ТЕХНИКАЛЫҚ СИПАТТАМА

1264380 , ОЖ және БҚ АБК ЖІШЖ "Pulsar - CDR" бойынша сервистік қолдау қызметтерін сатып алу (40-6022 ОДС) сатып алу бойынша
Төмендету бойынша ашық тендер тәсілімен

Лот № 1 (3430 У, 4562229) Желілер және байланыс жабдықтарын техникалық қамтамасыз ету бойынша қызмет көрсетулер

Тапсырыс беруші: "Қазақтелеком" АҚ

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

1. ТЖҚ қысқаша сипаттамасы

Атауы	**Мәні**
Жол нөмірі	3430 У
Атауы және қысқаша сипаттамасы	Желілер және байланыс жабдықтарын техникалық қамтамасыз ету бойынша қызмет көрсетулер, Байланыс желілері мен жабдықтарына техникалық қызмет көрсету бойынша қызметтер
Қосымша сипаттама	технической поддержке СОРМ АПК «Pulsar-CDR»
Саны	1.000
Өлшем бірлігі	-
Жеткізу орны	ҚАЗАҚСТАН, Алматы қ., г.Алматы
Жеткізу шарттары	-
Жеткізу мерзімі	Шартқа қол қойылған күннен бастап 365 күнтізбелік күні
Төлем шарттары	Алдын ала төлем - 0%, Аралық төлем - 100%, Соңғы төлем - 0%

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

Сервистік қолдау бойынша көрсетілетін қызметтерге қойылатын талаптар

1. Кешенді техникалық қолдаудың сервистік пакеті мыналарды қамтиды (Техн икалық талаптарының 1 қосымша, №1 кесте):

1) апаттық қолдау;

2) сұраныс бойынша қолдау (өнімділіктің төмендеуі немесе қызметтерге теріс әсер ету) (реактивті);

3) проактивті қолдау (істен шығудың және істен шығудың алдын алу);

4) жабдықты жөндеу / ауыстыру.

2. Сервистік қызметтерге қолжетімділіктің талап етілетін деңгейі техникалық си паттамаларға 1 қосымшада, №2 кестеде айқындалған.

3. Басымдықтар мен сұраулар деңгейлерін жіктеу техникалық сипаттамаларға 1 қосым шада, №3 кестеде көрсетілген.

4. Өнімдерді аппараттық қамтамасыз етудің ағымдағы және кейінгі нұсқалары үшін техникалық қолдау және/немесе ЖІШЖ «Pulsar-CDR» АБК жабдығын жөндеу/ауыстыру жөніндегі қызметтер техникалық сипаттамаларға 1 қосымшада, №4 кестеде көрсетілген жабдықтар және ОЖ/БҚ үшін ұсынылады.

5. Сервистік қолдауға жататын жабдықтардың тізбесі/ОЖ и БҚ және объектілердің тізбесі техникалық сипаттамаларға 1 қосымшада, №5 кестеде көрсетілген.

6. Қызмет ОЖ және БҚ бөлігінде проблеманы жою (кейсті жабу) және ақаулы жабдықты жө ндеуден/ауыстырудан қайтару сәтіне дейін (техникалық сипаттамаларға 1 қосымшада, №6 кестелерде) көрсе тілген базалық бақылау мерзімдеріне сәйкес көрсетіледі.

7. Орындаушының іс-әрекеті нәтижесінде авариялық оқиға (жай қызмет) туындаған жағдайда, оған дейін жұ мыс жағдайында болған жүйеде Тапсырыс беруші айыппұл санкцияларын қолдануға құқылы.

8. Жөндеуге/ауыстыруға қызмет көрсетуге және жабдыққа сұрау салу шартқа қол қойылған күннен бастап күнтізбелік 365 күн ішінде берілуі мүмкін.

9. Орындаушы ауыстыру түрін (жаңа немесе пайдалануда болған) көрсете отырып, жөндеуге жарамсыздық немесе жабдықты ауыстыру туралы ақаулы актілердің қосымша көшірмелерін қағаз жеткізгіштер де ұсынуға тиіс.

10. Жөнделген блокқа кепілдік 6 айдан кем болмауы керек.

11. Ауыстырылған блокқа Кепілдік 12 айдан кем болмауы керек.

12. ЖІШЖ жабдығының қандай да бір бөлігі өндірістен шығарылған немесе жабдықтың белгілі бір түрлеріне техникалық қолдау қызметтерін ұсыну мерзімі аяқталған жағдайда, Орындаушы өндірістен шыға рылған және / немесе мерзім аяқталғанға дейін 12 айдан кешіктірілмейтін мерзімде тиісті жазбаша хабарлама бере ді техникалық қолдау көрсету.

13. 1 және 2 басымдықтар үшін "қалпына келтіру уақыты" метрикасы бойынша, 3 басымдық үшін "шешу уақыты" метрикасы бойынша мерзімдер асып кеткен кезде (техникалық сипаттамаларға 1 қосымша, 7-кест е) Орындаушыға Тапсырыс беруші тарапынан айыппұл санкциялары Қазақтелеком АҚ-да бар айыппұл санкцияларын есептеу әдістемесіне сәйкес қолданылатын болады.

14. Өнімнің (жабдықтың) қандай да бір бөлігі (EOL-End of Life) өндірістен шығарылған немесе жабдықтың бел гілі бір түрлеріне (EOS – End of Support) техникалық қолдау қызметтерін ұсыну мерзімі аяқталған жағдайда, орында ушы тиісті жазбаша хабарламаны алу күніне дейін 6 айдан кешіктірілмейтін

мерзімде ұсынады өндірістен және / немесе мерзімнің аяқталуынан мерзімі техникалық қолдау көрсету.

15. Серверлердің қатты дискілері (HDD) үшін HP Defective Media Retention сервистік пакеті қажет (Тапсырыс беруші ақаулы медианы қайтармауы мүмкін). ЖІШЖ Техникалық қамтамасыз ету саласындағы НҚА талаптарына сәйкес Тапсырыс беруші ҚР ҰҚКД өкілінің қатысуымен ЖІШ, ҚБШ жүргізу функциялары бар телекоммуникациялық жабдықтың ақпаратты жинақтау және сақтау құралдарын кәдеге жаратуды жүргізу талап етіледі.

16. Көлік және кедендік рәсімдер бойынша барлық шығыстар (жабдықты қайтару) орындаушыға жүктеледі. Жөндеуге /ауыстыруға жататын және жөнделген/ауыстырылған жабдықты Орындаушы өз есебінен және тәуекел есебінен объек тінің орналасқан жері бойынша Тапсырыс берушіге алып және қайтарады.

17. Орындаушы барлық кейстер бойынша талдамалық есептерді ай сайын Excel/Word файлы түрінде (уәкілетті жеткізушінің мөрі мен қолынсыз) Тапсырыс берушінің уәкілетті өкілінің электрондық поштасына ұсынуы тиіс.

18. Қызметтер ҚР СТ 2264 «Қазақстан Республикасының Бірыңғай телекоммуникациялар желісі. Қазақстан Республикасының Бірыңғай телекоммуникация желісін құрайтын телекоммуникация желілерінің трафигін өткізуді маршруттау сызбаларына қойылатын талаптар» және ҚР СТ 2267-2012 «Техникалық талаптар. Кіру интерфейсі. Жедел-іздестіру іс-шараларын жүргізуді қамтамасыз етуге арналған телекоммуникациялық жабдық құралдары» ұлттық стандартына сәйкес келуі тиіс.

Қосымша

Приложение 1 к техническим спецификациям Pulsar-CDR (1).docx

Қол қойған	Аубакир Улан Нурланулы
Қол қойылған күні	10.11.2026

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

ТЕХНИЧЕСКАЯ СПЕЦИФИКАЦИЯ

по закупке 1264380 , Закуп услуг сервисной поддержки СОРМ АПК ОС и ПО «Pulsar- CDR» (40-6022 ОДС) способом Открытый тендер на понижение

Лот № 1 (3430 У, 4562229) Услуги по техническому обслуживанию сетей и оборудования связи

Заказчик: Акционерное общество "Казахтелеком"

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

1. Краткое описание ТРУ

Наименование	**Значение**
Номер строки	3430 У
Наименование и краткая характеристика	Услуги по техническому обслуживанию сетей и оборудования связи, Услуги по техническому обслуживанию сетей и оборудования связи
Дополнительная характеристика	технической поддержке СОРМ АПК «Pulsar-CDR»
Количество	1.000
Единица измерения	-
Место поставки	КАЗАХСТАН, г.Алматы, г.Алматы
Условия поставки	-
Срок поставки	С даты подписания договора в течение 365 календарных дней
Условия оплаты	Предоплата - 0%, Промежуточный платеж - 100%, Окончательный платеж - 0%

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

Требования к услугам по сервисной поддержке

1. Сервисный пакет комплексной технической поддержки включает в себя (Приложение 1 к техническим требованиям, таблица 1):

1) аварийная поддержка;

2) поддержка по запросу (снижение производительности или негативное влияние на сервисы) (реактивная);

3) проактивная поддержка (предупреждения сбоев и отказов в работе);

4) ремонт/замена оборудования.

2. Требуемый уровень доступности сервисных услуг определён в Приложение 1 к техническим требованиям, таблице 2.

3. Классификация уровней приоритетов запросов, указана в Приложение 1 к техническим требованиям, таблице 3.

4. Перечень услуг по технической поддержке включая ремонт/замену для текущей и последующих версий аппаратного и программного обеспечения СОРМ АПК «Pulsar-CDR» предоставляются для оборудования и ОС/ПО, указанного в Приложение 1 к техническим требованиям, таблице №4.

5. Перечень оборудования/ПО и адрес расположения объектов, подлежащих сервисной поддержке, указано Приложение 1 к техническим требованиям, таблице №5.

6. Услуга оказывается до момента устранения проблемы (закрытия кейса) в части ОС, ПО и возврата с ремонта/замены неисправного оборудования, согласно базовым контрольным срокам, указанных в Приложении 1 к техническим спецификациям, в таблицах №6.

7. В случае возникновения аварийного события (простой услуги) в результате действий Исполнителя, в системе, находившейся до этого в рабочем состоянии, Заказчик имеет право применить штрафные санкции.

8. Запросы на обслуживание и оборудование на ремонт/замену могут быть

переданы в течение 365 календарных дней с даты подписания договора.

9. Исполнитель должен предоставлять на бумажных носителях дополнительные копии дефектных актов о неремонтопригодности или замене оборудования, с указанием вида замены (новое или бывшее в употреблении).

10. Гарантия на отремонтированный блок не может быть меньше 6 месяцев.

11. Гарантия на заменённый блок не может быть меньше 12 месяцев.

12. В случае снятия с производства какой-либо части оборудования СОРМ или истечения срока предоставления услуг технической поддержки на определенные типы оборудования, Исполнителем предоставляется соответствующее письменное уведомление, в срок не позднее 12 месяцев до даты снятия с производства и/или окончания срока предоставления технической поддержки.

13. При превышении сроков по метрикам «Время восстановления» для 1 и 2 приоритетов, по метрике «Время решения» для 3 приоритета (Приложении 1 к

техническим спецификациям, таблица 6) к Исполнителю будут применены со стороны Заказчика штрафные санкции, согласно существующей в АО Казахтелеком методике начисления штрафных санкций.

14. В случае снятия с производства какой-либо части Продукции (Оборудования) (EOL – End Of Life) или истечения срока предоставления услуг технической поддержки на определенные типы оборудования (EOS – End Of Support), Исполнителем предоставляется соответствующее письменное уведомление в срок не позднее 6 месяцев до даты снятия с производства и/или окончания срока

предоставления технической поддержки.

15. Для жестких дисков (HDD) серверов необходим сервисный пакет HP Defect ive Media Retention (возможность невозврата заказчиком неисправных носителей). Согласно требованиям НПА в области технического обеспечения СОРМ Заказчику требуется произвести утилизацию средств накопления и хранения информации телекоммуникационного оборудования с функциями проведения ОРМ, КРМ в присутствии представителя ДКНБ РК.

16. Все расходы по транспортным и таможенным процедурам (возврат оборудования) возлагаются на Исполнителя. Подлежащее ремонту/замене и от ремонтированное/заменненое оборудование забирается и возвращается Исполнителем за свой счет и риск, Заказчику по местонахождению объекта.

17. Исполнитель должен представлять аналитические отчёты по всем кейсам каждый месяц виде файла Excel/Word варианте (без печати подписи уполномоченного поставщика) на электронную почту уполномоченного представителя Заказчика.

18. Работы должны соответствовать стандарту СТ РК 2264 «Единая сеть телекоммуникаций Республики Казахстан. Требования к схемам маршрутизации пропуска трафика сетей телекоммуникаций, составляющих единую сеть телекоммуникаций Республики Казахстан» и СТ РК 2267 «Средст ва телекоммуникационного оборудования для обеспечения проведения оперативно-розыскных мероприятий. Интерфейс доступа. Технические требования».

Приложение

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

Приложение 1 к техническим спецификациям Pulsar-CDR (1).docx

Подписал	Аубакир Улан Нурланулы
Дата подписания	10.11.2026