ТС;

1.5.1.3. разработать, согласовать с Заказчиком и предоставить план внедрения Системы со сроками реализации следующих мероприятий:

1.5.1.3.1. диагностика аппаратного обеспечения, в том числе подтверждение и фиксирование на соответствие требованиям пункта 1.4.1.1. ТС;

1.5.1.3.2. подготовка и согласование с Заказчиком плана подключения Оборудования и АРМ работников Заказчика к Системе;

1.5.1.3.3. развертывание Системы (установка предоставляемого Исполнителем ПО на серверную платформу Заказчика);

1.5.1.3.4. предварительная настройка Системы (Первичная настройка (сетевые интерфейсы, шлюзы, база данных и т.д.) и установка лицензий, проверка валидности);

1.5.1.3.5. настройка модулей (LDAP, DNS, etc) и смежных систем (AD, etc);

1.5.1.3.6. сопряжение со смежными системами (Интеграция с существующими системами AD, MS Exchange для выполнения информационных рассылок пользователям и администраторам Системы);

1.5.1.3.7. настройка шаблонов автоответов отчетов, уведомлений;

1.5.1.4. разработать, согласовать с Заказчиком и предоставить программу и методику испытаний по внедрению Системы, состоящую, но не ограничивающихся следующими мероприятиями:

1.5.1.4.1. проведение предварительных испытаний;

1.5.1.4.2. отладка по результатам предварительных испытаний;

1.5.1.4.3. проведение испытаний;

1.5.1.4.4. подтверждение и фиксирование на соответствие требованиям пункта 1.4.1.3. ТС;

1.5.1.4.5. проведение инструктажа для работников заинтересованных структурных подразделений Заказчика.

1.6. Организация, техническая поддержка и сопровождение Сервиса

1.6.1. С целью надлежащего оказания Услуги, устойчивого функционирования Сервиса и иных информационных систем и бизнес процессов Заказчика, прямо или косвенно зависящих от Сервиса, Исполнитель обязуется обеспечивать администрирование и техническое сопровождение Сервиса, в том числе Оборудования, Системы и всех ее компонентов квалифицированными (согласно предоставленного перечня (таблица 10 приложения к ТС)) работниками Исполнителя, в том числе включающее в себя:

1.6.1.1. ведение подробного учета заявок по Сервису в системе Service Manager Заказчика (обращения в рамках сопровождения Сервиса могут осуществляться Заказчиком следующими способами: Прямое обращение к специалистам Исполнителя; телефонная линия; электронная почта службы технической поддержки);

1.6.1.2. в соответствии с утверждённым графиком работы Заказчика, обеспечение постоянным пребыванием у Заказчика не менее 2 (двух) сертифицированных специалистов: 1 (одного) технического специалиста в области сервисного обслуживания Системы и 1 (одного) технического специалиста в области сервисного обслуживания и/или ремонта Оборудования. Также обеспечивается дежурство специалиста: в будние дни за один час до начала рабочего времени, в обеденный перерыв и в течение одного часа после окончания рабочего времени Заказчика. По запросу Заказчика (не позднее чем за 1 рабочий день) Услуги могут требовать пребывания специалистов в выходные, праздничные дни и в нерабочее время (суммарно не более 24 рабочих часов в месяц) без удорожания цены Договора;

1.6.1.3. обеспечение предоставления Сервиса на уровне качества Услуг в границах своей ответственности, обеспечивая сервисный подход должным уровнем доступности не менее 98% в бесперебойном режиме (24x7x365) и стремление к обеспечению Сервиса в бесперебойном режиме (24x7x365) и показателю доступности близкую к 100%, за исключением случаев, ввиду не предоставления Взаимосвязанной услуги или интервала доступности, ограничивающегося временем технологических перерывов, связанных с регламентными/ профилактическими и иными работами, согласованными с Заказчиком и допустимого времени исполнения заявок и устранения инцидентов согласно условиям договора (далее – Исключительный случай).

- спецификация: Доступность Сервиса (Тд) определяется по формуле:

Тд = 100% – (Тс / Т * 100%), где:

Тд – доступность Сервиса (в процентах);

Тс – суммарное время Просрочки (Простоя) Сервиса за отчетный период (в минутах);

Т – общее количество минут в отчетном периоде, за вычетом времени, приходящегося на Исключительные случаи и согласованные периоды планового обслуживания.

1.6.1.4. в случае выхода из строя ПСУ и его Простоя более 2,5 рабочих часов рабочих часов или Систематического Инцидента, Исполнитель должен обеспечить замену ПСУ на аналогичное в установленные Заказчиком сроки;

1.6.1.4.1. для обеспечения бесперебойного оказания Услуг и соблюдения уровня доступности не менее 98%, Исполнитель обязан иметь на территории г. Астана собственный обменный (подменный) фонд оборудования, полностью аналогичного по классам и характеристикам (Оборудование/ ПСУ/ Дополнительное оборудование) указанным в Таблицах 1–6. В случае невозможности устранения неисправности единицы Оборудования в течение установленного времени (2,5 рабочих часов), Исполнитель обязан произвести ее замену на устройство из подменного фонда в течение последующих 2 (двух) рабочих часов без дополнительной оплаты со стороны Заказчика.

1.6.1.5. при невозможности устранения Инцидента путем выполнения ремонтно-восстановительных мероприятий в установленные Заказчиком сроки, обеспечение альтернативного метода предоставления Сервиса (временное решение) в согласованные сроки для решения устранения Инцидента. Временное решение сверх согласованных с Заказчиком сроков, в том числе считается Просрочкой;

1.6.1.6. обеспечение проведение консультаций, исследование и исправление ошибок, которые могут быть обнаружены Заказчиком в ходе эксплуатации Услуг.

1.6.2. Обеспечение профилактических и регламентных работ в заранее согласованное время и сроки требующих обязательное согласование с Заказчиком:

1.6.2.1. обеспечение информацией о плановых, технических и регламентных работ, требующих частичную или полную остановку сегментов Сервиса, за 48 часов до начала работ;

1.6.2.2. обеспечение информацией о необходимости проведения срочных работ, проводимых вне стандартного времени регламентных работ (обслуживания), за 3 часа до начала работ;

1.6.2.3. все проводимые Исполнителем работы в рамках оказания Услуги, требуют уведомления заинтересованных лиц Заказчика.

1.7. Отчетность и рекомендации

1.7.1. Исполнитель должен осуществлять учет количества распечатываемых страниц на всех ПСУ Оборудования обозначенных на основании встроенных счетчиков, а также по средствам удаленного доступа к сетевому оборудованию и отчетов Системы, в том числе по произведенным отпечаткам в разрезе каждой единицы интеллектуального парка печатного Оборудования, подключенного к АРМ работников Заказчика согласно таблице 9 приложения к ТС.

1.7.2. Ежеквартально Исполнитель должен предоставлять Заказчику подробную отчетную документацию, по заранее согласованным с Заказчиком формам отчетов по учету количества распечатываемых страниц, а также отчетную документацию по установленным формам таблиц с 11 - 14 приложения к ТС.

1.7.3. Вся отчетная документация предоставляется Заказчику до 3-го числа месяца, следующего за отчетным на бумажном носителе в пронумерованном виде, заверена печатью Исполнителя и подписанная ответственным за формирование отчетности работником Исполнителя и первым руководителем, с приложением отчетности на CD диске, в формате исходных данных Excel и формате PDF электронных копий бумажных версий.

1.7.4. По мере оказания Услуги и требованию Заказчика, Исполнитель предоставляет консультации аналитика на предмет эффективного использования оборудования, а также по связанным с этим инфраструктурным задачам с предоставлением в случае необходимости рекомендациям и отчетной документации.

3. Нормативно-технические документы

№ п/п	**Наименование**
1	СТ КТО-2.005-2023 «Магистральные нефтепроводы. Требования к подрядным организациям»
2	Правила резервного копирования информации и программного обеспечения АО «КазТрансОйл»;
3	Порядок управления полномочиями и паролями административных учетных записей АО «КазТрансОйл»;
4	Порядок управления доступом к ИТ-сервисам, системам обработки информации, системам производственно-технологической связи АО «КазТрансОйл»; 3) Правила резервного копирования информации и программного обеспечения АО «КазТрансОйл»;
5	Правила управления инцидентами информационной безопасности АО «КазТрансОйл»;
6	Правила управления уязвимостями АО «КазТрансОйл».
7	Политика АО «КазТрансОйл» в области обеспечения информационной безопасности;
8	Правила внесения изменений в системы обработки информации, производственно-технологической связи, комплекс технических и программных средств автоматизированной системы управления технологическими процессами и

	промышленные системы АО «КазТрансОйл»;
9	Регламент по обеспечению непрерывности бизнес-процессов, использующих информационные системы, в АО «КазТрансОйл»;

Приложение

Каз.ТС.docx

Приложение к ТС.docx

Стоимость_оказания_Услуг_СП_на_27-31_гг_(таблицы цен с формулами).xlsx

Каз.Стоимость_оказания_Услуг_СП_на_27-31_гг_(таблицы цен с формулами).xlsx

Подписал	Саетгалиева Алия Вильевна
Дата подписания	09.11.2026