# ТЕХНИКАЛЫҚ СИПАТТАМА

**1265483 , Телекоммуникациялық қызмет көрсетулер сатып алу бойынша**
**Төмендету бойынша ашық тендер тәсілімен**

**Лот № 1 (88 У, 4565671) Телекоммуникациялық қызмет көрсетулер**

**Тапсырыс беруші: "Қазақстан темір жолы" Ұлттық компаниясы" акционерлік қоғамы**
**Ұйымдастырушы: "Қазақстан темір жолы" Ұлттық компаниясы" акционерлік қоғамы**

**1. ТЖҚ қысқаша сипаттамасы**

| Атауы | Мәні |
|---|---|
| Жол нөмірі | 88 У |
| Атауы және қысқаша сипаттамасы | Телекоммуникациялық қызмет көрсетулер, SIP телефон жүйесі, мемлекетаралық және қалааралық байланыс қызметтерін, Интернет желісіне, деректер беру арнасына қосылу мүмкіндігін, видеоконференция байланысын қамту |
| Қосымша сипаттама | Телефония, SIP-телефония, корпоративтік жергілікті есептеу желісі бойынша телекоммуникациялық қызметтер көрсету |
| Саны | 1.000 |
| Өлшем бірлігі | - |
| Жеткізу орны | ҚАЗАҚСТАН, ҚР барлық аумағы |
| Жеткізу шарттары | - |
| Жеткізу мерзімі | 01.2027 бастап 12.2027 дейін (қоса алғанда) |
| Төлем шарттары | Алдын ала төлем - 0%, Аралық төлем - 100%, Соңғы төлем - 0% |

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

1 Сатып алынатын тауарлардың, жұмыстар мен қызметтердің сипаттамасы

«ҚТЖ» ҰК» АҚ үшін Қазақстан Республикасының бүкіл аумағында және «ҚТЖ» ҰК» АҚ қызмет көрсету аймағындағы шекара маңындағы станцияларда Байланыс орталығын ұйымдастыру, ұсыну, пайдалану және техникалық сүйемелдеу жөніндегі қызметтерді көрсету.

2 Сатып алынатын тауарлардың, жұмыстар мен қызметтердің талап етілетін функционалдық, техникалық, сапалық, пайдалану сипаттамалары

Осы техникалық ерекшелікке сәйкес «ҚТЖ» ҰК» АҚ Байланыс орталығының аппараттық-бағдарламалық кешенінің (бұдан әрі – АБК) тәулік бойы және үздіксіз жұмыс істеуін қамтамасыз ету.

Орындаушының күшімен тәулігіне 24 сағат, аптасына 7 күн (бұдан әрі – 24/7) қызметті техникалық және технологиялық қолдауды, мониторингтеуді, диагностикалауды, жөндеу-қалпына келтіру жұмыстарын қамтамасыз ету. Тәулік бойы жұмыс істейтін техникалық қолдау қызметіне телефон және электрондық пошта арқылы 24/7 жүгіну мүмкіндігі. Оқыс оқиғаларға ден қою уақыты - 24/7. Қызметтің қолжетімділігін және үздіксіздігін 24/7 үзіліссіз қамтамасыз ету. Профилактикалық және басқа да жоспарлы жұмыстарды Тапсырыс берушімен келісім бойынша жүргізу.

«ҚТЖ» ҰК» АҚ үшін виртуалды автоматты телефон станциясы (АТС) негізінде Орындаушының өз қуаттарында Байланыс орталығын ұйымдастыру жөніндегі қызметтерді көрсету үшін Орындаушы мыналарды қамтамасыз етуі қажет:

1. Ақпараттық қауіпсіздік және қорғау құралдарымен (файрволл, антивирус, қосылыстарды мониторингтеу, оқиғаларды логтау, оқыс оқиғалар туралы хабарламалар) қамтамасыз ету. Тапсырыс берушінің ақпараттық қауіпсіздік бөлімшесімен келісу (қажет болған жағдайда);

2. Қазақстан Республикасының барлық бағыттарына және ұялы байланыс операторларына (шектеусіз) кемінде 30 оператордың бір мезгілде жұмыс істеуін және кемінде 30 сыртқы дауыстық қосылыстың бір мезгілде жүзеге асырылуын қолдайтын бірыңғай төрт таңбалы қысқа нөмірді қамтамасыз ету. Арналар санын нақты/ең жоғары жүктемедегі трафикке қарай айқындау;

3. Шарт жасалған күннен бастап 10 (он) күнтізбелік күннен кешіктірмей 30 операторды байланыс құралдарымен (IP-аппараттар/софтофондар және гарнитуралар (құлаққаптар)) қамтамасыз ету;

3.1. Гарнитураға (құлаққапқа) қойылатын талаптар:

Орындалу түрі: жабық, құлақтың үстіне киілетін, стереофониялық;

Қосылу интерфейсі: сымды USB-A;

IP-телефондар мен софтофондарға оңай қосылу;

HD дыбыс/кең жолақты динамик;

Шуылды басу функциясы бар микрофон және пассивті шуылды оқшаулау;

Кіріктірілген LED-индикатор және ескерту сигналы;

Микрофонның икемді ұстағышын кемінде 330° бұру мүмкіндігі;

Гарнитура кабелінің ұзындығы: кемінде 0,9 м;

Қолдау көрсетілетін операциялық жүйелер: Linux, FreeBSD, OpenBSD, Windows және т.б.;

Мүмкіндіктері: қоңырауға жауап беру/аяқтау/қабылдамау/ұстап тұру, дыбыс деңгейін арттыру/төмендету, микрофонды өшіру, соңғы шығыс қоңырау нөмірін қайта теру.

4. Шарттың бүкіл қолданылу мерзімінде АБК-ні қажетті лицензиялық бағдарламалық қамтылыммен және өзекті жаңартулармен қамтамасыз ету;

5. Транзакциялық ақпараттың, аудиожазбалардың және жүйелік журналдардың қайтарымсыз жоғалуына жол бермейтін жүйе деректерін автоматтандырылған резервтік көшіру мен кепілді қалпына келтіруді қамтамасыз ету, бұл ретте жүйені қалпына келтірудің мақсатты уақыты 2 сағаттан аспауы, аудиофайлдар мен логтар үшін қалпына келтірудің мақсатты нүктесі нөлге жуық (0–1 минут) болуы, ал архивтерді сақтау мерзімі кемінде 6 айды құрауы тиіс;

6. Парольді іріктеп табу әрекеттеріне жол бермейтін қауіпсіз авторизацияны қамтамасыз ету;

7. Жұмыс істемейтін (жарамсыз) модульдер, сервистер, пакеттер және олардың ықтимал себептері туралы ақпаратты тиісті файлдарда көрсету;

8. Веб-сервердің болуы;

9. Бірнеше пайдаланушының авторизациясын қолдау;

10. Пайдаланушылардың рөлдері бойынша қолжетімділікті саралауды қолдау;

11. Телефон қоңырауларын жүзеге асыру;

12. Клиенттік қосымшаның Linux, FreeBSD, OpenBSD, Windows және басқа операциялық жүйелерде жұмыс істеуі;

13. Қажеттілігіне қарай модульдерді орнатуға/өшіруге мүмкіндік беретін модульдік жүйе;

14. Әкімшілендіруге және жұмыс қабілеттілігін бақылауға арналған консольдің болуы;

15. Шарттың қолданылу мерзімі аяқталғаннан кейін кемінде 6 ай бойы сақтау және оларға қолжетімділікті қамтамасыз етумен өңделетін барлық оқиғаларды (оқиғалар журналы) және аудиожазбаларды логтау;

16. Шығыс қосылыстарды бос шығыс арналар арасында автоматты түрде бөлу;

17. Жүйеден келіп түскен сұрау салулар кезектілігін сақтай отырып, шығыс қосылыстарды автоматты түрде бөлу;

18. Кіріс қосылыс бойынша «ҚТЖ» ҮК» АҚ құрылымдық бөлімшесі мен еншілес ұйымын/бөгде ұйымды (Тапсырыс берушінің талап етуі бойынша стационарлық нөмірлер және/немесе ұялы байланыс операторларының нөмірлері арқылы) автоматты түрде тану және анықтау;

19. Есептерді MS Excel форматында экспорттау;

20. Тапсырыс берушінің нысаны мен талаптарына сәйкес MS Excel форматында және басқа да форматтарда есеп үлгілерін жасау мүмкіндігі;

21. Тапсырыс берушімен келісім бойынша белгіленген параметрлер бойынша есептерді электрондық поштаға автоматты түрде жіберу;

22. Деректерді кейіннен MS Excel-ге жүктеу арқылы CDR (ағылш. Call Detail Record – қосылыстар туралы егжей-тегжейлі құрылымдалған жазба) деректерін алу;

23. Тапсырыс берушімен келісілген параметрлер мен талаптарға сәйкес IVR (ағылш. Interactive Voice Response – интерактивті дауыстық мәзір) модулінің болуын және қосылуын қамтамасыз ету;

24. Масштабталуға (қосылған байланыс арналарының, жабдықтардың санына) қатысты шектеулердің (белгілі бір лицензияның болу қажеттілігі) болмауы;

25. Телефон қосылыстары бойынша статистикалық ақпарат жинау;

26. Шығыс қосылыс кезінде жүктемесі ең төмен желіні автоматты түрде таңдау;

27. Баптаулар мен жүйелік ақпаратты кемінде 12 ай ұзақ мерзімді резервтік сақтауды қамтамасыз ету;

28. Динамикалық дауыстық хабарламаларды қалыптастыру және ойнату;

29. Сөйлесулерді және барлық қосылыстарды кең таралған форматтардың бірінде (WAV, MP3 және т.б.) жазу;

30. Дауыстық хабарламаны кең таралған форматтардың бірінде (WAV, MP3 және т.б.) жазу және кейіннен осы хабарлама туралы бірінші босаған операторға мәлімет ұсыну;

31. Барлық операторлар бос болмаған кезде қосылыстарды автоматты түрде жазу және кейіннен осы қосылыс туралы бірінші босаған операторға мәлімет ұсыну;

32. Қосылыс жазбаларын кемінде 6 (алты) ай сақтау;

33. Басқа құрылғылардың қорғалған аутентификациясы (логин, күрделі пароль);

34. Жүйеге кіруге 3 реттен артық әрекет жасалған жағдайда IP-мекенжайды бұғаттау жолымен парольді іріктеу арқылы шабуылдардан қорғау;

35. Жүйеге кіру сәтті болғанда да, сәтсіз болғанда да бақылау журналында жүйеге немесе телефонияға кіру әрекеті жасалған IP-мекенжайды, сондай-ақ жүйеге кіру үшін пайдаланылған логинді тіркеу;

36. Биллинг функционалының болуы (шығыс/кіріс қосылыстарды бақылау);

37. Қазақстан Республикасындағы ұялы байланыс операторларының нөмірлерінен/нөмірлеріне кіріс және шығыс қосылыстарды қамтамасыз ету;

38. Қазақстан Республикасының бүкіл аумағындағы тіркелген телефон нөмірлерінен/нөмірлеріне кіріс және шығыс қосылыстарды қамтамасыз ету;

39. «ҚТЖ» ҰК» АҚ-та қолданыстағы, енгізіліп жатқан және жобаланып жатқан ITSM жүйелерімен және басқа да автоматтандырылған жүйелермен, бағдарламалық және аппараттық кешендермен интеграцияны қамтамасыз ету;

40. Күтпеген қайта жүктеу немесе қуат берудің ааажыратылуы жағдайында АБК-нің автоматты іске қосылуын қамтамасыз ету;

41. Шарттың бүкіл қолданылу мерзімі ішінде техникалық, бағдарламалық және консультациялық қолдау көрсету;

42. Жұмыста қызмет көрсету процесінде туындайтын оқыс оқиғаларды жою үшін Орындаушы АБК-ге 24/7 режимінде техникалық және технологиялық қолдау, мониторинг, диагностика және жөндеу-қалпына келтіру жұмыстарын қамтамасыз етуге міндетті;

43. Орындаушы қызмет көрсетуде 1 (бір) сағаттан астам үзіліс тудыруы мүмкін немесе тудырған оқыс оқиғалар мен жоспарлы жұмыстар туралы Тапсырыс берушіні уақтылы хабардар етуге, сондай-ақ қызметті барынша жедел қалпына келтіру үшін барлық шараларды қабылдауға міндетті. Жөндеу-қалпына келтіру жұмыстары аяқталғаннан кейін 1 (бір) сағаттан кешіктірмей Тапсырыс берушіге қызметтегі үзіліс себебі мен қалпына келтірілген уақытын хабарлауы тиіс;

44. Тапсырыс берушінің талап етуі бойынша 10 (он) күнтізбелік күн ішінде қызмет шығындарын толық ашып жазу арқылы калькуляцияны/есепті (Тапсырыс берушінің нысаны мен стандарттарына сәйкес) ұсыну;

45. Қажет болған жағдайда жабдықты (IP-аппараттар/софтофондар + гарнитуралар (құлаққаптар)) орнатуды қамтамасыз ету;

46. Мынадай функцияларды орындайтын 24/7 режимінде тәулік бойы ден қоятын диспетчерлік қызметтің болуын қамтамасыз ету:

- оқыс оқиғалар бойынша өтінімдерді қабылдау және тіркеу;

- орындалатын жұмыстарды үйлестіру;

- орындалған жұмыстар туралы тоқсан сайынғы есептерді және Тапсырыс берушінің сұрау салуы бойынша статистикалық анықтамаларды ұсыну;

46.1. Орындаушы Шарт жасалған күннен бастап 3 (үш) күнтізбелік күн ішінде мыналарды ұсынуға міндетті:

- тәулік бойы (24/7) қолжетімді техникалық қолдау қызметі мамандарының байланыс деректерін: тегі, аты, әкесінің аты, жұмыс телефоны, ұялы телефоны, электрондық пошта мекенжайы;

- тәулік бойы (24/7) қолжетімді техникалық қолдау қызметінің электрондық пошта мекенжайын;

- жоспарлы өтінімдерді тіркеуге арналған өзіне-өзі қызмет көрсету порталына сілтемені (болған кезде).

47. Тапсырыс беруші пайдаланатын сервистер мен міндеттерді тоқтатпай, «ҚТЖ» ҰК» АҚ қызметкерлеріне нұсқама өткізе отырып, Тапсырыс берушімен келісілген графикке сәйкес жоспарлы-профилактикалық жұмыстарды жүргізу;

48. Көрсетілетін қызметке сәйкес Тапсырыс берушінің аумағында немесе мамандандырылған оқу орталығында мамандарға нұсқама өткізу.

Сатып алынатын тауарларға, жұмыстарға және қызметтерге арналған Қазақстан Республикасының ұлттық стандарттары, ал олар болмаған жағдайда мемлекетаралық стандарттар қолданылады. Қазақстан Республикасының ұлттық стандарттары және мемлекетаралық стандарттар болмаған жағдайда өзге техникалық стандарттарды көрсетуге жол беріледі.

1. ҚР СТ ISO 18295-1-2020 «Байланыс орталықтары. 1-бөлім. Байланыс орталықтарына қойылатын талаптар» (ISO 18295-1:2017 Customer contact centres – Part 1: Requirements for customer contact centres, IDT);

2. ҚР СТ ISO 18295-2-2020 «Байланыс орталықтары. 2-бөлім. Байланыс орталықтарының сервистерін пайдаланатын клиенттерге қойылатын талаптар» (ISO 18295-2:2017 Customer contact centres. Part 2. Requirements for clients using the services of customer contact centres, IDT).

Қызметтерді көрсету кезінде Орындаушы осы техникалық ерекшеліктің талаптарын, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасында, нормативтік құқықтық актілерінде және уәкілетті мемлекеттік органдардың құжаттарында белгіленген өзге де талаптарды басшылыққа алуға міндетті.

| | |
|---|---|
| Қол қойған | Абильдашов Данияр Жанбекулы |
| Қол қойылған күні | 28.10.2026 |

# ТЕХНИЧЕСКАЯ СПЕЦИФИКАЦИЯ

**по закупке 1265483 , Услуги телекоммуникационные**
**способом Открытый тендер на понижение**

**Лот № 1 (88 У, 4565671) Услуги телекоммуникационные**

**Заказчик: Акционерное общество "Национальная компания "Қазақстан темір жолы"**

**Организатор: Акционерное общество "Национальная компания "Қазақстан темір жолы"**

## 1. Краткое описание ТРУ

| Наименование | Значение |
|---|---|
| Номер строки | 88 У |
| Наименование и краткая характеристика | Услуги телекоммуникационные, Предоставление услуг видеоконференц связи, доступа к сети Интернет, каналам передачи данных, международной и междугородней связи и SIP телефонии |
| Дополнительная характеристика | Предоставление телекоммуникационных услуг по телефонии, SIP-телефонии, корпоративной локальной вычислительной сети |
| Количество | 1.000 |
| Единица измерения | - |
| Место поставки | КАЗАХСТАН, По всей территории РК |
| Условия поставки | - |
| Срок поставки | с 01.2027 по 12.2027 (включительно) |
| Условия оплаты | Предоплата - 0%, Промежуточный платеж - 100%, Окончательный платеж - 0% |

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

1 Описание закупаемых товаров, работ и услуг

Оказание услуг по организации, предоставлению, эксплуатации и техническому сопровождению Контакт-центра для АО «НК «ҚТЖ» по всей территории Республики Казахстан и на приграничных станциях в зоне обслуживания АО «НК «ҚТЖ»

2 Требуемые функциональные, технические, качественные, эксплуатационные характеристики закупаемых товаров, работ и услуг

Обеспечить круглосуточную работоспособность и бесперебойность аппаратно-программного комплекса (далее – АПК) Контакт-центр АО «НК «ҚТЖ», в соответствии с настоящей технической спецификацией.

Обеспечить техническую, технологическую поддержку, мониторинг, диагностику и ремонтно-восстановительные работы услуги силами Исполнителя в режиме работы 24 часа 7 дней в неделю (далее – 24/7). Возможность обращения в круглосуточную службу технической поддержки по телефону и электронной почте 24/7. Время реакции на инциденты 24 /7. Обеспечить доступность и бесперебойность услуги 24/7 без перерывов. Профилактические и другие плановые работы проводить по согласованию с Заказчиком.

Для оказания услуги по организации Контакт-центра на собственных мощностях на базе виртуальной АТС для АО «НК «ҚТЖ» Исполнителю необходимо:

1. Обеспечить средствами информационной безопасности и защиты (файрволл, антивирус, мониторинг подключений, логирование событий, уведомления об инцидентах). Согласовать с подразделением ИБ Заказчика (при необходимости).;

2. Единый четырехзначный короткий номер с поддержкой не менее 30 одновременно работающих операторов и не менее 30 одновременных внешних голосовых соединений на все направления по Республике Казахстан и мобильных операторов (без ограничений). Количество каналов определить по фактическому/пиковому трафику;

3. Не позднее 10 (десяти) календарных дней с даты заключения Договора обеспечить средствами связи для 30 операторов (IP-аппараты/софтофоны+ гарнитура (наушники));

3.1. Требование к гарнитуре (наушникам):

Тип исполнения: Закрытые, накладные, стереофонические;

Интерфейс подключения: проводной USB-A;

Легкое подключение к IP-телефонам и софтофонам;

HD звук/широкополосный динамик;

Микрофон с шумоподавлением и пассивным шумоподавлением;

Встроенный LED-индикатор и предупреждающий сигнал;

Возможность поворота гибкого держателя микрофона на не менее 330°;

Длина кабеля гарнитуры: не менее 0,9 м;

Поддерживаемые ОС: Linux, FreeBSD, OpenBSD, Windows и т.д.;

Возможности: ответить/завершить/отклонить/удерживать вызов, повышение/понижение уровня громкости, отключение микрофона, повторный набор последнего исходящего вызова.

4. Обеспечить АПК необходимым лицензионным ПО и актуальными обновлениями на весь срок действия договора;

5. Обеспечить автоматизированное резервное копирование и гарантированное восстановление данных системы, исключающее безвозвратную потерю транзакционной информации, аудиозаписей и журналов системных логов, при этом целевое время восстановления системы не должно превышать 2 часов, а целевая точка восстановления для аудиофайлов и логов должна быть близка к нулю (0-1 минута) с глубиной хранения архивов не менее 6 месяцев;

6. Обеспечивает безопасную авторизацию с предотвращением попыток подбора пароля;

7. Отображает информацию о неработающих (неисправных) модулях, сервисах, пакетах и их возможных причинах в соответствующих файлах;

8. Наличие веб-сервера;

9. Поддержка авторизации нескольких пользователей;

10. Поддержка разграничении ролей пользователей;

11. Осуществление телефонных звонков;

12. Работа клиентского приложения на операционных системах Linux, FreeBSD, OpenBSD, Windows и т.д.;

13. Модульная система, позволяющая устанавливать/отключать их по мере необходимости;

14. Наличие консоли для администрирования и отслеживания работоспособности;

15. Логирование всех отрабатываемых событий (журнал событий) и аудиозаписей с периодом хранения и доступом к нему в течение не менее 6 месяцев после окончания действия договора;

16. Автоматическое распределение исходящих соединений по свободным исходящим каналам;

17. Автоматическое распределение исходящих соединений с соблюдением очереди поступления запроса от системы;

18. Автоматическое распознавание и определение структурного подразделения и дочерних организации АО «НК «ҚТЖ» /сторонней организации (стационарные номера и/или мобильных операторов по требованию Заказчика) входящего соединения;

19. Выгрузка отчетов в формате MS Excel;

20. Возможность создания шаблонов отчетов по форме и требованию Заказчика в формате MS Excel и прочее;

21. Автоматическая отправка отчетов на E-mail по заданным параметрам по согласованию с Заказчиком;

22. Получение записей из CDR (англ. Call Detail Record – формализованная детализированная запись о соединениях). С последующей выгрузкой данных в MS Excel;

23. Обеспечить наличие и подключение модуля IVR (англ. Interactive Voice Response – Интерактивное голосовое меню) по параметрам и требованиям согласованных Заказчиком;

24. Отсутствие ограничений (необходимость наличия определенной лицензии) на масштабируемость (количество подключенных каналов связи, оборудовании);

25. Сбор статистической информации о телефонных соединениях;

26. Автоматический выбор наименее загруженной линии при исходящем соединений;

27. Долгосрочное резервное хранение настроек и системной информации не менее чем 12 месяцев;

28. Формирование и воспроизведение динамических голосовых сообщений;

29. Запись разговора и всех соединений в одном из общедоступных форматов (Wav, MP3 и др.);

30. Запись голосового сообщения в одном из общедоступных форматов (Wav, MP3 и др.) с последующей отчетностью о данном сообщении первому свободному оператору;

31. Автоматическая запись соединений при занятости всех операторов с последующей отчетностью о данном соединений первому свободному оператору;

32. Период хранения записей соединений не менее 6 (шесть) месяцев;

33. Защищенная аутентификация других устройств (логин, сложный пароль);

34. Защита от атак посредством подбора паролей путем блокировки IP адреса при более 3-х попытках входа в систему;

35. При удачных, так и в случае неудачных попытках входа в систему, в контрольном журнале фиксируется IP адрес, с которого осуществлялась попытка входа или вход в телефонию, а также логин, с которого был осуществлен вход в систему;

36. Наличие функционала биллинга (контроль исходящих/входящих соединений);

37. Обеспечить осуществление входящих и исходящих соединений с/на мобильные номера операторов в Республике Казахстан;

38. Обеспечить осуществление входящих/исходящих соединений с/на стационарные номера по всей территории Республики Казахстан;

39. Обеспечить интеграцию с ITSM-системами и другими автоматизированными системами, программными и аппаратными комплексами существующих, внедряемых и проектируемых в АО «НК «ҚТЖ»;

40. Обеспечить автоматический запуск АПК при непредвиденных перезагрузках либо отключении питания;

41. Обеспечивает техническую, программную и консультативную поддержку на весь период действия договора;

42. Исполнитель обязан обеспечить техническую, технологическую поддержку, мониторинг, диагностику и ремонтно-восстановительные работы АПК 24/7, для решения возникших инцидентов в процессе оказания услуги в работе;

43. Исполнитель обязан своевременно оповещать Заказчика об инцидентах и плановых работах, которые могут повлечь либо повлекли за собой перебои в оказании услуги свыше 1 (одного) часа, а также принять все меры по скорейшему восстановлению услуги. Не более 1 (одного) часа по окончаниям ремонтно-восстановительных работ известить Заказчика о причине и времени восстановления услуги;

44. По требованию Заказчика предоставить в течение 10 (десяти) календарных дней калькуляцию/расчет с подробной расшифровкой затрат на услугу (по форме и стандартам Заказчика);

45. При необходимости обеспечить инсталляцию (IP-аппараты/софтофоны+ гарнитура (наушники));

46. Обеспечить наличие диспетчерской службы круглосуточного реагирования 24/7, выполняющую следующие функции:

- прием и регистрация заявок по инцидентам;

- координация выполняемых работ;

- предоставление ежеквартальных отчетов о проделанной работе и статистических справок по запросу Заказчика;

46.1. Исполнитель обязан предоставить в течение 3 (трех) календарных дней с даты заключения Договора:

- контактные данные: ФИО, рабочий телефон, мобильный телефон, электронный почтовый ящик специалистов службы технической поддержки доступные круглосуточно 24/7;

- электронный адрес службы технической поддержки доступный круглосуточно 24/7;

- ссылку на портал самообслуживания (при наличии) для регистрации плановых заявок.

47. Проводить планово-профилактические работы по согласованному с Заказчиком графику, без остановки сервисов и задач, эксплуатируемых Заказчиком с проведением инструктажа сотрудников АО «НК «ҚТЖ»;

48. Провести инструктаж специалистов на территории Заказчика или в специализированном учебном центре согласно оказываемой услуге.

Национальные стандарты Республики Казахстан, а в случае их отсутствия - межгосударственные стандарты на закупаемые товары, работы, услуги. Допускается указание иных технических стандартов в случае отсутствия национальных стандартов Республики Казахстан и межгосударственных стандартов.

1. СТ РК ISO 18295-1-2020 «Контакт-центры. Часть 1. Требования к контакт-центрам» (ISO 18295-1:2017 Customer contact centres - Part 1: Requirements for customer contact centres, IDT);

2. СТ РК ISO 18295-2-2020 «Контакт-центры. Часть 2. Требования для клиентов, использующих сервисы контакт-центров» (ISO 18295-2:2017 Customer contact centres. Part 2. Requirements for clients using the services of customer contact centres, IDT).

Исполнитель при оказании услуг обязан руководствоваться требованиями настоящей технической спецификации, а также иными требованиями, установленными законодательством Республики Казахстан, нормативными правовыми актами и документами уполномоченных государственных органов.

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

| | |
|---|---|
| Подписал | Абильдашов Данияр Жанбекулы |
| Дата подписания | 28.10.2026 |