ТЕХНИКАЛЫҚ СИПАТТАМА

1264455 сатып алу бойынша
Төмендету бойынша ашық тендер тәсілімен

Лот № 1 (7 У, 4562470) Ақпараттық жүйені қостау және техникалық қолдау көрсету бойынша қызмет көрсетулер

Тапсырыс беруші: "Ембімұнайгаз" АҚ
Ұйымдастырушы: "Ембімұнайгаз" АҚ

1. ТЖҚ қысқаша сипаттамасы

Атауы	**Мәні**
Жол нөмірі	7 У
Атауы және қысқаша сипаттамасы	Ақпараттық жүйені қостау және техникалық қолдау көрсету бойынша қызмет көрсетулер, Ақпараттық жүйеде ілесу және техникалық қолдау бойынша қызметтер
Қосымша сипаттама	Peloton WellView ақпараттық жүйесінің лицензиясын ұзарту бойынша қызметтер
Саны	1.000
Өлшем бірлігі	-
Жеткізу орны	ҚАЗАҚСТАН, Атырау облысы, Атырау Қ.Ә., Атырауская область, Г.АТЫРАУ, УЛ. ВАЛИХАНОВА 1
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

1.1. АНЫҚТАМАСЫ ЖӘНЕ ҚЫСҚАРТУЛАРЫ

Тапсырыс беруші – "Ембімұнайгаз" АҚ;

Орындаушы – Тапсырыс берушімен жасалған шарт бойынша қызметтер көрсету міндеттемелерін өзіне алған заңды тұлға;

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;

Орындаушы – Тапсырыс берушімен жасалған шарт бойынша қызметтер көрсету міндеттемелерін өзіне алған заңды тұлға;

Жауапты пайдаланушы – бұл автоматтандыру peloton WellView АЖ-мен байланысты бизнес-процестердің иесі болып табылатын қоғамның құрылымдық бөлімшесі;

АТ – инфрақұрылым – бағдарламалық және аппараттық құралдар, қызметтер, процестер, технологиялар, сондай-ақ Тапсырыс беруші өз қызметін жүзеге асыру үшін пайдаланатын және ӨАжАТД АТБ басқаратын кез келген басқа материалдық және материалдық емес құндылықтар;

ӨАжАТД АТБ – өндірісті автоматтандыру және ақпараттық технологиялар департаментінің ақпараттық технологиялар бөлімі;

БҚ – Бағдарламалық қамтамасыз ету;

ITSM (Information Technology Service Management) – Ақпараттық технологиялар қызметтерін ұсынуға сервистік тәсіл;

ITSM жүйесі – АТ қызметтерін басқаруды қамтамасыз ететін жүйе.

1.2. МАҚСАТТАРЫ МЕН МІНДЕТТЕРІ

1.2.1. Мақсаттар:

1.2.2. Peloton WellView АЖ үздіксіз жұмыс істеуін, қол жетімділігін және сақталуын қамтамасыз ету, сондай-ақ уақыты шектеулі (бір жылдық) лицензияларды ұзарту.

1.2.3. Тапсырмалар:

1.2.3.1. Peloton WellView ақпараттық жүйесіне лицензияны ұзарту қызметін сапалы әрі тиімді көрсетуді қамтамасыз ету.

1.2.3.2. Peloton WellView ақпараттық жүйесінің 2 (екі) мерзімсіз параллельді желілік (жергілікті) лицензиясына техникалық сүйемелдеуді ұзартуды қамтамасыз ету.

1.2.3.3. Peloton WellView ақпараттық жүйесінің 4 (төрт) уақытпен шектелген (бір жылдық) лицензиясын және олардың техникалық сүйемелдеуін уақтылы ұзартуды қамтамасыз ету.

1.3. ЖҮЙЕНІҢ СИПАТТАМАСЫ.

1.3.1. WellView АЖ (бұдан әрі-АЖ) бұрғылау, айдау, пайдалану, қызмет көрсету, Геология және жөндеу жөніндегі деректерді қоса алғанда, ұңғымалық ақпаратты жинауға, өңдеуге, сақтауға, талдауға және визуализациялауға арналған графикалық пайдаланушы интерфейсі бар Microsoft Windows ортасында жұмыс істейтін бағдарламалық өнім болып табылады. АЖ негізгі функционалдық ерекшеліктері:

- Бұрғылау деректерін басқару:
- Бұрғылау бойынша интерактивті тәуліктік есептілік;
- Бұрғылау деректерін визуализациялау (тереңдігі мен уақыты бойынша);
- Бұрғылау жұмыстарының тиімділігі мен құнын талдау және т. б.
- ГТІ және басқа ұңғымалық операциялар бойынша деректерді басқару:
- Аяқтау және ГТІ бойынша интерактивті тәуліктік есептілік;
- Ұңғыма оқпандарының сызбасы және ұңғымаішілік жұмыстарды визуализациялау;
- Ұңғыманың Электрондық ісі;
- Жұмыстың тиімділігі, құны, проблемалар мен апаттарды талдау.

1.3.2. Тапсырыс беруші тарапынан жауапты пайдаланушы - Бұрғылау және ҰКЖ қызметі;

1.3.3. Тапсырыс беруші тарапынан көрсетілетін қызметтердің кураторы – ӨАжАТД АТБ.

1.4. ҚЫЗМЕТТЕРДІҢ СИПАТТАМАСЫ ЖӘНЕ ТАЛАПТАРЫ.

1.4.1. "АЖ техникалық сүйемелдеу және әкімшілендіру" сервисін ұйымдастыру

1.4.1.1. Қызмет сипаттамасы:

- Бұл қызмет пайдаланушыларға техникалық қолдау көрсету және мониторинг, профилактикалық жұмыстар, талдау және бағдарламалық жасақтаманың ақаулықтарын жою арқылы АЖ-нің үздіксіз жұмыс істеуі мен жұмыс істеуін қамтамасыз ету болып табылады.

1.4.1.2. Жұмыс тобы:

- Бұрғылау және ҰКЖ қызметі

1.4.1.3. Сервисті ұсыну аралықтары:

- Дүйсенбіден жұмаға дейін сағат 8.30-дан 18.00-ге дейін, үзіліс 12.30-дан 14.00-ге дейін.
- Мереке және демалыс күндері Сервис Тапсырыс беруші мен Орындаушының келісімі бойынша қолжетімді. Келісу алдыңғы күннің 18.30-на дейін жүреді.

1.4.1.4. Сервистің құрамы мен көлемі:

1.4.1.4.1. АЖ пайдаланушыларына техникалық қолдау көрсету;

1.4.1.4.2. Бағдарламалық өнімнің пайдаланушысы мен әкімшісінің нұсқауларын (нұсқаулықтарын) қажеттілік бойынша жаңарту;

1.4.1.4.3. АЖ қарапайым жаңартудың кез келген түрін жүргізу;

1.4.1.4.4. АЖ жұмыс істеуі шеңберінде жүйелік қызметтерді мониторингілеу және басқару;

1.4.1.4.5. Барлық АЖ модульдерінің жұмыс істеу қабілеттілігінің мониторингі;

1.4.1.4.6. Күнделікті және апта сайынғы резервтік тапсырмалардың орындалуын үнемі бақылау;

1.4.1.4.7. Пайдаланушы тіркелгілеріне кіру құқығын ажырату;

1.4.1.4.8. АЖ және оның дерекқорларын басқару;

1.4.1.4.9. Ақаулар болған жағдайда АЖ және деректер базасының жұмыс істеуін қалпына келтіру;

1.4.1.4.10. Бағдарламалық қамтамасыз етудің электрондық кілттерін қалпына келтіру, орнын ауыстыру, жаңарту, сондай-ақ жаңа электрондық кодтарды жасау бойынша кез келген жұмыс түрлері (жобаны іске асыру барысында саны айқындалатын болады);

1.4.1.4.11. АЖ және оның Деректер базасына қызмет көрсету бойынша профилактикалық жұмыстар жүргізу;

1.4.1.4.12. АЖ-мен жұмыс істеу кезінде қателерді түзету және ақаулықтарды жою;

1.4.1.4.13. Қателерді анықтау, оқшаулау және түзету үшін АЖ тестілеу;

1.4.1.4.14. Оның функционалдық мүмкіндіктері шеңберінде АЖ жетілдіру;

1.4.1.4.15. АЖ сақтық көшірмесін жасауды ұйымдастыру. Сақтық көшірме мыналарды білдіреді:

1) Орындаушы мен Тапсырыс беруші аппараттық немесе БҚ-ның істен шығуы мен істен шығуынан, пайдаланушылардың қателіктерінен, төтенше жағдайлардан (өрт, дүлей зілзалалар және т.б.) туындаған ақпараттың толық немесе ішінара жоғалуы кезінде АЖ-ның жұмысқа қабілеттілігін кейіннен қалпына келтіру үшін резервтік көшірмені орындау регламентін бірлесіп әзірлеуге тиіс.

2) әзірленген регламентте кем дегенде мыналар қамтылуға тиіс:

- Сақтық көшірмені орындау тәртібі мен жиілігі;
- Мұндай қажеттілік туындаған жағдайда ақпаратты қалпына келтіру тәртібі мен механизмі;
- Резервтеуге жататын деректер тізбесі;
- Сақтық көшірме нәтижелерін бақылау процесі.

3) Әзірленген регламент негізінде резервтік көшірмені орындау процесі мынадай схема бойынша орындалатын болады:

- Тапсырыс берушінің Жеке инфрақұрылымында (On-premise) АЖ серверлік және есептеу қамтамасыз етілуін қамтыған жағдайда, Серверлер мен инфрақұрылымдық сервистерге қызмет көрсетуді орындайтын компания Тапсырыс берушінің ішкі ресурстарына резервтік көшіру жүйесі арқылы орындайды.
- Тапсырыс берушінің жалға алынған инфрақұрылымында (Infrastructure as a Service) АЖ серверлік және есептеу қамтамасыз етуін қамтыған жағдайда, Сервис-провайдер компаниясы "виртуалды деректер орталығының" қызметтерін ұсынатын Тапсырыс берушінің жалға алынған ресурстарына өзінің резервтік көшіру жүйесі арқылы орындайды.

4) Орындаушы Тапсырыс беруші ұсынған ресурстарға ОЖ немесе АЖ техникалық құралдарымен резервтік көшірме жасауға жол береді.

1.4.1.5. Қызметке қойылатын талаптар

1.4.1.5.1. Орындаушы АЖ-ның жұмысқа қабілеттілігі бөлігінде күрделі техникалық проблемалар туындаған жағдайда туындаған проблемаларды жою мақсатында білікті қолдауды тез алу үшін БҚ әзірлеушісін (БҚ әзірлеушілерімен Тапсырыс берушінің қолда бар келісімшарты арқылы) техникалық қолдауға сұрау салуы тиіс.

1.4.2. Уақыты шектеулі (бір жылдық) лицензияларды ұзартуға қойылатын талаптар.

1.4.2.1. Орындаушы уақыт бойынша шектелген (бір жылдық) лицензияларды 4 бірлік көлемінде ұзартуға тиіс.

1.4.2.2. Лицензияны ұзарту шеңберінде Тапсырыс беруші:

1) АЖ-ны техникалық қолдау үшін Қазақстан Республикасының аумағындағы "TRANS – m KZ" ЖШС-peloton компаниясының агентіне жүгінуге;

2) Сайтта көрсетілген байланыстар бойынша агентпен мәселені шешу мүмкін болмаған кезде peloton компаниясының лицензияларының құқық иесіне тікелей жүгінуге www.peloton.com;

3) АЖ-ның соңғы жаңа нұсқасына, сондай-ақ өнімнің осы нұсқасына АЖ дистрибутивіне лицензиялар (шарт талаптарына сәйкес) алуға құқылы.

1.4.2.3. Лицензияны ұзарту тәртібі:

1) АЖ қолданылу мерзімін ұзарту фактісі мен кезеңін растайтын лицензияның электрондық кілттері мынадай электрондық мекенжай бойынша берілуге тиіс: oit@emg.kmg.kz немесе Тапсырыс беруші үшін қолайлы басқа электрондық жолмен;

2) АЖ (қызметтер көрсету) лицензияларының қолданылу мерзімін ұзартуды растайтын құжаттардың түпнұсқалары Атырау қаласы, Уәлиханов көшесі, 1 мекенжайы бойынша "Ембімұнайгаз" АҚ ӨАжАТД АТ бөліміне беру/жіберу жолымен ұсынылуы тиіс.

1.5. ҚЫЗМЕТТЕРГЕ ҚОЙЫЛАТЫН ЖАЛПЫ ТАЛАПТАР.

1.5.1. Тапсырыс беруші Орындаушыны қорғалған VPN арнасы арқылы техникалық әкімшілендіру үшін АЖ-ға қашықтан қол жеткізумен қамтамасыз етеді. Орындаушы АЖ-ға тікелей қосылуды артықшылықты пайдаланушыларды бақылауға және бақылауға арналған PAM (Privileged Account Management) класындағы Тапсырыс берушінің орталықтандырылған жүйесі арқылы жүзеге асыруы тиіс.

1.5.2. Тапсырыс беруші Орындаушыға болмаған жағдайда құжаттаманы ұсынуға кепілдік бермейді және оны ұсынуға міндетті емес. Құжаттама болмаған жағдайда Тапсырыс беруші мен Орындаушы баламалы шешімдерді бірлесіп пысықтайды.

1.5.3. Ақпараттық технологиялар саласындағы жыл сайынғы аудиттерді немесе тексерулердің, талдаулардың өзге де түрлерін жүргізу кезінде Орындаушы Тапсырыс берушіге сұратылған барлық қажетті ақпаратты толық көлемде кедергісіз ұсынуға міндетті.

1.5.4. Орындаушы АЖ-ны пайдалануға және сүйемелдеуге қатысты өтініштердің, инциденттердің, проблемалардың, өзгерістердің өмірлік циклін жүргізу үшін Тапсырыс берушінің ішкі құралдарын /жүйелерін пайдалануға міндетті.

1.5.5. Орындаушы Тапсырыс берушімен келісім бойынша Жүйенің жұмыс істеуін, оның параметрлері мен пысықтауларын қамтамасыз ету үшін, сондай-ақ шұғыл қызмет көрсету үшін технологиялық жұмыстарды жүргізу үшін қызметтер көрсетуді тоқтатуға құқылы. Тараптар осы үзілістерді штаттық режимде қызмет көрсету ретінде саралауға және қызмет көрсеткіштерін есептеу кезінде қолжетімсіз болған кезде оларды қоспауға келіседі.

1.5.6. Орындаушы Шарт шеңберінде қызметтер көрсету кезінде Тапсырыс берушінің ішкі нормативтік құжаттарының талаптарын, сондай-ақ өнеркәсіптік қауіпсіздік және еңбекті қорғау талаптарын қоса алғанда, қолданылатын заңнама талаптарын сақтауға міндетті.

1.5.7. Орындаушы ақпараттық қауіпсіздік талаптарын сақтамау салдарынан туындауы мүмкін және Тапсырыс берушіге кері әсерін тигізетін оқиғалар үшін Тапсырыс беруші, мемлекеттік бақылаушы органдар және өзге де мүдделі тұлғалар алдында толық жауапты болады.

1.5.8. Орындаушы техникалық, ұйымдастырушылық, инфрақұрылымдық және ақпараттық қауіпсіздік тәуекелдерін барынша азайтуға тиіс.

1.5.9. Орындаушы Тапсырыс берушінің саясаты мен ішкі рәсімдерінің толық сақталуын қамтамасыз етуі тиіс.

1.6. ПАЙДАЛАНУШЫЛАРМЕН БАЙЛАНЫСҚА ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР

1.6.1. Орындаушы өтініштерді келесі байланыс құралдары мен коммуникациялар арқылы қабылдауы тиіс:

1) өтініштерді қабылдау үшін телефон қоңырауы;

2) электрондық пошта;

3) өзіне-өзі қызмет көрсету порталы;

1.6.2. Барлық келіп түскен өтініштер ITSM жүйесінде тіркелуі тиіс.

1.6.3. Егер қызметтерді/жүйені пайдаланушы орындаушыға тікелей жүгінсе, Орындаушы бұл өтінішті ITSM-жүйеде өз қолымен тіркеуі керек.

3. Сатып алынатын ТЖҚ жеке әлеуетті жеткізушіге немесе өндірушіге тиістілігін анықтайтын сипаттамалар бар

тауарларды, жұмыстарды және көрсетілетін қызметтерді қосымша жинақтау, қосымша жарақтандыру, біріздендіру немесе қолда бар тауарлармен, жұмыстармен және көрсетілетін қызметтермен үйлесімділігін қамтамасыз ету үшін, сондай-ақ одан әрі техникалық сүйемелдеу, сервистік қызмет көрсету және жөндеу, оның ішінде негізгі (орнатылған) жабдықты жоспарлы жөндеу (қажет болған кезде) үшін сатып алу

Қол қойған	Ергалиев Равиль Лукпанович
Қол қойылған күні	21.10.2026

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

ТЕХНИЧЕСКАЯ СПЕЦИФИКАЦИЯ

по закупке 1264455
способом Открытый тендер на понижение

Лот № 1 (7 У, 4562470) Услуги по сопровождению и технической поддержке информационной системы

Заказчик: Акционерное общество "Эмбамунайгаз"

Организатор: Акционерное общество "Эмбамунайгаз"

1. Краткое описание ТРУ

Наименование	Значение
Номер строки	7 У
Наименование и краткая характеристика	Услуги по сопровождению и технической поддержке информационной системы, Услуги по сопровождению и технической поддержке информационной системы
Дополнительная характеристика	Услуги по продлению лицензии на информационную систему Peloton WellView
Количество	1.000
Единица измерения	-
Место поставки	КАЗАХСТАН, Атырауская область, Атырау Г.А., Атырауская область, Г.АТЫРАУ, УЛ. ВАЛИХАНОВА 1
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

1.1. ОПРЕДЕЛЕНИЕ И СОКРАЩЕНИЯ

Заказчик – АО «Эмбамунайгаз».

Исполнитель – юридическое лицо, взявшее на себя обязательства оказания услуг по договору, заключенное с Заказчиком.

Инцидент – любое событие, выходящее за рамки стандартного функционирования ИТ-услуги и являющееся настоящей или возможной причиной приостановки или снижения качества предоставления этой услуги.

Исполнитель – юридическое лицо, взявшее на себя обязательства оказания услуг по договору, заключенное с Заказчиком.

Ответственный пользователь – это структурное подразделение Общества, являющееся владельцем бизнес-процессов, автоматизация которых связанна с ИС Peloton WellView

ИТ-инфраструктура – программные и аппаратные средства, услуги, процессы, технологии, а также любые другие материальные и нематериальные ценности, используемые Заказчиком для осуществления своей деятельности и управляемые ОИТ ДАПиИТ

ОИТ ДАПиИТ – отдел информационных технологий департамента автоматизации производства и информационных технологий;

ПО – программное обеспечение;

ITSM (Information Technology Service Management) – сервисный подход к предоставлению услуг информационных технологий;

ITSM-система – система, обеспечивающая управление ИТ-услугами.

1.2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

1.2.1. Цели:

1.2.2. Обеспечение бесперебойной работы, доступности и сохранности ИС Peloton WellView, а также продление ограниченных по времени (одногодичных) лицензии.

1.2.3. Задачи:

1.2.3.1. Обеспечение качественного и эффективного оказания услуги по продлению лицензии на информационную систему Peloton WellView;

1.2.3.2. Продление технического сопровождения для 2 (двух) бессрочных параллельных сетевых (локальных) лицензии.

1.2.3.3. Своевременное продление и технического сопровождения ограниченных по времени (одногодичных) лицензии в количестве 4 ед.

1.3. ОПИСАНИЕ СИСТЕМЫ.

1.3.1. ИС WellView (далее – ИС) представляет собой программный продукт, работающий в среде Microsoft Windows, имеющая графический пользовательский интерфейс, разработанный для сбора, обработки, хранения, анализа и визуализации скважинной информации, включая данные по бурению, закачиванию, эксплуатации, обслуживанию, геологии и ремонтам. Основные функциональные особенности ИС:

- Управление данными по бурению:
- Интерактивная суточная отчетность по бурению;
- Визуализация данных бурения (по глубине и по времени);
- Анализ эффективности и стоимости работ бурения и т.д.
- Управление данными по ГТМ и другим скважинным операциям:
- Интерактивная суточная отчетность по заканчиванию и ГТМ;
- Схема стволов скважины и визуализация внутрискважинных работ;
- Электронное Дело Скважины;
- Эффективность работ, стоимость, анализ проблем и аварий

1.3.2. Ответственный пользователь со стороны Заказчика – Служба бурения и КРС

1.3.3. Куратор услуг со стороны Заказчика – ОИТ ДАПиИТ

1.4. ОПИСАНИЕ И ТРЕБОВАНИЯ К СЕРВИСАМ.

1.4.1. Организация сервиса «Техническое сопровождение и администрирование ИС»

1.4.1.1. Описание сервиса:

- Данный сервис представляет собой оказание технической поддержки пользователей и обеспечение бесперебойной работоспособности и функционирования ИС, путем проведения мониторинга, профилактических работ, анализа и устранение неисправностей ПО.

1.4.1.2. Целевая группа:

- Служба бурения и КРС

1.4.1.3. Интервалы предоставления сервиса:

- С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00.

- В праздничные и выходные дни сервис доступен по согласованию Заказчика и Исполнителя. Согласование происходит до 18.30 предыдущего дня.

1.4.1.4. Состав и объем сервиса:

1.4.1.4.1. Оказание технической поддержки пользователей ИС;

1.4.1.4.2. Обновление инструкций (руководств) пользователя и администратора программного продукта по необходимости;

1.4.1.4.3. Проведение любых видов обыкновенного обновления ИС;

1.4.1.4.4. Мониторинг и управление системными службами в рамках функционирования ИС;

1.4.1.4.5. Мониторинг работоспособности всех модулей ИС;

1.4.1.4.6. Регулярный мониторинг выполнения ежедневных и еженедельных заданий резервного копирования;

1.4.1.4.7. Разграничение прав доступа к учетным записям пользователей;

1.4.1.4.8. Администрирование ИС и её баз данных;

1.4.1.4.9. Восстановление функционирования ИС и баз данных в случае сбоев;

1.4.1.4.10. Любые виды работ по восстановлению, перемещению, обновлению электронных ключей программного обеспечения, а также генерация новых электронных кодов (количество будет определено в ходе реализации проекта);

1.4.1.4.11. Проведения профилактических работ по обслуживанию ИС и его баз данных;

1.4.1.4.12. Исправление ошибок и устранение неполадок при работе с ИС;

1.4.1.4.13. Тестирование ИС для обнаружения, локализации и исправления ошибок;

1.4.1.4.14. Совершенствование ИС в рамках его функциональных возможностей.

1.4.1.4.15. Организация резервного копирования ИС. Под резервным копирование подразумевается следующее:

1) Исполнитель и Заказчиком совместно должны разработать регламент выполнения резервного копирования для последующего восстановления работоспособности ИС при полной или частичной потере информации, вызванные сбоями и отказами аппаратного или ПО, ошибками пользователей, чрезвычайными обстоятельствами (пожар, стихийными бедствиями и т.д.).

2) Разработанный регламент по меньшей мере должен содержать:

- Порядок и периодичность выполнения резервного копирования;

- Порядок и механизм восстановления информации в случае возникновения такой необходимости;

- Перечень данных подлежащих к резервированию;

- Процесс контроля результатов резервного копирования.

3) На основании разработанного регламента, процесс выполнения резервного копирования будет выполняться по следующей схеме:

- В случае содержания серверного и вычислительного обеспечения ИС на собственной инфраструктуре (On-premise) Заказчика, резервное копирование выполняется компанией, которые выполняют обслуживания серверов и инфраструктурных ИТ-сервисов, посредством системы резервного копирования Заказчика на внутренние ресурсы Заказчика.

- В случае содержания серверного и вычислительного обеспечения ИС на арендованной инфраструктуре (Infrastructure as a service) Заказчика, резервное копирование выполняется компанией сервис-провайдера представляющие услуги «виртуального дата-центра» посредством собственной системы резервного копирования на арендованные ресурсы Заказчика.

4) Исполнителем допускается выполнение резервного копирования техническими средствами ОС или ИС на предоставленные ресурсы Заказчиком.

1.4.1.5. Требования к сервису

1.4.1.5.1. Исполнитель должен, в случае возникновения сложных технических проблем в части работоспособности ИС, создать запрос в техническую поддержку разработчика ПО (посредством имеющегося контракта Заказчика с разработчиками ПО) для быстрого получения квалифицированной поддержки с целью устранения возникших проблем.

1.4.2. Требования к продлению ограниченных по времени (одногодичных) лицензии.

1.4.2.1. Исполнитель должен продлить ограниченные по времени (одногодичные) лицензии в количестве 4 ед.

1.4.2.2. В рамках продления лицензии, Заказчик должен иметь возможность:

1) Обратиться к Агенту компании Peloton – ТОО “TRANS-M KZ” на территории Республики Казахстан за технической поддержкой ИС;

2) Обратиться напрямую к правообладателю лицензий компании Peloton при невозможности решения вопроса с Агентом по указанным контактам на сайте www.peloton.com;

3) Получить лицензии (согласно условиям Договора) на последнюю новую версию ИС, и также дистрибутива ИС на данную версию продукта.

1.4.2.3. Порядок продления лицензии:

1) Электронные ключи лицензий, подтверждающие факт и период продления срока действия ИС, должны быть предоставлены по следующему электронному адресу: oit@emg.kmg.kz или другим электронным путем приемлемым для Заказчика.

2) Оригиналы документов, подтверждающих продление срока действия лицензий ИС (оказания Услуг) должны быть предоставлены путем передачи/отправки в Отдел ИТ ДАПиИТ АО «Эмбамунайгаз» по адресу: г.Атырау, ул.Валиханов, 1.

1.5. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К УСЛУГАМ.

1.5.1. Заказчик обеспечивает Исполнителя удаленным доступом к ИС для технического администрирования через защищенный канал VPN. Непосредственное подключение к ИС Исполнитель должен осуществлять через централизованную систему Заказчика, класса PAM (Privileged Account Management), предназначенная для мониторинга и контроля привилегированных пользователей.

1.5.2. Заказчик не гарантирует и не обязан предоставлять документацию Исполнителю, если такая документация отсутствует. В случаях отсутствия документации, Заказчик и Исполнитель совместно прорабатывают альтернативные решения.

1.5.3. При проведении ежегодных аудитов в области информационных технологий или иных видов проверок, анализов, Исполнитель должен беспрепятственно предоставлять Заказчику всю необходимую запрашиваемую информацию в полном объеме.

1.5.4. Исполнитель обязан использовать внутренние инструменты /системы Заказчика для ведения жизненного цикла обращений, инцидентов, проблем, изменений, касающихся эксплуатации и сопровождения ИС.

1.5.5. Исполнитель имеет право по согласованию с Заказчиком прерывать предоставление услуг для проведения технологических работ для обеспечения функционирования Системы, ее настроек и доработок, а также для проведения экстренного обслуживания. Стороны соглашаются квалифицировать данные перерывы как предоставление услуг в штатном режиме и не включать их во время недоступности при расчете показателей Услуг.

1.5.6. Исполнитель должен соблюдать требования внутренних нормативных документов Заказчика, а также требования применимого законодательства, в том числе по промышленной безопасности и охране труда, при оказании услуг в рамках Договора.

1.5.7. Исполнитель должен нести полную ответственность перед Заказчиком, государственными контролирующими органами, иными заинтересованными лицами за возможные происшествия, возникающие в результате несоблюдения требований информационной безопасности, со сказывающимися последствиями на Заказчике.

1.5.8. Исполнитель должен минимизировать технические, организационные, инфраструктурные риски и риски информационной безопасности.

1.5.9. Исполнитель должен обеспечить полное соблюдение политики и внутренних процедур Заказчика.

1.6. ТРЕБОВАНИЯ К КОММУНИКАЦИЯМ С ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМИ

1.6.1. Исполнитель должен принимать обращения посредством следующих средств связи и коммуникаций:

1) Телефонный звонок для приема обращений;

2) Электронная почта;

3) Портал самообслуживания.

1.6.2. Все поступающие обращения должны регистрироваться в ITSM-системе.

1.6.3. Если пользователь Услуг/Системы напрямую обращается к Исполнителю, Исполнитель должен собственноручно зарегистрировать данное обращение в ITSM-системе.

3. Присутствует указание характеристик, определяющих принадлежность приобретаемого ТРУ отдельному потенциальному поставщику либо производителю на основании

приобретения товаров, работ и услуг для доукомплектования, дооснащения, унификации или обеспечения совместимости с имеющимися товарами, работами и услугами, а также для дальнейшего технического сопровождения, сервисного обслуживания и ремонта, в том числе планового ремонта (при необходимости), основного (установленного) оборудования

Подписал	Ергалиев Равиль Лукпанович
Дата подписания	21.10.2026