ТЕХНИКАЛЫҚ СИПАТТАМА

1264727 , Ұйымдастыру техникасына техникалық қызмет көрсету сатып алу бойынша
Ашық тендер тәсілімен

Лот № 2 (35 Р, 4563529) 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	35 Р
Атауы және қысқаша сипаттамасы	Компьютерлік/перифериялық оргтехниканы/жабдықтарды жөндеу/жаңғырту бойынша жұмыстар, Компьютерлік/шеткері жабдықтарды және олардың бөлшектерін жөндеу/жаңғырту жұмыстары
Қосымша сипаттама	Оргтехникаға техникалық қызмет көрсету Маңғыстау МҚБ
Саны	1.000
Өлшем бірлігі	-
Жеткізу орны	ҚАЗАҚСТАН, Маңғыстау облысы, г. Актау (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

1.1. Терминдер, анықтамалар және қабылданған қысқартулар.

1.1.1. Осы техникалық ерекшелікте (бұдан әрі – ТЕ) тиісті анықтамалары мен қысқартулары бар мынадай терминдер қолданылған:

1.1.1.1. Негізгі түсініктер мен анықтамалар

Баламалы нұсқа – қажет болған жағдайда және Тапсырыс берушіде, соның ішінде диагностикалық/жөндеу жұмыстарын жүргізу уақытына Жабдықтың орнын алмастыру жабдығы болмаған кезде, Жабдықтың өнімділігіне қойылатын ең төменгі талаптарды қолдайтын, ұқсас/өзара алмастырылатын, уақытша шешім немесе техникалық құрал;

Іркіліс уақыты – жоспарланған және келісілген тоқтатулар уақытын қоспағанда, Сервиске қолжетімсіз Уақыт

Өтінішті орындау уақыты – Мердігердің Өтінішті алуы мен оны орындау уақыты арасындағы Уақыт кезеңі

Инцидентті жою уақыты – Ұйымдастыру техникасының бір бірлігінің жұмысын қалпына келтіруге кететін ең ұзақ уақыт

Қолжетімділік – Ұйымдастыру техникасының бір бірлігінің қолжетімділіктің жалпы кезеңіне қажетті функцияны орындау қабілетінің пайыздық қатынасы

Тапсырыс беруші – «ҚазТрансОйл» АҚ

Жабдық – Қағаздық іс жүргізуді жеңілдететін ұйымдастыру техникасы: принтерлер, сканерлер, көпфункционалды құрылғылар, факстар

Өтініш – Көрсетілетін сервиске байланысты Тапсырыс берушіден Мердігерге сұрау салу

Мерзімді кешіктіру – Өсімақы және/немесе айыппұл есептелетін басып шығару құрылғысының Іркіліс уақыты (Іркілістің 8 жұмыс сағаты күн ретінде есептеледі)

Сервис – Белгіленген өлшеуіштері бар белгілі бір сапа деңгейіне ие Тапсырыс берушінің алдын ала келісілген қажеттіліктерін қанағаттандыруға бағытталған өндірістік рәсімдер кешені

1.2. Орындалатын жұмыстардың құрамы мен талаптары.

1.2.1. Ұйымдастыру техникасына техникалық қызмет көрсету жөніндегі жұмыстар (бұдан әрі – Жұмыстар) оның үздіксіз жұмысын қамтамасыз ету мақсатында жүргізіледі және мыналарды қамтиды:

- профилактика;
- жаңа картридждерді жеткізу;
- картридждерді толтыру;
- мамандандырылған қағазбен қамтамасыз ету;
- жабдықты диагностикалау және қосалқы бөлшектерді ауыстыру.

1.2.1.1. Принтерлердің, көпфункционалды құрылғылардың (бұдан әрі – КФҚ), сканерлер мен факстардың барлық түрлеріне профилактика аппаратты шаң мен кірден жалпы тазалауды; түпнұсқаның шынысын, оптикалық тораптарды, байланыс топтарын, қағаздың өту жолдарын, науалардан қағаз беру роликтерін тазалауды; пайдаланылған тонерді эвакуациялау жолдарын, пайдаланылған тонерді жинауға арналған бункерлерді тазалауды; бөлімше тораптарының, редукторлардың және басқа да қозғалатын бөліктердің жай-күйін бақылауды; аппараттың жұмысын тексеруді, баптауды және реттеуді қамтиды. Профилактикалық жұмыстар жұмыстың күрделілігіне байланысты ұйымдастыру техникасын орнату орнында немесе Мердігердің аумағында жүргізіледі.

1.2.1.2. Жаңа картридждерді жеткізу және Баламалы нұсқаны ұйымдастыру ММҚБ техникалық ерекшелігіне Қосымшаның 1-кестесінің нысаны бойынша келісілген кестеге сәйкес осы техникалық ерекшеліктің 1.3-тармағында көрсетілген жұмыстарды жүргізу орны бойынша жүргізіледі.

1.2.1.2.1. Тапсырыс берушінің өндірістік қызметінің үздіксіздігін қамтамасыз ету және Жабдықтың тоқтап тұру уақытымен байланысты Орындаушының тәуекелдерін азайту мақсатында, қызметтерді көрсету аясында Орындаушы Шарттың қолданылу мерзімі бойы жұмыстарды орындау орны бойынша Баламалы нұсқаны, кемінде бір көпфункционалды құрылғыны (КФҚ) орналастыруға міндетті.

1.2.1.2.2. Жабдықты жеткізу, орнату, баптау, қосу, техникалық қызмет көрсету, жөндеу, шығыс материалдарымен қамтамасыз ету (қағазды қоспағанда, егер Шартта өзгеше көзделмесе), сондай-ақ ақау шыққан жағдайда жабдықты ауыстыру шығындарын Орындаушы жүзеге асырады және көрсетілген қызметтер құнына енгізілді деп есептеледі.

1.2.1.2.3. Баламалы нұсқа істен шыққан жағдайда, Орындаушы 1.5.10-тармақта белгіленген мерзімдерде жабдықтың жұмысқа қабілеттілігін қалпына келтіруге немесе оны ұқсас жабдыққа немесе сипаттамалары жақсартылған жабдыққа ауыстыруға міндетті.

1.2.1.3 Картридждерді толтыру Мердігердің аумағында жүргізіледі және мыналарды қамтиды: Тапсырыс берушіден пайдаланылған картридждерді қабылдау және оларды Мердігердің аумағына тасымалдау; картридждердің жай-күйін диагностикалау; пайдаланылған тонерге арналған бункерді тазалау; пышақтарды, фотобарабандарды, байланыс топтарын тазалау; тонермен толтыру; тестілеу; Тапсырыс берушінің аумағына жеткізу. Картридждерді толтыру тек ұйымдастыру техникасын өндіруші фирмалардың сапалы тонерімен және картридж моделіне немесе принтердің өзіне сәйкес келетін сипаттамаларымен жүргізілуі тиіс. Толтырылған картриджде тольтыру күні бар Мердігердің сервистік стикері болуы тиіс. Механикалық тозу немесе зақымдану себебінен картриджді одан әрі пайдалану мүмкін болмаған жағдайда, пайдаланылған картридждерді кәдеге жарату жөніндегі шығындарды Мердігер өзіне алады.

1.2.1.4 Мамандандырылған қағазбен қамтамасыз ету Жұмыс өндірісінің орны бойынша мыналарды жеткізуді білдіреді: матрицалық принтерлерге арналған орам қағазы, кескіш плоттерлерге арналған орам қабыршағы, плоттерге арналған кең форматты орам қағазы, бүріккіш принтерлерге арналған фото қағаз.

1.2.1.5. Қосалқы бөлшектерді немесе модульдерді ауыстырумен диагностикалау аппараттың техникалық жай-күйін айқындау және қажет болған жағдайда оның жұмысқа қабілеттілігін қалпына келтіру және ресурсты ішінара қалпына келтіру мақсатында жүргізіледі. Диагностика және ауыстыру жұмыстары ұйымдастыру техникасын сынауды, ақаулықты анықтауды, аппаратты баптауды және реттеуді, сондай-ақ қажет болған жағдайда жабдықты ішінара бөлшектеуді; ақаулы бөлшектерді, тораптар мен механизмдерді ауыстыруды; бағдарламалық ақаулар мен қателерді жоюды қамтиды. Диагностика нәтижелері бойынша Мердігер Тапсырыс берушіге ММҚБ техникалық ерекшелігіне Қосымшаның №1 нысанына сәйкес аппараттың техникалық жай-күйі актісін ұсынады. Қосалқы бөлшектерді немесе модульдерді диагностикалау және ауыстыру жұмыстарды жүргізудің күрделілігіне байланысты ұйымдастыру техникасы орнатылған жерде не Мердігер аумағында жүргізіледі.

1.2.2. Ұйымдастырушылық шектерге мыналар кіреді:

- ұйымдастыру техникасына қызмет көрсету сервисі;

- есепті кезеңде орындалған Жұмыстардың көлемі туралы есептерді дайындау (Тапсырыс беруші талап ететін нысандар бойынша). Есептік құжаттама есепті айдан кейінгі айдың 3-ші күніне дейін қағаз жеткізгіште тігілген және нөмірленген түрде ұсынылады, Мердігердің мөрімен куәландырылады және есептілікті қалыптастыруға жауапты Мердігердің жұмыскері және бірінші басшы қағаз нұсқаларының электрондық көшірмелерінің PDF форматында қол қояды. Орындалған Жұмыстар үшін ақы төлеу ММҚБ техникалық ерекшелігіне Қосымшаның 1-кестесіне сәйкес ай сайын жүзеге асырылатын болады.

1.2.3. Ұйымдастыру техникасына техникалық қызмет көрсету бойынша жұмыстарды орындау көлемі мен орны ММҚБ техникалық ерекшелігіне Қосымшада келтірілген.

1.2.4. Жұмыстарды орындауға байланысты барлық шығыстар (көлік, пошта, кәдеге жарату және т. б.) Жұмыстардың құнына енгізілуі және Шарттың ажырамас бөлігі болып табылатын Жұмыстарды орындау кестесінде көрсетілуі тиіс.

1.2.5. ММҚБ техникалық ерекшелігіне Қосымша Шарттың ажырамас бөлігі болып табылады.

1.3. Жұмыстарды орындау орны

1.3.1. Ұйымдастыру техникасына техникалық қызмет көрсету бойынша жұмыстар Ақтау қ., 8-шағын аудан, 38«б» ғимарат мекенжайы бойынша «ҚазТрансОйл» АҚ Маңғыстау мұнай құбыры басқармасында орындалуы тиіс.

1.4. Жұмыстарды орындау мерзімі

1.4.1. Ұйымдастыру техникасына техникалық қызмет көрсету бойынша жұмыстар 2027 жылғы 01 қаңтардан бастап 2027 жылғы 31 желтоқсанды қоса алғанда орындалуы тиіс.

1.5. Мердігерге қойылатын талаптар

1.5.1. Мердігер мамандардың бөлінген топтарының бекітілген құрамына сәйкес білікті жұмыскерлерді тарта отырып, жұмыстарды орындауға міндетті. Тапсырыс берушінің келісімінсіз мамандардың бөлінген тобының құрамын өзгерту жұмыстың тиісінше орындалмауы болып саналады және инцидент ретінде бағаланады.

1.5.2. Орындалатын жұмыстар Шарттың бүкіл қолданылу мерзіміне Тапсырыс берушінің ұйымдастыру техникасының үздіксіз жұмысын қамтамасыз етуі тиіс.

1.5.3. Мердігер Шартта және оған Қосымшаларда көрсетілген көлемге сәйкес Тапсырыс берушінің ұйымдастыру техникасына техникалық қызмет көрсету бойынша Жұмыстарды орындауға тиіс.

1.5.4. Тапсырыс беруші қосымша аппараттық құралдарды пайдалануға берген кезде Мердігер оларды Шарттың Бағасын арттырмай қызмет көрсетуге қабылдауға міндеттенеді. Жаңадан енгізілген аппараттық құралдар үшін қосалқы бөлшектерді немесе модульдерді диагностикалау және ауыстыру бойынша Жұмыс қолданылмайды.

1.5.5. Мердігер Тапсырыс берушіде қызмет көрсетілетін жабдыққа (Xerox, Hewlett Packard, Canon) техникалық қызмет көрсету және қолдау саласында сертификатталған мамандарды тарта отырып, жұмыстарды орындауы тиіс.

1.5.6. Жұмыстарды толық көлемде орындау үшін барлық бағдарламалық жасақтаманы, құралдарды, жабдықты және басқа да материалдық құралдарды Мердігер қамтамасыз етеді.

1.5.7. Мердігер Тапсырыс берушінің бекітілген жұмыс кестесіне сәйкес Жұмыстардың жұмыс күндері орындалуын қамтамасыз етуге тиіс.

1.5.8. Мердігер пайдаланылатын материалдардың, құрылымдардың, жабдықтар мен жүйелердің тиісті сапасына, олардың мемлекеттік стандарттар мен техникалық шарттарға сәйкестігіне, оларды тиісті сертификаттармен, техникалық паспорттармен және олардың сапасын куәландыратын басқа да құжаттармен қамтамасыз етуге кепілдік береді. Мердігер Тапсырыс берушімен келісілгеннен кейін және шығыс материалының бірлігі үшін бағаны Шартта көрсеткеннен кейін шынайы шығыс материалдарын не қызмет көрсетілетін жабдықты өндіруші ұсынған жоғары сапалы телнұсқаларды не қазақстандық өндірушінің шығыс материалдарын пайдалануға міндеттенеді.

1.5.9. Мердігер ай сайын белгіленген нысан бойынша есептілікті ұсынуы тиіс (ММҚБ техникалық ерекшелігіне Қосымшаның №4 нысаны).

1.5.10. Мердігер Тапсырыс берушіге Сервисті ұсыну сапасының төмен жарияланған деңгейіне, оның ішінде Сервистердің қолжетімділігіне және Өтініштерді орындау уақытына (бұдан әрі – SLA) қойылатын талаптардың сақталуына кепілдік береді. Өтінішті орындау уақыты Өтініштің басымдығы мен сыни деңгейімен анықталады.

1.5.11. SLA-мен келісілген Жұмыстарды орындау үшін Тапсырыс берушінің Өтініші негіз болып табылады.

1.5.12. Өз жіктемесі бойынша Өтініштердің мынадай түрлері болуы мүмкін:

1.5.13. инцидент (басып шығаруды тоқтату, басып шығару сапасы мен өнімділігін төмендету фактісіне немесе ықтимал мүмкіндігіне қатысты мәселе);

1.5.14. қызмет көрсетуге сұрау салу (Шарт бойынша жұмыстарды орындау шеңберінде Тапсырыс берушінің АТ-мамандарының консультациялары сияқты қатардағы өтініштер.

1.6. Өтініштерді өңдеу тәртібі (қызмет көрсетуге Өтінімдер)

1.6.1. Келіп түскен кезде барлық өтініштерді Мердігер өтінімдерді есепке алудың жеке электрондық жүйесінде оларды Тапсырыс беруші өз бетінше Мердігердің өтінімдерінің web-порталы арқылы және/немесе қосымша электрондық пошта арқылы орналастыру арқылы өңдейді.

1.6.2. Тапсырыс беруші электрондық пошта арқылы жүгінген жағдайда Мердігер өтінімді өтінімдерді есепке алудың электрондық жүйесінде дербес тіркейді.

1.6.3. Өтінішті өңдеу процесінде Тапсырыс беруші өтініштердің статустарындағы барлық өзгерістер туралы хабарламаларды көре алады.

1.6.4. Өтінім жабылған кезде Тапсырыс берушінің өкілі оның өтінімді орындауға қанағаттану деңгейін айқындайтын баға қояды.

1.6.5. Тапсырыс беруші өкілінің өтініші бойынша бағасы болмаған жағдайда ол ең жоғары бағамен жабық болып есептеледі.

1.6.6. Тіркеу кезінде әрбір өтінішке басымдық беріледі. Басымдық шешімнің шұғылдығы мен қызметке әсеріне байланысты анықталады.

1.6.7. Өтініштің әсері мен шұғылдығын Тапсырыс берушінің өкілі айқындайды, тіркеу кезінде өтініш үшін басымдықты Мердігер тағайындайды. Өтініштерді одан әрі өңдеу Мердігерге Тапсырыс берушімен келісім бойынша басымдықты өзгертуге мүмкіндік береді.

1.6.8. Әсер 3-кестеге сәйкес анықталады (ММҚБ техникалық ерекшелігіне Қосымша).

1.6.9. Жоюдың шұғылдығы 4-кестеге сәйкес айқындалады (ММҚБ техникалық ерекшелігіне Қосымша).

1.6.10. Басымдық 5-кестеге сәйкес айқындалады (ММҚБ техникалық ерекшелігіне Қосымша).

1.6.11. Мердігердің жұмыс режимі Тапсырыс берушінің Өтініш басымдығына байланысты:

- стандартты режим (демалыс және мереке күндерінен басқа, Тапсырыс берушінің бекітілген жұмыс кестесіне сәйкес жұмыс уақыты 8 сағат, түскі үзілістерді қоса алғанда);

- ерекше режим (24 сағат, аптасына 7 күн, тәулік бойы).

1.6.12. Сервисті ұсыну шеңберінде төмен және орта басымдықтағы өтініштер кезінде Жұмыстар стандартты режимде орындалады.

1.6.13. Ерекше режимді Жұмысты орындау құнының қымбаттауына қосу мүмкін емес. Сервисті ерекше режимде ұсыну шарттары:

- инцидент жойылғанға дейін жоғары басымдықтағы өтініштер түскен кезде;

- Жұмыстарды орындау шеңберінде жоспарланған іс-шараларды көрсете отырып, хат келіп түскен кезде (2 жұмыс күнінен кешіктірмей);

- Тапсырыс беруші басшылығынан жоспарланған іс-шаралар аяқталғанға дейін кез келген басымдықтағы өтініштердің түсуі.

1.6.14. Өтініштер берілген басымдыққа және өтінішті тіркеу уақытына сәйкес кезектілік бойынша өңделеді. «Жоғары» басымдығы бар өтініштер дереу өңделеді.

1.6.15. Өтініштің басымдықтарының әрқайсысын анықтау үшін әсер ету және шұғылдық шарасы бастапқы шарттар болып табылады.

1.6.16. Өтініштерді орындау уақыты келесі 6-кестеге сәйкес келеді (ММҚБ техникалық ерекшелігіне Қосымша).

1.6.17. Инциденттерді шешу, қызмет көрсетуге Сұрау салуды орындау уақытын ұлғайту қажет болған жағдайда, шешімге қосымша уақыт Тапсырыс берушімен келісіледі.

1.6.18. Сервистер Сапасын бағалау үшін қолданылатын метрикалар:

1. Ұйымдастыру техникасының 1 (бір) бірлігіне шаққандағы Өтініштердің орташа саны.

Сипаттама: Қызмет көрсету деңгейінің көрсеткіші. Қызмет көрсетілетін ұйымдастыру техникасының санына бөлінген бір есепті айда тіркелген Өтініштердің жалпы саны.

Тенденциялар: Жұмыстарды орындау процесі Өтініштер санын біртіндеп азайтуы тиіс.

Сыни мәні: 10-нан астам.

1.6.18.2. Тапсырыс берушінің қанағаттану дәрежесі.

Сипаттама: Ұсынылатын сервистер деңгейіне қанағаттанушылықты субъективті бағалау. Сауалнамаларда келтірілген бағалардың сомасы сауалнамалар санына бөлінеді.

Тенденциялар: Қанағаттану деңгейі жоғарылауы керек.

Сыни мәні: 4-тен кем.

1.6.18.3. Бір есепті айдағы Сервистердің жалпы іркіліс уақыты.

Сипаттама: Тіркелген жоғары Басымдықты Инцидентті жою уақыты Сервистің іркілісі болып саналады. Инциденттің жабылуы мен Инциденттің тіркелу уақыты арасындағы уақыт сомасы. Қызмет көрсетуге сұрау салу уақыты бойынша деректер есепке алынбайды.

Тенденциялар: Бағалау деңгейі тұрақты болуы тиіс.

Сыни мәні: іркіліс уақыты 99,9 %-ды құрайтын қолжетімділік деңгейін қамтамасыз ету үшін талап етілетін мәннен аспауы тиіс.

1.6.19. Сервистердің Тиімділігін бағалауға арналған метрикалар:

1.6.19.1. Ұйымдастыру техникасының 1 (бір) бірлігіне қызмет көрсетудің орташа уақыты.

Сипаттама: Мамандардың Өтінімдерді орындау бойынша Жұмыстарды орындауға жұмсаған нақты уақыты. Ұйымдастыру техникасы бірліктерінің санына бөлінген уақыт сомасы (сағатпен).

Тенденциялар: Тиімділік жоғарылаған сайын уақыт мәні төмендеуі тиіс.

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

1.6.20. Сервистердің Қолжетімділігін бақылауға арналған метрикалар:

1.6.20.1. Инцидентті жою уақыты.

Сипаттама: Сервисті толық тоқтатпай, Сервистің ішінара жоғалған функцияларын қалпына келтіруге қажетті уақыт.

Өлшем бірлігі: Сағат.

1.6.20.2. Ақаулықтан кейін қалпына келтіру уақыты.

Сипаттама: Сервисті толық тоқтата отырып, Сервистің жұмысқа қабілеттілігін қалпына келтіруге қажетті уақыт.

Өлшем бірлігі: Сағат.

1.7. Мердігердің жауапкершілігі

1.7.1. Мердігер ММҚБ техникалық ерекшелігінің Қосымшасында көзделген қандай да бір мерзімдерді бұзған жағдайда (бұдан әрі – Мерзімді кешіктіру), Тапсырыс беруші мұндай Мерзімді кешіктірудің себептерін талдайды.

1.7.2. ММҚБ техникалық ерекшелігіне Қосымшамен белгіленген, құрылғылардың жалпы санынан 5%-дан кем немесе оған тең Іркілісі жағдайында, әрекет етуге арналған уақыттың 6-кестесінде (ММҚБ техникалық ерекшелігіне Қосымша) айқындалғаннан аспайды (егер осы әрекет етуге арналған уақыт асып кеткен жағдайда, онда бұл факт Мерзімді кешіктіру болып есептеледі);

1.7.3. ММҚБ техникалық ерекшелігіне Қосымшада белгіленген, құрылғылардың жалпы санынан 5%-дан астам бірақ 10%-дан аспайтын құрылғылардың Іркілісі жағдайында, әрекет етуге арналған уақыттың 6-кестесінде (ММҚБ техникалық ерекшелігіне Қосымша) айқындалғаннан аспайды (егер әрекет етуге берілген уақыт асып кеткен жағдайда, онда бұл факт Мерзімді кешіктіру болып есептеледі);

1.7.4. ММҚБ техникалық ерекшелігіне Қосымшамен белгіленген, құрылғылардың жалпы санынан 10%-дан астам Іркілісі жағдайында, әрекет етуге арналған уақыттың 6-кестесінде (ММҚБ техникалық ерекшелігіне Қосымша) айқындалғаннан аспайды (егер осы әрекет етуге арналған уақыт асып кеткен жағдайда, онда бұл факт Мерзімді кешіктіру болып есептеледі).

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

Приложение к технической спецификации МНУ.doc

Каз.Приложение к технической спецификации МНУ.docx

Қол қойған Саетгалиева Алия Вильевна

Қол қойылған күні 22.10.2026

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

ТЕХНИЧЕСКАЯ СПЕЦИФИКАЦИЯ

по закупке 1264727 , Техническое обслуживание оргтехники
способом Открытый тендер

Лот № 2 (35 Р, 4563529) Работы по ремонту/модернизации компьютерной/периферийной оргтехники/оборудования

Заказчик: Акционерное общество "КазТрансОйл"

Организатор: Акционерное общество "КазТрансОйл"

1. Краткое описание ТРУ

Наименование	Значение
Номер строки	35 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 обслуживание оргтехники Мангыстауского НУ
Количество	1.000
Единица измерения	-
Место поставки	КАЗАХСТАН, Мангистауская область, г. Актау (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

1.1. Термины, определения и принятые сокращения.

1.1.1. В настоящей технической спецификации (далее - ТС) применены следующие термины с соответствующими определениями и сокращениями:

1.1.1.1. Основные понятия и определения

Альтернативный вариант – Временное решение или техническое средство, аналогичное/ взаимозаменяемое, поддерживающее минимальные требования производительности Оборудования, предоставляемое в случаях необходимости и отсутствия у Заказчика подменного в том числе взамен Оборудования на время проведения диагностических/ ремонтных работ;

Время простоя - Время недоступности Сервиса, за исключением времени запланированных и согласованных остановок

Время выполнения обращения - Период времени между получением Обращения Подрядчиком и временем его выполнения

Время устранения инцидента - Максимальное время, необходимое для восстановления работоспособности одной единицы оргтехники

Доступность - Процентное соотношение времени способности одной единицы оргтехники исполнять требуемую функцию к общему периоду доступности

Заказчик - АО «КазТрансОйл»

Оборудование - Организационная техника, облегчающая бумажное делопроизводство: принтеры, сканеры, многофункциональные устройства, факсы

Обращение - Запрос от Заказчика к Подрядчику, связанный с предоставляемым сервисом

Просрочка - Промежуток времени Простоя устройства печати, за который начисляется пеня и/или штраф (8 рабочих часов Просрочки считается как день)

Сервис - Комплекс производственных процедур, направленный на удовлетворение заранее оговоренных потребностей Заказчика, имеющих определенный уровень качества, обладающий установленными измерителями

1.2. Состав и требования к выполняемым работам.

1.2.1. Работы по техническому обслуживанию оргтехники (далее – Работы) проводятся в целях обеспечения ее бесперебойной работы и включают следующее:

- профилактика;
- поставка новых картриджей;
- заправка картриджей;
- обеспечение специализированной бумагой;
- диагностика оборудования и замена запасных частей.

1.2.1.1. Профилактика всех типов принтеров, многофункциональных устройств (далее – МФУ), сканеров и факсов - включает общую чистку аппарата от пыли и грязи; чистку стекла оригинала, оптических узлов, контактных групп, путей прохождения бумаги, роликов подачи бумаги из лотков; очистку путей эвакуации отработанного тонера, бункеров для сбора отработанного тонера; контроль состояния узлов отделения, редукторов и других движущихся частей; проверку работоспособности, настройку и регулировку аппарата. Профилактические работы проводятся на месте установки оргтехники либо на территории Подрядчика, в зависимости от сложности работ.

1.2.1.2. Поставка новых картриджей и организация Альтернативного варианта производится по месту производства работ, указанному в п. 1.3 настоящей технической спецификации, в соответствии с согласованным графиком по форме таблицы 1 Приложения к технической спецификации МНУ.

1.2.1.2.1. В целях обеспечения непрерывности производственной деятельности Заказчика и минимизации рисков Подрядчика, связанных с Временем простоя Оборудования, в рамках оказания услуг, Подрядчик обязан разместить по месту выполнения работ Альтернативный вариант, не менее одного многофункционального устройства (МФУ) на весь срок действия Договора.

1.2.1.2.2. Расходы по доставке, установке, настройке, подключению, техническому обслуживанию, ремонту, обеспечению расходными материалами (за исключением бумаги, если иное не предусмотрено Договором), а также замене оборудования в случае неисправности осуществляются Подрядчиком и считаются включенными в стоимость услуг.

1.2.1.2.3. В случае выхода из строя Альтернативного варианта Подрядчик обязан восстановить работоспособность оборудования либо заменить его на аналогичное или оборудование с улучшенными характеристиками в определенные п. 1.5.10 сроки.

1.2.1.3 Заправка картриджей производится на территории Подрядчика и включает следующее: прием у Заказчика отработанных картриджей и транспортировка их на территорию Подрядчика; диагностика состояния картриджей; чистка бункера для отработанного тонера; чистка ножей, фотобарабанов, контактных групп; заправка тонером; тестирование; доставка на территорию Заказчика. Заправка картриджей должна производиться только качественным тонером от фирм – производителей оргтехники в объеме и с характеристиками, соответствующими модели картриджа или самого принтера. Заправленный картридж должен иметь сервисный стикер Подрядчика с датой заправки. При невозможности дальнейшей эксплуатации картриджа по причине механического износа или повреждений, затраты по утилизации отработанных картриджей Подрядчик берет на себя.

1.2.1.4 Обеспечение специализированной бумагой подразумевает поставку по месту производства Работ: рулонной бумаги для матричных принтеров, рулонной пленки для режущих плоттеров, широкоформатной рулонной бумаги для плоттера, фотобумаги для струйных принтеров.

1.2.1.5. Диагностика с заменой запасных частей или модулей производится с целью определения технического состояния аппарата и при необходимости восстановления его работоспособности и частичного восстановления ресурса. Работы по диагностике и замене включают в себя тестирование оргтехники, определение неисправности, настройку и регулировку аппарата, а также – в случае необходимости – частичную разборку оборудования; замену дефектных деталей, узлов и механизмов; устранение программных сбоев и ошибок. По результатам диагностики Подрядчик предоставляет Заказчику акт технического состояния аппарата, согласно форме №1 Приложения к технической спецификации МНУ. Диагностика и замена запасных частей или модулей проводятся на месте установки оргтехники, либо на территории Подрядчика, в зависимости от сложности проведения Работ.

1.2.2. Организационные рамки включают в себя:

- сервис по обслуживанию оргтехники;

- подготовка отчетов об объемах выполненных Работ за отчетный период (по формам, требуемым Заказчиком). Отчетная документация предоставляется до 3-го числа месяца, следующего за отчетным на бумажном носителе в прошитом и пронумерованном виде, заверена печатью Подрядчика и подписанная ответственным за формирование отчетности работником Подрядчика и первым руководителем в формате PDF электронных копий бумажных версий. Оплата за выполненные Работы будет осуществляться ежемесячно, в соответствии с Таблицей 1 Приложения к технической спецификации МНУ.

1.2.3. Объем и место выполнения Работ по техническому обслуживанию оргтехники приведен в Приложении к технической спецификации МНУ.

1.2.4. Все расходы, связанные с выполнением Работ (транспортные, почтовые, утилизационные и т.п.) должны быть включены в стоимость Работ и отражены в графике выполнения Работ, являющемся неотъемлемой частью Договора.

1.2.5. Приложение к технической спецификации МНУ является неотъемлемой частью Договора.

1.3. Место выполнения работ

1.3.1. Работы по техническому обслуживанию оргтехники должны быть выполнены по адресу: Мангистауское нефтепроводное управление АО «КазТрансОйл» по адресу: г. Актау, 8 микрорайон, здание 38 «б».

1.4. Срок выполнения работ

1.4.1. Работы по техническому обслуживанию оргтехники должны быть выполнены с 01 января 2027 года по 31 декабря 2027 года.

1.5. Требования к Подрядчику

1.5.1. Подрядчик обязан выполнять Работы с привлечением квалифицированных работников в соответствии утвержденному составу выделенных групп специалистов. Изменение состава выделенной группы специалистов без согласования с Заказчиком считается ненадлежащим выполнением Работы и оценивается как инцидент.

1.5.2. Выполняемые Работы должны обеспечить бесперебойную работу оргтехники Заказчика на весь срок действия Договора.

1.5.3. Подрядчик должен выполнять Работы по техническому обслуживанию оргтехники Заказчика, согласно объему, указанному в Договоре и Приложениях к нему.

1.5.4. При вводе в эксплуатацию Заказчиком дополнительных аппаратных средств Подрядчик обязуется принять их на обслуживание без увеличения Цены Договора. Для вновь введенных аппаратных средств не применяется Работа по диагностике и замене запасных частей или модулей.

1.5.5. Подрядчик должен выполнять Работы с привлечением специалистов, сертифицированных в области технического обслуживания и поддержки обслуживаемого у Заказчика оборудования (Xerox, Hewlett Packard, Canon).

1.5.6. Все программное обеспечение, инструменты, оборудование и другие материальные средства для выполнения Работ в полном объеме обеспечиваются Подрядчиком.

1.5.7. Подрядчик должен обеспечить выполнение Работ в рабочие дни, в соответствии с утвержденным графиком работ Заказчика.

1.5.8. Подрядчик гарантирует надлежащее качество используемых материалов, конструкций, оборудования и систем, соответствие их государственным стандартам и техническим условиям, обеспечение их соответствующими сертификатами, техническими паспортами и другими документами, удостоверяющими их качество. Подрядчик обязуется использовать подлинные расходные материалы, либо высококачественные дубликаты, рекомендованные производителем обслуживаемого оборудования, либо расходные материалы казахстанского производителя после согласования с Заказчиком и отображением в Договоре цены за единицу расходного материала.

1.5.9. Подрядчик должен ежемесячно предоставлять отчетность по установленной форме (форма №4 Приложения к технической спецификации МНУ).

1.5.10. Подрядчик гарантирует Заказчику соблюдение требования к объявленному ниже уровню качества предоставления Сервиса, в том числе к доступности Сервисов и времени выполнения Обращений (далее - SLA). Время выполнения Обращения определяется уровнем приоритета и критичности Обращения.

1.5.11. Основанием для выполнения оговоренных SLA Работ является Обращение Заказчика.

1.5.12. Обращения по своей классификации могут быть следующих видов:

1.5.13. инцидент (проблема, связанная с фактом или потенциальной возможностью остановки печати, снижения качества и производительности печати;

1.5.14. запрос на обслуживание (рядовые обращения, такие как консультации ИТ-специалистов Заказчика в рамках выполнения Работ по Договору.

1.6. Порядок обработки обращений (Заявки на обслуживание)

1.6.1. Все обращения при поступлении обрабатываются Подрядчиком в собственной электронной системе учета заявок посредством их размещения Заказчиком самостоятельно через web-портал заявок Подрядчика и/или дополнительно по электронной почте.

1.6.2. В случае обращения Заказчиком по электронной почте Подрядчик регистрирует заявку в электронной системе учета заявок самостоятельно.

1.6.3. В процессе обработки обращения, Заказчик может просматривать уведомления обо всех изменениях статусов обращений.

1.6.4. При закрытии Заявки, представитель Заказчика проставляет оценку, определяющую уровень его удовлетворенности исполнением заявки.

1.6.5. При отсутствии оценки представителя Заказчика по обращению она считается закрытой с максимальной оценкой.

1.6.6. При регистрации, каждому обращению назначается приоритет. Приоритет определяется в зависимости от срочности решения и влияния на сервис.

1.6.7. Влияние и срочность обращения определяется представителем Заказчика, приоритет для обращения при регистрации назначает Подрядчик. Дальнейшая обработка обращений позволяет Подрядчику изменять приоритет по согласованию с Заказчиком.

1.6.8. Влияние определяется согласно таблице 3 (Приложение к технической спецификации МНУ).

1.6.9. Срочность устранения определяется согласно таблице 4 (Приложение к технической спецификации МНУ).

1.6.10. Приоритет определяется согласно таблице 5 (Приложение к технической спецификации МНУ).

1.6.11. Режим работы Подрядчика зависит от приоритета Обращения Заказчика:

- стандартный режим (кроме выходных и праздничных дней, рабочее время 8 часов в соответствии с утвержденным графиком работ Заказчика, включая перерывы на обед);

- особый режим (24 часа, 7 дней в неделю, круглосуточно).

1.6.12. При обращениях низкого и среднего приоритетов в рамках предоставления сервиса, Работы выполняются в стандартном режиме.

1.6.13. Особый режим не может быть включен в удорожание стоимости выполнения Работ. Условия предоставления сервиса в особом режиме:

- при поступлении обращений высокого приоритета до устранения инцидента;

- при поступлении письма (не позднее, чем за 2 рабочих дня) с указанием планируемых мероприятий в рамках выполнения Работ;

- поступление обращений любого приоритета от руководства Заказчика до завершения планируемых мероприятий.

1.6.14. Обращения обрабатываются по очередности согласно заданному приоритету и времени регистрации обращения. Обращения с приоритетом «высокий» обрабатываются незамедлительно.

1.6.15. Для определения каждого из приоритетов обращения исходными условиями являются мера влияния и срочности.

1.6.16. Время выполнения обращений соответствует следующей таблице 6 (Приложение к технической спецификации МНУ).

1.6.17. В случае потребности в увеличении времени решения Инцидентов, выполнения Запроса на обслуживание, дополнительное время на решение согласовывается с Заказчиком.

1.6.18. Метрики, применяемые для оценки Качества Сервисов:

1. Среднее количество Обращений на 1 (одну) единицу оргтехники.

Спецификация: Показатель уровня обслуживания. Общее количество зарегистрированных Обращений, за один отчетный месяц, деленное на количество обслуживаемой оргтехники.

Тенденции: Процесс выполнения Работ должен постепенно сокращать число Обращений.

Критическое значение: более 10.

1.6.18.2. 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.

1.6.18.3. Суммарное время простоя Сервисов за один отчетный месяц.

Спецификация: Время на устранение зарегистрированного Инцидента высокого Приоритета считается простоем Сервиса. Сумма времени между закрытием Инцидента и времени регистрации Инцидента. Данные по времени запросов на обслуживание не учитываются.

Тенденции: Уровень оценки должен быть стабильным.

Критическое значение: количество времени простоя не должно превышать значения требуемого для обеспечения уровня доступности, составляющего 99,9%.

1.6.19. Метрики для оценки Эффективности Сервисов:

1.6.19.1. Среднее время на обслуживание 1 (одной) единицы оргтехники.

Спецификация: Фактическое время, затраченное Специалистами на выполнение Работ по исполнению Заявок. Сумма времени (в часах), деленная на количество единиц оргтехники.

Тенденции: Значение времени должно снижаться по мере повышения эффективности.

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

1.6.20. Метрики для контроля Доступности Сервисов:

1.6.20.1. Время устранения Инцидента.

Спецификация: Время необходимое на восстановление частично утраченных функций Сервиса, без полной остановки Сервиса.

Единица измерения: Час.

1.6.20.2. Время восстановления после Сбоя.

Спецификация: Время необходимое на восстановление работоспособности Сервиса, с полной остановкой Сервиса.

Единица измерения: Час.

1.7. Ответственность Подрядчика

1.7.1. В случае нарушения Подрядчиком каких-либо сроков, предусмотренных Приложением технической спецификации МНУ (далее - Просрочка), Заказчик анализирует причины такой Просрочки.

1.7.2. В случае Простоя менее или равному 5% устройств от общего количества устройств, обозначенных Приложением к технической спецификации МНУ, не более определенного Таблицей 6 (Приложение к технической спецификации МНУ) времени на реагирование (в случае, если данное время на реагирование превышено, то данный факт считается Просрочкой);

1.7.3. В случае Простоя более 5% но не более 10% устройств от общего количества устройств, обозначенных Приложением к технической спецификации МНУ, не более определенного Таблицей 6 (Приложение к технической спецификации МНУ) времени на реагирование (в случае, если данное время на реагирование превышено, то данный факт считается Просрочкой);

1.7.4. В случае Простоя более 10% устройств от общего количества устройств, обозначенных Приложением к технической спецификации МНУ, не более определенного Таблицей 6 (Приложение к технической спецификации МНУ) времени на реагирование (в случае, если данное время на реагирование превышено, то данный факт считается Просрочкой).

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

Приложение к технической спецификации МНУ.doc

Каз.Приложение к технической спецификации МНУ.docx

Подписал	Саетгалиева Алия Вильевна
Дата подписания	22.10.2026