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

ТЕХНИКАЛЫҚ СИПАТТАМА

1264617 сатып алу бойынша
Ашық тендер тәсілімен

Лот № 3 (45 Р, 4563029) Компьютерлік/перифериялық оргтехниканы/жабдықтарды жөндеу/жаңғырту бойынша жұмыстар

Тапсырыс беруші: "КазТрансОйл" акционерлік қоғам

Ұйымдастырушы: "КазТрансОйл" акционерлік қоғам

1. ТЖҚ қысқаша сипаттамасы

Атауы	Мәні
Жол нөмірі	45 Р
Атауы және қысқаша сипаттамасы	Компьютерлік/перифериялық оргтехниканы/жабдықтарды жөндеу/жаңғырту бойынша жұмыстар, Компьютерлік/шеткері жабдықтарды және олардың бөлшектерін жөндеу/жаңғырту жұмыстары
Қосымша сипаттама	Компьютерлік және шеткері техникаға техникалық және жүйелік қызмет көрсету ЗӘО (Астана қ)
Саны	1.000
Өлшем бірлігі	-
Жеткізу орны	ҚАЗАҚСТАН, Астана қ., г.Астана (ЦИР ПСБ г. Астана) (ДЦ УИТ)
Жеткізу шарттары	-
Жеткізу мерзімі	01.2027 бастап 12.2027 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

1. Сипаттама және қажетті функционалдық, техникалық, сапалық және пайдалану ерекшеліктері

«КазТрансОйл» АҚ «Зерттеулер және әзірлемелер орталығы» филиалының және ПСБ (Астана қ.) ұйымдастыру техникасына техникалық қызмет көрсету

2. Жұмыстарды жүргізу орны мен мерзімі

2.1. Компьютерлік және перифериялық техникаға техникалық және жүйелік қызмет көрсету бойынша жұмыстар мына мекенжай бойынша орындалуы тиіс: Астана қ. "ҚазТрансОйл"АҚ ЗӘО" филиалы.

2.2. Компьютерлік және перифериялық техникаға техникалық және жүйелік қызмет көрсету жөніндегі жұмыстар 2027 жылғы 01 қаңтардан бастап 2027 жылғы 31 желтоқсанға дейін орындалуы тиіс.

3. Терминдер, анықтамалар және қабылданған қысқартулар

3.1. Техникалық ерекшелікке қосымшаның 1-кестесінде келтірілген тиісті анықтамалары мен қысқартулары бар терминдер қолданылады.

4. Орындалатын жұмыстардың құрамы, көлемі және деңгейіне және сапасына қойылатын талаптардың жалпы мәліметтері

4.1. Компьютерлік және перифериялық техникаға техникалық және жүйелік қызмет көрсету жөніндегі жұмыстар (бұдан әрі – Жұмыстар) оның үздіксіз жұмысын қамтамасыз ету мақсатында жүргізіледі және мыналарды қамтиды:

- Тапсырыс берушінің компьютерлік және перифериялық техникасын аппараттық қамтамасыз етуді техникалық қолдау сервисі;

- айырбастау және авариялық қорлар (ұйымдастыру және қамтамасыз ету);

- пайдаланушының АЖО қызмет көрсетуі (компьютерлік техника және ұйымдастыру техникасы), жөндеу сервисіне қойылатын жалпы талаптар;

- сұраныстарды өңдеу тәртібі, әсері, жеделдігі, басымдығы және жұмыс режимі;

- қызметтердің сапасы мен тиімділігін бағалау үшін қолданылатын қол жетімділік талаптары мен көрсеткіштері;

- қауіпсіздік талаптары;

- есеп беру құжаттамасын ұсынуға қойылатын талаптар;

- Мердігердің жауапкершілігі;

- Мердігер мамандарының құрамына қойылатын талаптар.

5. Тапсырыс берушінің компьютерлік және перифериялық жабдықтарын техникалық қолдау.

5.1. Мақсаты техникалық ерекшелікке қосымшаның 2-кестесінде көрсетілген жабдықтың тұрақты жұмыс істеуін қамтамасыз ету болып табылады, бұл Тапсырыс берушінің пайдаланушыларының АЖО-ны үздіксіз және тиімді пайдалануды қамтамасыз ететін деңгейге дейін.

5.2. Техникалық ерекшелікке қосымшаның 2-кестесінде Мердігердің жұмыстарды орындауы шеңберінде ТҚжЖ нысанасы болып табылатын қызмет көрсетілетін жабдықтардың тізімі берілген.

5.3. Жұмыстарды орындау аясында Мердігер:

5.3.1. кепілдік мерзімі өткен Тапсырыс берушінің компьютерлік және перифериялық техникасының істен шығатын бөліктерін жөндеуді (ауыстыруды) жүргізу;

5.3.2. Тапсырыс беруші орындалатын жұмыстардың көлеміне айтарлықтай әсер етпейтін қосымша жабдықты ауыстырған және/немесе пайдалануға берген кезде (2-кестеде көрсетілген жабдықтың жалпы санынан жылына 10% аспайтын) Шарт бағасын ұлғайтпай қызмет көрсетуге қабылдасын.

5.4. Тапсырыс берушінің талабы бойынша Мердігер өз есебінен:

5.4.1. техникалық ерекшелікке қосымшаның №1 нысаны бойынша ақаулы актіні (қорытындыны) бере отырып, техникалық сараптама үшін Тапсырыс берушінің жабдығын қабылдау;

5.4.2. барлық қажетті құжаттарды бере отырып, есептен шығарылған материалдар мен жабдықтарды кәдеге жаратуды жүзеге асыру.

6. Айырбастау және авариялық қорлар (Ұйымдастыру және қамтамасыз ету).

6.1. Жабдықтың жұмыс қабілеттілігінің үздіксіздігін қамтамасыз ету үшін Мердігер Астана қ. ПСБ, ЗӘО филиалы техникалық ерекшелігіне қосымшаның 3-кестесінде (№1-21 тармақтар) көрсетілгеннен кем емес жалпы көлемде Мердігердің қаражатынан РМ айырбастау қорын құруға тиіс.

6.2. Айырбастау қоры Тапсырыс берушімен келісілгеннен кейін және шығыс материалының бірлігі үшін бағаны Шартта көрсеткеннен кейін қызмет көрсетілетін жабдықты өндіруші ұсынған түпнұсқа РМ немесе жоғары сапалы телнұсқалардан не қазақстандық өндірушінің шығыс материалдарынан тұруы тиіс.

6.3. Егер Жұмыстарды орындау кезінде қажетті РМ бірлігі аяқталса немесе айырбастау қоры өз ресурсын толығымен таусса, Мердігер РМ ауыстыру туралы сұраныстарды алу фактісі бойынша өз қаражатынан айырбастау қорының көлемін толықтыруды қамтамасыз етеді. Бұл ретте айырбастау қорының көлемін мұндай толықтыру техникалық ерекшелікке қосымшаның 3-кестесінде көрсетілген РМ жалпы санының 10% шектеледі.

6.4. Шарттың қолданылу мерзімі немесе оны бұзу аяқталғаннан кейін айырбастау қорының пайдаланылмаған көлемі тиісті қабылдау-тапсыру актісі бойынша Тапсырыс берушінің меншігіне беріледі.

6.5. Авариялық қор (Ұйымдастыру және қамтамасыз ету)

6.5.1. Жабдықтың үздіксіздігін қамтамасыз ету үшін Мердігер пайдаланушылардың АЖО талдауын жүргізіп, төтенше жағдай қорын құруы және қолдауы керек.

6.5.2. Авариялық қор Мердігердің есебінен ілеспе жұмыстарға бөлінген қаражаттан құрылады.

6.5.3. Мердігер авариялық Қордың құрамын Тапсырыс берушімен Шарт күшіне енген күннен бастап 10 (он) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде келіседі.

6.5.4. Авариялық қорды толықтыру Мердігердің қаражатынан, жұмыстарды орындау мерзімі ішінде ҚИЖ шығысына қарай, Шарттың бағасынан 5% аспайтын ҚИЖ шығындарының жалпы сомасына жүйелі түрде жүргізіледі.

7. Пайдаланушы АЖО-ға қызмет көрсету

7.1. Пайдаланушының АЖО-ға қызмет көрсету: Астана қ. ЗӘО филиалының ПСБ жабдығы (техникалық ерекшелікке қосымшаның 2-кестесі).

7.2. Шарт күшіне енген күннен бастап 20 жұмыс күні ішінде Мердігер Тапсырыс берушінің мүдделі тұлғаларымен жоспарлы қызмет көрсетуге арналған жұмыс жүргізу жоспарын (бұдан әрі – ЖЖЖ) әзірлейді және бекітеді.

7.3. Тапсырыс берушінің сұрау салуы бойынша Мердігер жоспардан тыс қызмет көрсетуге ЖЖЖ әзірлейді және Тапсырыс берушінің мүдделі тұлғаларымен бекітеді.

7.4. Жұмыс мынадай міндетті іс-шараларды жүргізуді қамтиды, бірақ олармен шектелмейді:

7.4.1. Күнделікті

сұраулар келіп түскен кезде пайдаланушыларға қолдау көрсету;

жабдықтағы аппараттық және бағдарламалық ақауларды жою;

пайдаланушының пайдаланылатын жабдықты пайдалану кезіндегі қағидалар мен тәсілдер туралы консультация беру және БҚ;

ОЖ және қолданбалы БҚ жұмыс қабілеттілігі мен жылдамдығына байланысты мәселелерді диагностикалау және шешу;

Сұраныстарды есепке алудың жеке электрондық жүйесінде тіркеу және Сұраныстар бойынша қоңыраулардың себептерін талдау.

7.4.2. Ай сайын

жеке компьютерлерде антивирустық бағдарламалық жасақтама мен Windows амалдық жүйесінің жаңартуларын орнату;

вирустық инфекцияға күдікпен АЖО-ны вирусқа қарсы тексеруді жүргізу.

7.4.3. Жылына бір рет (пайдалану мерзімі бір жылдан асатын жабдықтар үшін ғана)

жабдықтың ішінде және сыртында шаң мен кірден тазарту;

қуат көздерінің, процессорлардың, видеокартаның желдеткіштерін майлау (бар болса);

диск жетектерінің күйін тексеру, оңтайландыру (дефрагментация, уақытша файлдарды жою және т.б.);

жиынтық есепті бере отырып, компьютерлік және перифериялық техниканың жабдықтары мен компоненттерінің жай-күйін диагностикалау.

7.4.4. Жөндеу (тек кепілдік берілмейтін жабдық үшін)

анықталған ақауларды, ақауларды уақтылы және сапалы жою;

ақаулы ДК, блоктар, тақталар, ұйымдастыру техникасы, перифериялық техника, мониторлар, қуат блоктарын жөндеу және ауыстыру, егер жөнделетін құрылғыға компоненттер қол жетімді болса, апаттық Қордың құрамындағы электрондық компоненттерді қолдана отырып.

7.4.5. АРМ-ның басқарылуы деп компьютерлік жабдық пен соңғы пайдаланушылардың жұмыс орнына арналған бағдарламалық қамтамасыз етудің жұмысын қамтамасыз ету түсініледі және ол келесі қызметтерді қамтиды, бірақ олармен шектелмейді:

Компьютерлік жабдықты орнатуға дайындау, операциялық жүйені, жүйелік және қолданбалы бағдарламалық қамтамасыз етуді орнату, жаңарту және баптау, Тапсырыс берушінің компьютерлік техникасына орнатуға рұқсат етілген базалық бағдарламалық қамтамасыз етудің тізіміне сәйкес немесе тізімге кірмеген, бірақ Тапсырыс берушіде қабылданған ішкі ережелер, тәртіптер және нұсқаулықтар талаптарына сәйкес орнатуға рұқсат етілген бағдарламаларды орнату.

-Жабдықты/АРМ-ді жылжыту, орнату, ауыстыру, модернизациялау, перифериялық құрылғыларды қосу/ажырату, жабдықты/АРМ-ді локалдық желіге қосу, компьютерлерді, ноутбукдерді және принтерлерді бір ғимарат ішінде немесе сол қаладағы басқа ғимаратқа көшіру кезінде дұрыс қосылуын қамтамасыз ету.

АРМ-ді және/немесе ұйымдастыру техникасын басқа кеңсеге ауыстыру не беру кезінде мердігер жабдықты Қазақстан Республикасының аумағы бойынша өз есебінен және шарттық соманы ұлғайтпай бөлшектеуді, буып-түюді, тасымалдауды және орнатуды қамтамасыз етеді.

Пайдаланушылардың Жабдығы/АРМ-ы мен олардың перифериялық құрылғыларын орнату, баптау, жұмысын оңтайландыру және жұмыс күйінде ұстау, операциялық жүйе мен қолданбалы (кеңсе) бағдарламалық қамтамасыз етуді орнату және қолдау, Тапсырыс берушінің жергілікті желісіне желілік қол жетімділікті баптау, аппараттық және бағдарламалық ақауларды жою;

Қызметкердің қашықтағы жұмыс орнына қол жетімділікті баптау, пайдаланушының қашықтағы жұмыс ортасын қолдау;

Пайдаланушыларды Жабдық/АРМ және бағдарламалық қамтамасыз етумен жұмыс істеу бойынша кеңес беру;

Құжаттарды сканерлеуді (қағаз құжатының электрондық нұсқасын қалыптастыру) жергілікті және желілік жабдықтарды пайдалана отырып баптау және қолдау;

Пайдаланушыларға сыртқы ұйымдардың ресурстарын, соның ішінде банк-клиенттерін, салықтық бағдарламаларды, қаржылық есептің депозитарийін, электрондық порталдарды және пайдаланушылардың лауазымдық міндеттерін орындау үшін қажетті басқа бағдарламаларды пайдалану бойынша консультациялық және техникалық қолдау көрсету;

Жергілікті профиль жасау (пайдаланушы тіркелгілерін қосу және ажырату, жұмыс станциясында жергілікті қауіпсіздік топтарын жасау, жергілікті қауіпсіздік тобының мүшелерін қосу және жою), архивтеуді баптау, пайдаланушы профилі немесе компьютер ауысқан жағдайда жеке деректерді тасымалдау;

Жұмыс станцияларының операциялық жүйе бейнесін Жабдық түріне/типіне сәйкес жасау, тексеру және жаңарту;

Жинақтауышты ауыстырған кезде ақпаратты көшіру, пішімдеу, пайдаланушы ақпаратын қалпына келтіру;

Жабдықты, перифериялық құрылғыларды және жүйелік бағдарламалық қамтамасыз етуді диагностикалау және ақауларды жою;

Жабдыққа/АРМ-ға профилактикалық және жөндеу жұмыстарын жүргізу;

Перифериялық құрылғыларды, сымсыз перифериялық құрылғылардағы қуат элементтерін ауыстыру;

Селекторлық кеңестер мен бейнеконференцияларды (ВКС) техникалық сүйемелдеуді қамтамасыз ету, бейне-аудио бағдарламалық-аппараттық кешендерге және Тапсырыс берушінің конференц-залдарында немесе Пайдаланушылардың жұмыс орындарында жиналыстар, презентациялар өткізуге арналған басқа мультимедиялық құралдарға техникалық қолдау көрсету.

7.4.6. АЖО-ға қызмет көрсету де мыналарды көздейді, бірақ олармен шектелмейді:

ДК ауыстыру кезіндегі жағдай қатты дискідегі барлық ақпаратты және барлық параметрлерді жаңа ауыстырылатын компьютерге көшіру;

жабдықтың жұмыс қабілеттілігі, сапасы, істен шығуы және тоқтап қалуы көрсеткіштері бойынша статистикалық ақпаратты жинау және талдау;

үшінші тарап ұйымының кепілдігімен жабдыққа қызмет көрсету кезіндегі тауарлар, осы жабдықты жеткізушімен жұмыстарды келісу және өндіріс, қажет болған жағдайда жеткізушінің сервистік орталығына дейін жөндеу және жеткізу;

Тапсырыс беруші ұсынған бағдарламалық құралдармен вирустардан қорғауды қамтамасыз ету, жұмыс қабілеттілігін, антивирустық бағдарламаның қажетті дерекқор жаңартуларының болуын бақылау;

қызмет көрсету жабдығымен бірге оның функцияларын орындауды қамтамасыз ету үшін (оның ішінде: инсталляция, баптау, БҚ пайдалану бойынша пайдаланушыларға оқыту және техникалық консультациялар жүргізу) БҚ-ға қызмет көрсетуге берілетін жұмыс істеуді қамтамасыз ету, БҚ-ны пайдалану бойынша барлық белгіленетін БҚ-ны Тапсырыс беруші ұсынады;

пайдаланушы АЖО үшін орнатуға рұқсат етілетін БҚ тізбесін Тапсырыс берушінің мүдделі бөлімшелері бекітеді;

Мердігер ақпараттың құпиялылығын сақтауды қамтамасыз етеді;

Тапсырыс беруші ұсынатын қажетті БҚ пайдалана отырып, ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз етуді бақылау;

Мердігер тапсырыс берушінің пайдаланушыларының АЖО-дағы БҚ-ның жұмысқа қабілеттілігін бақылайды, қажет болған жағдайда осы БҚ-ға қажетті өзгерістер енгізеді, оны жаңартуды, сондай-ақ БҚ әзірлеушілерінің лицензиялық саясатын бұзбай жабдық драйверлерін жаңартуды уақтылы жүзеге асырады. Бұл ретте Тапсырыс беруші Мердігерге қолда бар лицензиялар туралы ақпарат береді;

Тапсырыс беруші Тапсырыс берушінің пайдаланушыларының АЖО үшін қосымша БҚ сатып алған және пайдалануға берген кезде Мердігер оны шарттың бағасын ұлғайтпай қызмет көрсетуге қабылдауға міндеттенеді.

7.5. АЖО-ға қызмет көрсету де мыналарды көздейді, бірақ олармен шектелмейді:

7.5.1. Жұмыс мынадай міндетті іс-шараларды жүргізуді қамтиды, бірақ олармен шектелмейді:

7.5.1.1. Жылына бір рет

толық бөлшектеу арқылы профилактикалық жөндеу (тек кепілдік берілмейтін жабдықтар үшін);

принтерлерде, көшіру аппараттарында, МФУ және факсимильді аппараттарда тозаң мен кірден тораптарды тазарту және пайдаланылған тонерді жою;

қажет болған жағдайда майлау, тораптар мен бөлшектерді ауыстыру;

оптикалық тораптарды тазарту, ішкі көлемдерден шаңды кетіру.

7.5.1.2. Перифериялық жабдықтар ТОиР сонымен қатар мыналарды қамтиды:

жабдықты орнату және қосу, істен шыққан кезде жабдықты жөндеу, оны бастапқы орнату кезінде де, қажеттілігіне қарай да пайдалану үшін қажетті бағдарламалық жасақтаманы орнату және конфигурациялау (барлық орнатылған бағдарламалық жасақтаманы Тапсырыс беруші ұсынады);

жабдықтың жұмыс қабілеттілігі, сапасы, істен шығуы және тоқтап қалуы көрсеткіштері бойынша статистикалық ақпаратты жинау және талдау;

үшінші тарап ұйымының кепілдігіндегі жабдыққа қызмет көрсету кезіндегі тауарлар, осы жабдықты жеткізушімен жұмыстарды келісу және қажет болған жағдайда өнім берушінің сервистік орталығына дейін жеткізу, жөндеу және жеткізу;

МФУ картридждерін, принтерлер мен көшіру аппараттарын Мердігердің есебінен қажетіне қарай ауыстыру;

Мердігердің баспасөз қызметтерін оңтайландыру және оларды Тапсырыс берушіге енгізу бойынша ұсынысын пысықтау. Ұсыныстарда басып шығару техникасы жұмысының сенімділігін арттыру, жүктемені орналастыру мен бөлуді оңтайландыру бойынша ұсынымдар, сондай-ақ басып шығару техникасын жылжыту және ауыстыру бойынша ұсынымдар қамтылуға тиіс;

қызмет көрсетілетін жабдықтар үшін айырбастау қорының ресурсын пайдалану бойынша ай сайынғы есептерді дайындау және Тапсырыс берушіге ұсыну.

7.5.1.3. Мердігер өз есебінен, Тапсырыс берушінің келісімі бойынша немесе/және сұрау салуы бойынша жұмыскерлер мен Тапсырыс берушінің бөлімшелерін істен шыққан принтерлерді жөндеу ауыстыру кезеңінде принтерлермен және МФУ-мен және Тапсырыс берушінің МФУ-мен қамтамасыз етеді;

7.6. Жөндеу сервисіне қойылатын жалпы талаптар (Техникалық

ерекшелікке қосымшаның 2-кестесі, №1-2-тармақтар)

7.6.1. Авариялық қор аясында Мердігер профилактикалық жұмыстарды қамтамасыз етеді, ал қажет болған жағдайда істен шығатын бөлшектерді ауыстыруды және қызмет көрсетілетін жабдықты жөндеуді қамтамасыз етеді.

7.6.2. Кепілдік мерзімі аяқталмаған қызмет көрсетілетін жабдықты жөндеу мыналарды білдіреді:

- кепілдік мерзімі аяқталмаған қызмет көрсетілетін жабдықтың ақаулығы анықталған жағдайда, Мердігер тапсырыс берушіде белгіленген ережелер мен рәсімдер бойынша ақаулық фактісін тіркеуге міндетті;

- кепілдік мерзімі өтпеген жабдықты ұйымдастыру және жөндеу жөніндегі іс-шараларды өткізу уақытына және пайдаланушының АЖО-ның тоқтап қалу жағдайын жоюға, сервисті қысқа мерзімде қамтамасыз ету үшін Мердігер авариялық қордан істен шыққан жабдыққа пайдаланушының АЖО өнімділігінің ең төменгі талаптарын қолдайтын ұқсас немесе өзара алмастырылатын баламалы нұсқаны ұсынуға міндетті;

ақаулы жабдықтың кепілдік шарттарына байланысты Мердігер жөндеуге байланысты іс-шараларды сүйемелдейді, оның ішінде қажет болған жағдайда жабдықты жабдықтаушының сервистік орталығына дейін және Тапсырыс берушінің жұмыс орнына дейін Мердігердің өз қаражатынан жеткізуге байланысты шығындарды көтереді;

Тапсырыс берушінің мүдделі мамандарын тарта отырып, Мердігер Тапсырыс берушінің аумағында кейіннен тестілеумен (кемінде 3 сағат) жабдықтың жұмысқа қабілеттілігін тексеруді жүзеге асыруға тиіс;

кепілдік мерзімі өткен қызмет көрсетілетін жабдықты жөндеу мыналарды білдіреді:

кепілдік мерзімі өткен қызмет көрсетілетін жабдықтың ақаулығы анықталған жағдайда, Мердігер Тапсырыс берушіде белгіленген ережелер мен рәсімдер бойынша ақаулық фактісін тіркеуге міндетті;

жабдыққа жөндеу жүргізу және пайдаланушының АЖҚ-ның тоқтап қалу жағдайын жою уақытына Мердігер қысқа мерзімде сервисті қамтамасыз ету үшін авариялық қордан істен шыққан жабдыққа пайдаланушының АЖҚ өнімділігінің ең төменгі талаптарын қолдайтын ұқсас немесе өзара алмастырылатын баламалы нұсқаны ұсынуға міндетті;

жабдықты жөндеу Мердігердің сервистік орталығының аумағында жүзеге асырылады, жабдықты жөндеуге байланысты барлық шығындар, оның ішінде Мердігердің сервистік орталығына дейін және Тапсырыс берушінің жұмыс орнына дейін жеткізу, тиісінше техникалық ерекшелікке қосымшаның №2 және №3 нысандарын міндетті түрде толтыра отырып, Мердігердің өз қаражатынан жүзеге асырылады;

Тапсырыс берушінің мүдделі мамандарын тарта отырып, Мердігер Тапсырыс берушінің аумағында кейіннен тестілеумен (кемінде 3 сағат) Жабдықтың жұмысқа қабілеттілігін тексеруді жүзеге асыруға тиіс;

8. Сұраныстарды өңдеу тәртібі, әсері, жеделдігі, басымдығы және жұмыс режимі

8.1. Жұмыстарды орындауға Тапсырысшының пайдаланушыларының Сұранысы негіз болып табылады.

8.2. Сұраныстарды Тапсырысшы келесідей тәсілдермен жүзеге асыра алады: Мердігердің мамандарына тікелей жүгіну, телефон желісі, техникалық қолдау қызметінің электрондық поштасы.

8.3. Өз жіктемесі бойынша сұраныстар келесідей түрлерде болуы мүмкін:Инцидент; Өзгеріс; қызмет көрсетуге Сұраныс салу; Регламенттік жұмыстар.

8.4. Келіп түскен кезде барлық Сұраныстарды Мердігер өзінің электрондық Сұранысты салуды есепке алу жүйесінде тіркейді және өңдейді. Тапсырысшының ақпараттық қауіпсіздік инциденттерін басқару қағидаларына сәйкес, есеп беретін ақпараттық жүйенің (ақпараттық технологияның) тоқтап қалуына немесе сыни болуына байланысты «Инцидент» сыныптамасының Сұраныс салуларын Тапсырысшы қосымша біржақты тәртіппен (қажет болған жағдайда екі жақты тәртіппен) келесідей құжаттармен ресімдейді:

- оқиғаны тергеу актісі;

- инциденттер журналына тіркелу.

8.5. Сұраныс салуды өңдеу процесінде Тапсырысшы осы Сұраныс салудың мәртебесіндегі барлық өзгерістер туралы хабарлама алуы тиіс.

8.6. Мердігердің жұмыскерлері Тапсырысшының барлық Сұраныстарына жауап беруге және Сұраныстарды шешу үшін белгіленген мерзімде қажетті әрекеттерді орындауға міндетті.

8.7. Егер оқиғаны толық шешу немесе Сұраныс салу негізінде өзгертуді орындау қиын болса немесе келісілгеннен көп уақытты қажет етсе, онда жұмысты жалғастыру мүмкіндігін қамтамасыз ету үшін Тапсырысшы дұрыс жұмыс істемеу салдарын еңсеруге немесе өзгерісті баламалы іске асыруды қамтамасыз етуге мүмкіндік беретін уақытша шешімді ұсынуы қажет. Кейіннен оқиғаның уақытша шешімі немесе өзгерісті жүзеге асыру толыққанды шешіммен ауыстырылады.

8.8. Сервистің жұмыс қабілеттілігін қалпына келтіргеннен кейін немесе өзгертуді орындағаннан кейін Мердігердің маманы орындалған жұмыстарды сипаттайды және/немесе оқиғаны шешу және / немесе Сұраныста сипатталған өзгерісті орындау үшін нұсқаулар береді, осылайша Сұраныс шешілген мәртебеге ауыстырады;

8.9. Ұсынылған шешімді Тапсырысшы тексереді және оқиға таусылған жағдайда Тапсырысшының маманы сервисті қалпына келтіру және Сұраныс салуды жабу туралы растау жібереді;

8.10. Егер шешім қанағаттандырмаса, онда Тапсырысшы ұсынылған шешімнен бас тартуды жариялайды, бірақ осы Сұраныс бойынша жұмыс жалғасады;

8.11. Бас тартқаннан кейін, егер Сұраныс салу белгіленген мерзімде шешілсе, Сұраныс салудың басымдығы автоматты түрде артады және ол бойынша жұмыстар басымдықты арттыра отырып, белгіленген мерзімге сәйкес орындалады.

8.12. Мерзімінен бұрын шешілген Сұраныс салудан бас тартқан кезде ол үшін шешім мерзімдері өзгертілмейді және ол бойынша жұмыстар белгіленген мерзімде жүргізіледі.

8.13. Сұраныс жабылған кезде пайдаланушы оның Сұраныстың орындалуына қанағаттану деңгейін анықтайтын баға қояды. Сұраныс бойынша пайдаланушының бағасы болмаған жағдайда, соңғысы максималды бағалаумен жабық болып саналады.

8.14. Тіркеу кезінде әр Сұранысқа басымдық беріледі. Басымдық шешімнің жеделдігі мен қызметке әсеріне байланысты анықталады.

8.15. Әсер мен жеделдікті пайдаланушы анықтайды, Мердігер тіркеу кезінде Сұранысқа басымдық береді. Сұраныстарды одан әрі өңдеу Мердігерге Тапсырысшымен келісім бойынша басымдықты өзгертуге мүмкіндік береді.

8.16. Қызметке әсері техникалық ерекшелікке қосымшаның 4-кестесіне сәйкес анықталады.

8.17. Жоюдың жеделдігі техникалық ерекшелікке қосымшаның 5-кестесіне сәйкес айқындалады.

8.18. Басымдық техникалық ерекшелікке қосымшаның 6-кестесіне сәйкес айқындалады.

8.19. Мердігер Тапсырыс берушінің жұмыс уақытында оның аумағында кемінде 1 (бір) маманның тұрақты болуын қамтамасыз етуге тиіс. Мердігердің жұмыс режимі Сұрау салудың басымдығына байланысты айқындалады. Бекітілген маман уақытша еңбекке жарамсыз болған, демалыста немесе өзге де себептермен болмаған жағдайда, Мердігер көрсетілетін қызметтердің сапасы мен көлемін төмендетпей, оны тиісті біліктілігі бар маманмен уақтылы алмастыруды қамтамасыз етуге міндетті.

8.20. Сервисті ұсыну шеңберінде төмен және орта басымдықтарды сұрату кезінде жұмыстар стандартты режимде жүргізіледі (демалыс және мереке күндерінен басқа, жұмыс күндері жұмыс уақыты сағат 08.30-ден 18.00-ға дейін, түскі үзіліс сағат 12.30-ден 14.00-ға дейін.

8.21. Ерекше режим (24 сағат, 7 күн бойы, тәулік бойы) (бұдан әрі – Ерекше режим) Келісімнің бағасын көтеруге негіз болмайды. Ерекше режимде Сервисті ұсыну шарттары:Жоғары приоритетті Сұраныстар келген жағдайда оларды жоюға дейін;Жұмыстарды орындау шеңберінде жоспарланған іс-шаралар көрсетілген хат (ең кешіктірмей, 2 сағат ішінде) келген жағдайда, жоспарланған іс-шаралар аяқталғанға дейін, бірақ жылына барлығы 50 күнтізбелік күннен аспайтын мерзімде; Сервисті тоқтатуды талап ететін жоспарланған іс-шараларға Сұраныстар келген жағдайда (қосылу, өшіру, қозғалыс, ИТ-инфрақұрылымның жабдықтар паркімен байланысты, соның ішінде әртүрлі (ғимараттар, қабаттар, бөлмелер) арасында көшу және Заказшының бизнес-процестерінде Сервистің істен шығуынан туындайтын қауіп-қатерлерге байланысты басқа жұмыстар), Мердігер ППР әзірлейді және Заказшының мүдделі құрылымдық бөлімдерімен келіседі, Сұранысқа және ППР-ді орындауға байланысты іс-шаралардың кешені бойынша техникалық қолдау қамтамасыз етеді, нәтижесінде Сервистің жұмыс істейтіндігін тексеру кезеңіне жетеді. Осы ППР шеңберінде Мердігер жабдықтың бүтіндігін демонтаж, монтаж, қосу және жұмыс жағдайына дейін қосу кезінде қамтамасыз ету жауапкершілігін алады. Заказшының Басшылығынан кез келген приоритеттегі Сұраныстардың түсуі жұмыстар аяқталғанға дейін, бірақ жылына барлығы 30 күнтізбелік күннен аспайтын мерзімде.

8.22. Мердігер Тапсырыс берушінің регламенттеуші құжаттарына және осы техникалық ерекшелікке сәйкес Сервисті қамтамасыз ету жөніндегі жұмыстарды жүргізу үшін Тапсырыс берушімен регламенттік (жоспарлы-профилактикалық) жұмыстардың кестесі мен құрамын келіседі;

8.23. Сервистің қолжетімділігіне әсер етуі мүмкін регламенттік жұмыстар Тапсырыс берушінің келісімі бойынша Ерекше режимде сағат 18:30-дан кейін жүргізіледі.

8.24. Сервисті тоқтатуды талап ететін регламенттік жұмыстар Тапсырыс берушімен орындалғанға дейін 24 сағат бұрын келісім бойынша стандартты режимде жүргізілуі мүмкін, бірақ күнтізбелік жылда 48 сағаттан аспауы тиіс.

8.25. Регламенттік жұмыстарды жүргізер алдында Мердігер Тапсырыс берушінің пайдаланушыларын электрондық хаттар мен хабарламалар жіберу арқылы хабардар етеді.

8.26. Сұрау салулар берілген басымдыққа және сұрау салуды тіркеу уақытына сәйкес кезектілік бойынша өңделеді. "Жоғары" басымдығы бар немесе басшылықтан келіп түскен сұраулар – дереу өңделеді.

8.27. Сұраныстың басымдықтарының әрқайсысын анықтау үшін әсер ету және жеделдік өлшемі бастапқы шарттар болып табылады.

8.28. Сұраныстардың орындалу уақыты Техникалық сипаттамаға қосымшаның 7-кестесіне сәйкес келеді.

8.29. Мердігер Тапсырыс берушіден арнайы режимге көшуді талап ететін Тапсырыс беруші үшін жұмыстан тыс уақытта сұрау салуды алған жағдайда, сұрау салуды орындау уақытына қосымша 3 сағат қосылады. Егер қосымша уақыттың бір бөлігі жұмыс уақытымен қиылысатын болса, онда бұл бөлік 3 сағаттан алынады және сұраныстың жалпы орындалу уақыты тек алынған айырмашылыққа көбейтіледі.

8.30. Сұраныстарды шешу уақытын ұлғайту қажет болған жағдайда, шешімге қосымша уақыт Тапсырыс берушімен келісіледі.

8.31. Регламенттік жұмыстарды орындауға сұрау салу бойынша шешім уақыты Тапсырыс берушінің келісімі бойынша айқындалады және жұмыстарды орындау шарттары мен күрделілігіне байланысты болады.

9.Қызметтің сапасы мен тиімділігін бағалау үшін қолданылатын қол жетімділік талаптары мен көрсеткіштері

9.1. Мердігер сервистің қолжетімділігіне 98% кепілдік береді және сервисті тоқтатуды талап ететін регламенттік жұмыстарды және/немесе Сұраныс салуларды жүргізу жағдайларын қоспағанда, ақпараттық жүйелердің тәулік бойы үздіксіз режимде (24х7х365) жұмыс істеуін қамтамасыз етуге ұмтылады.

9.2. Сервистің қолжетімділігі есепті кезең (ай) үшін бөлек есептеледі, Мердігердің кінәсінен сервистің қолжетімділік мәні 93% - дан төмен, сапасыз жұмыстарды орындау ретінде есептеледі және оқиға ретінде бағаланады.

9.3. Қызметтердің сапасын бағалау үшін қолданылатын көрсеткіштер:

9.3.1.Тапсырысшының қанағаттану дәрежесі.

Спецификация: ұсынылатын қызметтер деңгейіне қанағаттануды субъективті бағалау. Сауалнамаларда келтірілген бағалардың сомасы сұрақтар санына бөлінеді.

Тенденция коэффициенті: қанағаттану деңгейі жоғарылауы керек.

Критикалық мән: 4-тен аз.

9.3.2.Сұраныстардың орындалуын орташа бағалау.

Спецификация: есепті айдағы Сұраныстар бойынша жұмыстардың орындалу сапасын объективті бағалау. Орындалған Сұраныстардың жалпы санына бөлінген орындалған Сұраныстардың бағалау мәндерінің сомасы.

Тенденция коэффициенті: бағалау деңгейі тұрақты болуы керек.

Критикалық мәні: 3-тен аз.

9.4.Қызметтердің тиімділігін бағалауға арналған көрсеткіштер:

9.4.1.1 (бір) жұмыс орнына қызмет көрсетудің орташа уақыты.

Техникалық сипаттамасы: мамандардың Сұраныстарды орындау бойынша жұмыстарды орындауға жұмсаған нақты уақыты. Жұмыс орындарының санына бөлінген уақыт сомасы (сағатпен).

Тенденция коэффициенті: тиімділік жоғарылаған сайын уақыт мәні төмендеуі керек.

Критикалық мәні: 3 сағаттан астам (тиімділікті қамтамасыз етудің статистикалық шегі).

9.4.2.Мерзімі өткен сұраныстардың үлесі.

Спецификация: орындау мерзімдері бұзылған Сұраныс салулардың үлесі. Есепті айда тіркелген Сұраныс салулардың жалпы санынан мерзімдері бұзылған Сұраныс салулар санының пайызы.

Тенденция коэффициенті: мерзімі өткен Сұраныстардың үлесі төмендеуі керек.

Критикалық мән: 10% - дан астам.

10. Қауіпсіздік талаптары

10.1. Мердігер Тапсырысшыда белгіленген ақпараттық қауіпсіздікті басқару жүйесінің ережелері мен рәсімдеріне сәйкес жұмыстарды орындауы тиіс.

10.2. Мердігер Тапсырысшының жүйелерінде вирустарды, басқа да зиянды кодтарды енгізуге және таратуға жол бермеуі тиіс.

10.3. Мердігер Тапсырысшының деректері мен құрылғыларына рұқсатсыз кірудің әртүрлі түрлері ретінде жіктелген әрекеттерге жол бермеуі керек.

10.4. Мердігер Тапсырысшыда қабылданған ақпараттық қауіпсіздік талаптарын сақтау бойынша өзіне міндеттемелер қабылдайды.

10.5. Мердігер Тапсырысшыда бекітілген құжаттамамен (ережелермен, регламенттермен, рәсімдермен, ережелермен, басшылықпен, әдістемелермен, нұсқаулықтармен) танысуға және басшылыққа алуға тиіс, оның ішінде, бірақ олармен шектелмейді:

«Магистральды мұнай құбырлары. Мердігерлік ұйымдарға қойылатын талаптар» СТ КТО-2.005-2023

- «ҚазТрансОйл» АҚ ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету саласындағы саясаты;

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

«ҚазТрансОйл»АҚ ақпараты мен бағдарламалық қамтамасыз етуді резервтік көшіру ережесінің ережесі;

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

- «ҚазТрансОйл» АҚ ақпараттық қауіпсіздік инциденттерін басқару ережесі;

- «ҚазТрансОйл» АҚ-да ақпараттық жүйелерді пайдаланатын бизнес-процестердің үздіксіздігін қамтамасыз ету регламенті;

Ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету талаптарын регламенттейтін қоғамның өзге де ішкі құжаттарын әзірлеу.

11. Есептік құжаттаманы ұсынуға қойылатын талаптар

11.1. Төрт айда бір рет, Мердігер техникалық ерекшелікке қосымшаның №4-8 белгіленген нысандары бойынша есептік құжаттаманы ұсынуы тиіс.

11.2. Есептік құжаттама есепті кезеңнен кейінгі айдың 3-не дейін электрондық түрде Тапсырыс берушінің Info5@kaztransoil.kz электрондық мекенжайына ұсынылады, Мердігердің мөрімен куәландырылады және Мердігердің есептілікті қалыптастыруға жауапты қызметкері мен Мердігердің бірінші басшысы қол қояды. Есептілік бастапқы деректер форматы – Excel және PDF форматтарында ұсынылады.

11.3. Тапсырысшының талабы бойынша Мердігер өзінің электрондық сұраныстарды есепке алу жүйесінде функционалдылықта көрсетілген есептілікті ұсынуы тиіс.

11.4. Тапсырыс берушінің талабына сәйкес, Орындаушы өз есебінен, сонымен қатар барлық ілеспе шығындарды ескере отырып:

Жабдықты, перифериялық құрылғыларды, олардың құрамдас бөліктерін және жою нәтижесінде пайда болған қалдықтарды экологиялық заңнамаға сәйкес жою (демонтаж/бөлу/жинау/кесу) жұмыстарын жүзеге асырады;

Жою процесін фото және/немесе бейнемазмұнмен тіркейді;

Тапсырыс берушіге қажетті барлық материалдарды (фото және/немесе бейнемазмұн) және жою актілерін 2 данадан белгіленген ақпарат беру мерзімінде ұсынады;

Жабдықты, перифериялық құрылғыларды, олардың құрамдас бөліктерін және жою нәтижесінде пайда болған қалдықтарды жою (демонтаж/бөлу/жинау/кесу) жұмыстарын жүзеге асыратын мамандандырылған ұйыммен келісімді, сондай-ақ қалдықтарды жинау, сұрыптау және/немесе тасымалдау, қалдықтарды қалпына келтіру және/немесе зиянсыз қалдықтарды жою бойынша мемлекеттік уәкілетті органға кәсіпкерлік қызметтің басталуы туралы хабарламаны қабылдау жөніндегі құжатты ұсынады.

12. Мердігердің Жауапкершілігі

12.1. Мердігер техникалық ерекшелікте (бұдан әрі-Мерзімді өткізіп алу) көрсетілген қандай да бір мерзімдерді бұзған жағдайда, Тапсырысшы мұндай мерзімді өткізіп алу себептерін талдайды.

12.2. Егер Мердігердің кінәсінен кешіктіруге жол берілсе, онда Мердігер Тапсырысшыға айыппұл төлейді, оның сомасы келесі формула бойынша есептеледі:

оқиғаны шешу сұраныстар үшін Ш=Ш0+(Ш0*П)/Ті

өзгерту сұраныстар үшін Ш=Ш0+(Ш0*П)/2Ті

қызмет сұраныстар үшін Ш=Ш0+(Ш0*П)/5Ті

Келесіде:

Ш – айыппұл сомасы

Ш0 - кешіктірілген айыппұлдың бастапқы сомасы = шарт бағасының 0,1%.

Ті – рұқсат етілген мерзім (осы ерекшелікке сәйкес).

Тп = сұралған сәттен бастап өткен уақыт.

П – мерзімі өткен уақыт = Тп - Ті(уақыт өлшем бірліктері тиісті рұқсат етілген мерзімнің өлшем бірліктеріне сәйкес келеді Ті) сағаттарда.

13. Мердігер мамандарының құрамына қойылатын талаптар

13.1. Мердігер Тапсырыс берушіде жұмыстарды орындауға бөлінген мамандар тобының бекітілген құрамына сәйкес білікті қызметкерлерді тарта отырып, жұмыстарды орындауға міндетті.

13.2. Қажет болған жағдайда, Тапсырыс берушімен келісе отырып, қандай да бір қызметкерді біліктілігі/тәжірибесі ұқсас немесе одан жоғары деңгейі бар қызметкерге ауыстыру шарттың талаптарына сәйкес ауыстыру себебін міндетті түрде түсіндіре отырып және құжаттарды ұсына отырып, жазбаша нысанда жүргізіледі.

13.3. Тапсырыс берушінің келісімінсіз мамандардың бөлінген тобының құрамын өзгерту Жұмыстардың тиісінше орындалмауы болып саналады және оқиға ретінде бағаланады.

3. Нормативтік-техникалық құжаттар

№ р/с	Атауы
1	СТ ҚТО-2.005-2023 Магистральдық мұнай құбырлары. Мердігерлік ұйымдарға қойылатын талаптар.

4. 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

Қосымша

Астана қ. ЗӘО филиалының техникалық ерекшелігіне қосымша-КЗ.docx

Приложение к технической спецификации филиала ЦИР г. Астана 2027-рус.docx

Қол қойған	Саетгалиева Алия Вильевна
Қол қойылған күні	21.10.2026

ТЕХНИЧЕСКАЯ СПЕЦИФИКАЦИЯ

по закупке 1264617
способом Открытый тендер

Лот № 3 (45 Р, 4563029) Работы по ремонту/модернизации компьютерной/периферийной оргтехники/оборудования

Заказчик: Акционерное общество "КазТрансОйл"

Организатор: Акционерное общество "КазТрансОйл"

1. Краткое описание ТРУ

Наименование	Значение
Номер строки	45 Р
Наименование и краткая характеристика	Работы по ремонту/модернизации компьютерной/периферийной оргтехники/оборудования, Работы по ремонту/модернизации компьютерной/периферийной оргтехники/оборудования и их частей
Дополнительная характеристика	Техническое и системное обслуживание компьютерной и периферийной техники ЦИР ПСБ (г. Астана)
Количество	1.000
Единица измерения	-
Место поставки	КАЗАХСТАН, г.Астана, г.Астана (ЦИР ПСБ г. Астана) (ДЦ УИТ)
Условия поставки	-
Срок поставки	с 01.2027 по 12.2027 (включительно)
Условия оплаты	Предоплата - 0%, Промежуточный платеж - 90%, Окончательный платеж - 10%

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

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

Техническое обслуживание оргтехники филиала «Центр исследований и разработок» АО «КазТрансОйл» и ПСБ (г. Астана)

2. Место и сроки выполнения работ

2.1. Работы по техническому и системному обслуживанию компьютерной и периферийной техники должны быть выполнены по адресу: г. Астана, филиала «ЦИР АО «КазТрансОйл»

2.2. Работы по техническому и системному обслуживанию компьютерной и периферийной техники должны быть выполнены с 01 января 2027 года по 31 декабря 2027 года.

3. Термины, определения и принятые сокращения

3.1. В технической спецификации применены термины с соответствующими определениями и сокращениями приведённые в таблице 1 приложения к технической спецификации.

4. Общие сведения состава, объема и требований к уровню и качеству выполняемым работам

4.1. Работы по техническому и системному обслуживанию компьютерной и периферийной техники (далее – Работы) проводятся в целях обеспечения ее бесперебойной работы и включают следующее:

сервис по технической поддержке аппаратного обеспечения компьютерной и периферийной техники Заказчика;

обменный и аварийный фонды (организация и обеспечение);

обслуживание АРМ пользователя (Компьютерная техника и Оргтехника), общие требования к Сервису ремонта;

порядок обработки Запросов, влияние, срочность, приоритет и режим работы;

требования к доступности и метрики, применяемые для оценки качества и эффективности Сервисов;

требования к безопасности;

требования к предоставлению отчетной документации;

ответственность Подрядчика;

требования к составу специалистов Подрядчика.

5. Техническая поддержка аппаратного обеспечения компьютерной и периферийной техники Заказчика.

5.1. Целью является обеспечение устойчивого функционирования оборудования, перечисленного в таблице 2 приложения к технической спецификации, до уровня, обеспечивающего непрерывную и эффективную эксплуатацию АРМ пользователей Заказчика.

5.2. В таблице 2 приложения к технической спецификации представлен список обслуживаемого оборудования, являющегося предметом ТОиР в рамках выполнения Работ Подрядчиком.

5.3. В рамках выполнения Работ, Подрядчик обязуется:

5.3.1. производить ремонт (замену) выходящих из строя частей компьютерной и периферийной техники Заказчика с истекшим гарантийным сроком;

5.3.2. при замене и/или вводе в эксплуатацию Заказчиком дополнительного оборудования, значительно не влияющего на объем выполняемых Работ (не более 10% в год от общего количества оборудования, указанного в таблице 2), принимать на обслуживание без увеличения Цены Договора.

5.4. По требованию Заказчика, Подрядчик должен за свой счет:

5.4.1. принимать для технической экспертизы оборудование Заказчика, с выдачей дефектного акта (заключения) по форме №1 приложения к технической спецификации;

5.4.2. осуществлять утилизацию списанных материалов и оборудования, с выдачей всех необходимых документов.

6. Обменный и аварийный фонды (Организация и обеспечение).

6.1. Для обеспечения непрерывности работоспособности оборудования, Подрядчик должен создать Обменный фонд РМ из средств Подрядчика, в общем объеме РМ, не менее чем указанно в таблице 3 (пункты №1-21) приложения к технической спецификации г. Астана филиала ЦИР.

6.2. Обменный фонд должен состоять из подлинных РМ, либо высококачественных дубликатов, рекомендованных производителем обслуживаемого оборудования, либо расходные материалы казахстанского производителя после согласования с Заказчиком и отображением в Договоре цены за единицу расходного материала.

6.3. Если, при выполнении Работ, наступило окончание необходимой единицы РМ, или Обменный фонд исчерпал свой ресурс полностью, Подрядчик обеспечивает пополнение объема Обменного фонда, из собственных средств, по факту получения Запросов на замену РМ. При этом такое пополнение объема Обменного фонда ограничивается 10 % от общего количества РМ, указанного в таблице 3 приложения к технической спецификации.

6.4. По истечению срока действия Договора или его расторжения, неиспользованный объем Обменного фонда передается в собственность Заказчику по соответствующему акту приема-передачи.

6.5. Аварийный фонд (Организация и обеспечение)

6.5.1. Для обеспечения непрерывности работоспособности Оборудования, Подрядчик должен провести анализ АРМ пользователей, создать и поддерживать Аварийный фонд.

6.5.2. Аварийный фонд создается за счет Подрядчика из средств, выделенных на сопутствующие работы.

6.5.3. Состав Аварийного фонда Подрядчик согласовывает с Заказчиком в срок не более 10 (десяти) рабочих дней, со дня вступления в силу Договора.

6.5.4. Пополнение Аварийного фонда производится из средств Подрядчика, регулярно по мере расхода ЗИП, в течение срока выполнения Работ, на общую сумму затрат на ЗИП не превышающую 5% от Цены Договора.

7. Обслуживание АРМ пользователя

7.1. Обслуживание АРМ пользователя: Оборудование г.Астана филиала ЦИР (Таблица 2 приложения к технической спецификации).

7.2. В течение 20 рабочих дней со дня вступления в силу Договора, Подрядчик разрабатывает и утверждает заинтересованными лицами Заказчика план производства работ (далее – ППР) на плановое обслуживание.

7.3. По запросу Заказчика, Подрядчик разрабатывает ППР на внеплановое обслуживание и утверждает заинтересованными лицами Заказчика.

7.4. Работа включает, но не ограничивается проведением следующих обязательных мероприятий:

7.4.1. Ежедневно;

поддержку пользователей по мере поступления Запросов;

устранение аппаратных и программных сбоев на оборудовании;

консультацию пользователя о правилах и приемах при эксплуатации используемого оборудования и ПО;

диагностику и решение проблем, связанных с работоспособностью и быстродействием ОС и прикладного ПО;

регистрацию в собственной электронной системе учета Запросов и анализ причин вызовов по Запросам.

7.4.2. Ежемесячно

установку обновлений антивирусного ПО и операционной системы Windows на пользовательских персональных компьютерах;

антивирусную проверку АРМ с подозрением на вирусное заражение.

7.4.3. Один раз в год (только для оборудования, со сроком эксплуатации более одного года)

очистку от пыли и грязи внутри и снаружи оборудования;

смазку вентиляторов блоков питания, процессоров, видеокарты (при наличии);

проверку состояния дисковых накопителей, оптимизация (дефрагментация, удаление временных файлов и пр.);

диагностику состояния оборудования и комплектующих компьютерной и периферийной техники с выдачей сводного отчета.

7.4.4. Ремонт (только для не гарантийного оборудования)

своевременное и качественное устранение выявленных дефектов, неисправностей;

ремонт и замену неисправных ПК, блоков, плат, оргтехники, периферийной техники, мониторов, блоков питания используя электронные компоненты из состава Аварийного фонда, в случае, если на ремонтируемое устройство доступны комплектующие.

7.4.5. Под управлением АРМ подразумевается обеспечение работы

компьютерного оборудования и ПО рабочего места конечных пользователей и включает в себя, но не ограничивается следующим составом Услуги:

подготовка к установке компьютерного оборудования, установка, обновление и настройка операционной системы, системного и прикладного ПО согласно базового перечня ПО, допустимого к инсталляции на компьютерную технику Заказчика или не включенного в перечень и допустимого к инсталляции исключительно с учетом требований внутренних правил, порядков и инструкций, принятых у Заказчика.

перемещение, установка, замена, модернизация Оборудования/АРМ, подключение/отключение периферийных устройств, подключение Оборудования/АРМ к локальной сети, обеспечить корректное подключение всех компьютеров, ноутбуков и принтеров при пересаживании внутри одного здания или перемещении в другое здание в том же городе.;

При замене либо передаче АРМ и/или оргтехники в другой офис Подрядчик обеспечивает демонтаж, упаковку, транспортировку и установку оборудования по территории Республики Казахстан за свой счет и без увеличения договорной суммы.

установка, настройка, оптимизация работы и поддержка в исправном состоянии Оборудования/АРМ пользователей и их периферийных устройств, установка и поддержка операционной системы и прикладного (офисного) ПО, настройка сетевого доступа к локальной сети Заказчика, устранение аппаратных и программных сбоев;

настройка доступа к удаленному рабочему месту сотрудника, поддержка удаленной рабочей среды пользователя;

консультирование Пользователей по работе с Оборудованием/АРМ и ПО;

настройка ПО и поддержка персональной (локальной) и сетевой офисной техники для печати, сканирования, копирования;

настройка и поддержка возможности сканирования документов (формирование электронной версии бумажного документа) с использованием локального и сетевого Оборудования;

консультационная и техническая поддержка пользователей по эксплуатации ресурсов сторонних организаций, в том числе банк- клиентов, налоговых программ, депозитария финансовой отечности, электронных порталов, иного ПО необходимого для выполнения должностных обязанностей Пользователей.

создание локального профиля (включение и отключение учетных записей, создание локальных групп безопасности на рабочей станции, добавление и удаление членов локальной группы безопасности), настройка архивации, перенос личных данных в случае смены профиля пользователя или компьютера;

создание образа ОС рабочей станций по типу/виду Оборудования, проверка и актуализация;

копирование информации при замене накопителя, форматирование, восстановление информации пользователей.

диагностика Оборудования, периферийных устройств и системного ПО и устранение неисправностей;

проведение профилактических и ремонтных работ Оборудования/АРМ;

замена периферийных устройств, элементов питания в беспроводных периферийных устройствах;

осуществление технического сопровождения селекторных совещаний и видеоконференцсвязи (ВКС), обеспечение технической поддержкой видео-аудио программно-аппаратных комплексов и других мультимедийных средств проведения ВКС, совещаний, презентаций в конференц-залах Заказчика или Рабочих местах Пользователей.

7.4.5. Обслуживание АРМ также предусматривает, но не ограничивается следующим:

при замене ПК копирование всей информации находящиеся на жестком диске и всех настроек на новый заменяемый ПК;

сбор и анализ статистической информации по показателям работоспособности, качества, сбоям и простоям оборудования;

при обслуживании оборудования, находящегося под гарантией сторонней организации, согласование работ с поставщиком данного оборудования и производство, при необходимости, ремонта и доставки до сервисного центра поставщика;

обеспечение защиты от вирусов программными средствами, предоставленными Заказчиком, контроль работоспособности, наличия требуемых обновлений баз данных антивирусной программы;

обеспечение функционирования, передаваемого вместе с оборудованием на обслуживание ПО для обеспечения выполнения его функций (в том числе: инсталляция, настройка, проведение обучения и технических консультаций пользователей по использованию ПО), все устанавливаемое ПО предоставляется Заказчиком;

перечень допустимого к инсталляции ПО для АРМ пользователей утверждается заинтересованными подразделениями Заказчика;

подрядчик обеспечивает сохранение конфиденциальности информации;

контроль обеспечения информационной безопасности с использованием необходимого ПО, предоставляемого Заказчиком;

подрядчик следит за работоспособностью ПО на АРМ пользователей Заказчика, производит необходимые изменения на данном ПО при необходимости, своевременно осуществляет его обновление, а также обновление драйверов Оборудования, не нарушая лицензионных политик разработчиков ПО. При этом Заказчик предоставляет информацию об имеющихся лицензиях Подрядчику;

при закупке и вводе в эксплуатацию Заказчиком дополнительного ПО для АРМ пользователей Заказчика, Подрядчик обязуется принять его на обслуживание без увеличения Цены Договора.

7.5. Обслуживание АРМ также предусматривает, но не ограничивается следующим:

7.5.1. Работа включает, но не ограничивается проведением следующих обязательных мероприятий:

7.5.1.1. Один раз в год

профилактический ремонт с полной разборкой (только для не гарантийного оборудования);

очистку от пыли и грязи узлов и удаление отработанного тонера в принтерах, копировальных аппаратах, МФУ и факсимильных аппаратах;

при необходимости смазку, замену узлов и деталей;

очистку оптических узлов, удаление пыли из внутренних объемов.

7.5.1.2. ТОиР периферийного оборудования также включает:

установку и подключение оборудования, ремонт оборудования при выходе из строя, инсталляцию и настройку необходимого для его использования ПО, как при первоначальной его установке, так и по мере необходимости (все устанавливаемое ПО предоставляется Заказчиком);

сбор и анализ статистической информации по показателям работоспособности, качества, сбоям и простоям оборудования;

при обслуживании оборудования, находящегося на гарантии сторонней организации, согласование Работ с поставщиком данного оборудования и производство, при необходимости, ремонта и доставки до сервисного центра поставщика;

замену картриджей МФУ, принтеров и копировальных аппаратов, за счет Подрядчика, по мере необходимости;

проработку предложения Подрядчиком по оптимизации сервисов печати и внесение их Заказчику. Предложения должны содержать рекомендации по повышению надежности работы печатающей техники, оптимизации расстановки и распределения нагрузки, а также рекомендации по перемещению и замене печатающей техники;

подготовку и предоставление Заказчику ежемесячных отчетов по использованию ресурса Обменного фонда для Обслуживаемого оборудования.

7.5.1.3. Подрядчик за свой счет, по согласованию или/и по Запросам Заказчика обеспечивает работников и подразделения Заказчика принтерами и МФУ на период ремонта замены вышедших из строя принтеров и МФУ Заказчика;

7.6. Общие требования к Сервису ремонта (Таблица 2 приложения к технической спецификации, пункты №1-2)

7.6.1. В рамках аварийного фонда, Подрядчик обеспечивает профилактические работы, а при необходимости обеспечивает замену выходящих из строя частей и ремонт обслуживаемого оборудования.

7.6.2. Ремонт обслуживаемого оборудования с не истекшим гарантийным сроком подразумевает следующее:

в случае выявления неисправности обслуживаемого оборудования с не истекшим гарантийным сроком, Подрядчик обязан зарегистрировать факт неисправности по установленным у Заказчика правилам и процедурам;

на время проведения мероприятий по организации и ремонту оборудования с не истекшим гарантийным сроком и устранения ситуации простоя АРМ пользователя, для обеспечения сервиса в кротчайшие сроки, Подрядчик обязан предоставить из Аварийного фонда альтернативный вариант вышедшему из строя оборудованию на аналогичное или взаимозаменяемое, поддерживающее минимальные требования производительности АРМ пользователя;

в зависимости от гарантийных условий неисправного оборудования, Подрядчик сопровождает мероприятия, связанные с ремонтом в том числе, в случае необходимости несет затраты связанные с доставкой оборудования до сервисного центра поставщика оборудования и обратно до рабочего места Заказчика из собственных средств Подрядчика;

с привлечением заинтересованных специалистов Заказчика, Подрядчик должен осуществить проверку работоспособности оборудования с последующим тестированием (не менее 3-х часов) на территории Заказчика;

ремонт обслуживаемого оборудования с истекшим гарантийным сроком подразумевает следующее:

в случае выявления неисправности обслуживаемого оборудования с истекшим гарантийным сроком, Подрядчик обязан зарегистрировать факт неисправности по установленным у Заказчика правилам и процедурам;

на время проведения ремонта оборудования и устранения ситуации простоя АРМ пользователя, для обеспечения сервиса в кротчайшие сроки, Подрядчик обязан предоставить из Аварийного фонда альтернативный вариант вышедшему из строя оборудованию на аналогичное или взаимозаменяемое, поддерживающее минимальные требования производительности АРМ пользователя;

ремонт оборудования осуществляется на территории сервисного центра Подрядчика, все затраты связанные с ремонтом оборудования, в том числе с доставкой до сервисного центра Подрядчика и обратно до рабочего места Заказчика, осуществляются из собственных средств Подрядчика, с обязательным заполнением форм №2 и №3 приложения к технической спецификации соответственно;

с привлечением заинтересованных специалистов Заказчика, Подрядчик должен осуществить проверку работоспособности оборудования с последующим тестированием (не менее 3-х часов) на территории Заказчика;

8. Порядок обработки запросов, влияние, срочность, приоритет и режим работы

8.1. Основанием к выполнению Работ является Запрос Пользователей Заказчика.

8.2. Запросы могут осуществляться Заказчиком следующими способами: прямое обращение к специалистам Подрядчика, телефонная линия, электронная почта службы технической поддержки.

8.3. Запросы по своей классификации могут быть следующих видов: Инцидент; Изменение; Запрос на обслуживание; Регламентные работы.

8.4. Все Запросы при поступлении регистрируются и обрабатываются Подрядчиком в собственной электронной системе учета Запросов. В соответствии с Правилами управления инцидентами информационной безопасности Заказчика, Запросы классификации «Инцидент», связанные с простоем или критичностью подотчетных ИС (ИТ), дополнительно оформляются Заказчиком в одностороннем порядке (при необходимости в двухстороннем порядке) следующими документами:

– акт расследования инцидента;

– регистрация в журналах инцидентов.

8.5. В процессе обработки Запроса, Заказчик должен получать уведомления обо всех изменениях статусов данного Запроса.

8.6. Работники Подрядчика обязаны ответить на все Запросы Заказчика и выполнить необходимые действия в сроки, установленные для решения Запросов.

8.7. Если полное решение инцидента или выполнение изменения на основе Запроса затруднительно или требует времени более оговоренного, то для того чтобы обеспечить возможность продолжения работы, Заказчику необходимо предложить временное решение, позволяющее преодолеть последствия некорректного функционирования или обеспечить альтернативную реализацию изменения. В последствии, временное решение инцидента или реализация изменения заменяется на полноценное.

8.8. После восстановления работоспособности сервиса или выполнение изменения, специалист Подрядчика описывает выполненные Работы и/или дает инструкции для решения инцидента и\или выполнения изменения, описанного в Запросе, тем самым, переводя Запрос в статус решенного;

8.9. Предложенное решение тестируется Заказчиком и, в случае если инцидент исчерпан, специалист Заказчика присылает подтверждение о восстановлении Сервиса и закрытии Запроса;

8.10. Если решение не удовлетворяет, то Заказчик публикует отказ от предложенного решения, но работа по данному Запросу продолжается;

8.11. После отказа, в случае если Запрос был решен в установленный срок, приоритет Запроса автоматически повышается и работы по нему выполняются согласно установленного срока с повышением приоритета.

8.12. При отказе на досрочно решенный Запрос сроки решения для него не изменяются и работы по нему проводятся в установленный срок.

8.13. При закрытии Запроса, Пользователь проставляет оценку, определяющую уровень его удовлетворенности исполнением Запроса. При отсутствии оценки пользователя по Запросу, последний считается закрытым с максимальной оценкой.

8.14. При регистрации, каждому Запросу назначается приоритет. Приоритет определяется в зависимости от срочности решения и влияния на Сервис.

8.15. Влияние и срочность определяется Пользователем, приоритет для Запроса при регистрации назначает Подрядчик. Дальнейшая обработка Запросов позволяет Подрядчику изменять приоритет по согласованию с Заказчиком.

8.16. Влияние на Сервис определяется согласно таблице 4 приложения к технической спецификации.

8.17. Срочность устранения определяется согласно таблице 5 приложения к технической спецификации.

8.18. Приоритет определяется согласно таблице 6 приложения к технической спецификации.

8.19. Подрядчик должен обеспечить постоянным пребыванием у Заказчика в рабочее время не менее 1 (одного) специалиста. Режим работы Подрядчика зависит от приоритета Запроса. В случае временной нетрудоспособности, отпуска или иного отсутствия закреплённого специалиста Подрядчик обязан обеспечить его своевременную замену на специалиста соответствующей квалификации, без снижения качества и объёма оказываемых услуг.

8.20. При Запросах низкого и среднего приоритетов в рамках предоставления Сервиса, работы проводятся в Стандартном режиме (кроме выходных и праздничных дней, в будни рабочее время 8 часов с 08.30 часов до 18.00 часов с перерывом на обед с 12.30 до 14.00.

8.21. Особый режим (24 часа, 7 дней в неделю, круглосуточно) (далее – Особый режим) не является основанием для увеличения цены Договора. Условия предоставления Сервиса в Особом режиме:

- при поступлении Запросов высокого приоритета до его устранения;

- при поступлении письма (не позднее, чем за 2 часа) с указанием планируемых мероприятий в рамках выполнения Работ, в срок до завершения планируемых мероприятий, но суммарно не более 50 календарных дней в год;

- при поступлении Запросов на планируемое мероприятие, требующее остановки Сервиса (отключение, включение, перемещение, связанное с парком Оборудования ИТ-инфраструктуры, в том числе переезд между разными (зданиями, этажами, комнатами) и другими работами, связанными с риском перебоев в бизнес процессах Заказчика из-за неработоспособности Сервиса, Подрядчиком разрабатывается ППР и согласовывается с заинтересованными структурными подразделениями Заказчика и обеспечивается техническое сопровождение связанное с комплексом мероприятий по Запросу и исполнению ППР, результатом которых является стадия проверки и обеспечение функционирования работоспособности Сервиса. В рамках данного ППР предусматривается ответственность Подрядчика за обеспечение целостности Оборудования при его демонтаже, монтаже, подключению и включению до рабочего состояния. Поступление Запросов любого приоритета от Руководства Заказчика до завершения Работ, но суммарно не более 30 календарных дней в год;

8.22. Подрядчик согласовывает с Заказчиком график и состав Регламентных (планово-профилактических) работ для проведения работ по обеспечению Сервиса, согласно регламентирующим документам Заказчика и настоящей технической спецификации;

8.23. Регламентные работы, которые могут повлиять на доступность Сервиса, проводятся после 18:30 часов в Особом режиме, по согласованию с Заказчиком.

8.24. Регламентные работы, требующие остановки Сервиса могут проводиться в Стандартном режиме по согласованию за 24 часа до их выполнения с Заказчиком, но не должны превышать 48 часов за календарный год.

8.25. Перед проведением регламентных работ Подрядчик уведомляет Пользователей Заказчика посредством рассылки электронных писем и сообщений.

8.26. Запросы обрабатываются по очередности согласно заданному приоритету и времени регистрации Запроса. Запросы с приоритетом «Высокий», или поступившие от Руководства – обрабатываются незамедлительно.

8.27. Для определения каждого из приоритетов Запроса исходными условиями являются мера влияния и срочности.

8.28. Время выполнения Запросов соответствует таблице 7 приложения к технической спецификации.

8.29. В случае получения Подрядчиком Запроса от Заказчика во внерабочее для Заказчика время, требующего перехода на Особый режим, к времени выполнения Запроса прибавляется 3 дополнительных часа. Если часть из дополнительного времени пересекается с рабочим временем, то эта часть вычитывается из 3 часов, и общее время выполнения Запроса увеличивается только на полученную разницу.

8.30. В случае потребности в увеличении времени решения Запросов, дополнительное время на решение согласовывается с Заказчиком.

8.31. Время решения по Запросам на исполнение регламентных работ определяется по согласованию с Заказчиком и зависит от условий и сложности выполнения Работ.

9. Требования к доступности и метрики, применяемые для оценки качества и эффективности Сервиса.

9.1. Подрядчик гарантирует доступность Сервиса 98% и стремится обеспечить работоспособность информационных систем круглосуточно в бесперебойном режиме (24x7x365), за исключением случаев проведения Регламентных работ и /или Запросов, требующих остановки Сервиса.

9.2. Доступность сервиса рассчитывается отдельно за отчетный период (месяц), значение доступности Сервиса ниже 93% по вине Подрядчика, считается как выполнение Работ ненадлежащего качества и оценивается как Инцидент.

9.3. Метрики, применяемые для оценки Качества Сервисов:

9.3.1. Степень удовлетворенности Заказчика.

спецификация: субъективная оценка удовлетворенности уровнем предоставляемых сервисов. Сумма оценок, приведенных в опросах, деленная на количество опросов.

тенденции: уровень удовлетворенности должен повышаться.

критическое значение: менее 4.

9.3.2. Средняя оценка исполнения Запросов.

спецификация: объективная оценка качества исполнения Работ по Запросам за отчетный месяц. Сумма значений оценок исполненных Запросов, деленная на общее количество исполненных Запросов.

тенденции: уровень оценки должен быть стабильным.

критическое значение: менее 3.

9.4. Метрики для оценки Эффективности Сервисов:

9.4.1. Среднее время на обслуживание 1 (одного) Рабочего места.

спецификация: фактическое время, затраченное Специалистами на выполнение Работ по исполнению Запросов. Сумма времени (в часах), деленная на количество Рабочих мест.

тенденции: значение времени должно снижаться по мере повышения эффективности.

критическое значение: более 3 часов (статистический предел обеспечения эффективности).

9.4.2. Доля просроченных Запросов.

спецификация: доля Запросов с нарушениями сроков исполнения. Процент количества Запросов с нарушениями сроков от общего количества Запросов, зарегистрированных за отчетный месяц.

тенденции: доля просроченных Запросов должна снижаться.

критическое значение: более 10%.

10. Требования к безопасности

10.1. Подрядчик должен выполнять Работы согласно установленным у Заказчика правилам и процедурам системы управления информационной безопасностью.

10.2. Подрядчик должен не допускать внедрение и распространение вирусов, других вредоносных кодов в системах Заказчика.

10.3. Подрядчик должен не допускать действий, классифицируемых как различные виды несанкционированного доступа к данным и устройствам Заказчика.

10.4. Подрядчик принимает на себя обязательства по соблюдению требований информационной безопасности, принятых у Заказчика.

10.5. Подрядчик должен ознакомиться и руководствоваться утвержденной у Заказчика документацией (правила, регламенты, процедуры, положения, руководства, методики, инструкции) в том числе, но не ограничиваясь:

СТ КТО-2.005-2023 Магистральные нефтепроводы. Требования к подрядным организациям.

Политика АО «КазТрансОйл» в области обеспечения информационной безопасности;

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

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

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»;

Правила управления инцидентами информационной безопасности АО «КазТрансОйл»;

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

иные внутренние документы Общества, регламентирующие требования обеспечения информационной безопасности.

11. Требования к предоставлению отчетной документации

11.1. Ежеквартально, Подрядчик должен предоставлять отчетную документацию по установленным формам №№4-8 приложения к технической спецификации.

11.2. Отчетная документация предоставляется до 3-го числа месяца, следующего за отчетным, в электронном виде на электронный адрес Заказчика Info5@kaztransoil.kz, заверенная печатью Подрядчика и подписанная ответственным за формирование отчетности работником Подрядчика и первым руководителем Подрядчика. Отчетность предоставляется в формате исходных данных Excel и в формате PDF.

11.3. По требованию Заказчика Подрядчик должен предоставлять отчетность, предусмотренную функциональностью в собственной электронной системе учета Запросов.

11.4. По требованию Заказчика, Исполнитель обязуется за свой счет, включая все сопутствующие затраты:

осуществлять ликвидацию (демонтаж/разделку/разборку/резку), утилизацию Оборудования, периферийных устройств, их компонентов и отходов, образованных в результате ликвидации, в соответствии с экологическим законодательством Республики Казахстан;

фиксировать процесс ликвидации фото и/или видеосъемкой;

предоставлять все необходимые Заказчику материалы (фото и/или видеосъемку) и документально оформленные акты о ликвидации в 2¬х экземплярах в установленные Запросом на предоставление информации сроки;

предоставлять договор со специализированной организацией, осуществляющей ликвидацию (демонтаж/разделку/разборку /резку), утилизацию Оборудования, периферийных устройств, их компонентов и отходов, образованных в результате ликвидации и документ о принятии уведомления государственным уполномоченным органом в области охраны окружающей среды о начале предпринимательской деятельности по сбору, сортировке и/или транспортировке отходов, восстановлению и/или уничтожению неопасных отходов.

12. Ответственность Подрядчика

12.1. В случае нарушения Подрядчиком сроков выполнения Работ, предусмотренных технической спецификацией в части обращений Заказчика по запросам на устранение инцидента, изменение или обслуживание (далее – Просрочка), Подрядчик обязан уплатить Заказчику неустойку, согласно п.12.2. технической спецификации, но не более 10% от цены Договора по каждому отдельному случаю нарушения. Уплата должна быть произведена Подрядчиком в течении 7 (семи) календарных дней со дня получения от Заказчика соответствующего счета.

12.2. Если Просрочка была допущена по вине Подрядчика, то Подрядчик уплачивает Заказчику штраф, сумма которого рассчитывается по следующей формуле:

для запросов на устранение инцидента Ш=Ш0+(Ш0*П)/Ti

для запросов на изменение Ш=Ш0+(Ш0*П)/2Ti

для запросов на обслуживание Ш=Ш0+(Ш0*П)/5Ti

Где:

Ш – сумма штрафа

Ш0 – начальная сумма штрафа при Просрочке = 0,1% от Цены Договора.

Ti – допустимый срок (согласно настоящей спецификации).

Тп = пройденное время с момента запроса.

П – время Просрочки = Тп - Ti(единицы измерения времени соответствуют единицам измерения соответствующего допустимого срока Ti) в часах.

13. Требования к составу специалистов Подрядчика

13.1. Подрядчик обязан выполнять Работы с привлечением квалифицированных работников в соответствии утвержденному составу выделенной к выполнению Работ у Заказчика группы специалистов.

13.2. В случае необходимости, по согласованию с Заказчиком, замена какого-либо работника, на работника, имеющего аналогичный или более высокий уровень квалификации/опыта, происходит в письменной форме, с обязательным объяснением причины замены и предоставлением документов, согласно требованиям Договора.

13.3. Изменение состава выделенной группы специалистов без согласования с Заказчиком считается ненадлежащим выполнением Работ и оценивается как инцидент.

3. Нормативно-технические документы

№ п/п	Наименование
1	СТ КТО-2.005-2023 Магистральные нефтепроводы. Требования к подрядным организациям.

4. 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

Приложение

Астана қ. ЗӘО филиалының техникалық ерекшелігіне қосымша-КЗ.docx

Приложение к технической спецификации филиала ЦИР г. Астана 2027-рус.docx

Подписал Саетгалиева Алия Вильевна

Дата подписания 21.10.2026