ТЕХНИКАЛЫҚ СИПАТТАМА

1266253 сатып алу бойынша
Төмендету бойынша ашық тендер тәсілімен

Лот № 1 (15 У, 4567977) Желілер және байланыс жабдықтарын техникалық қамтамасыз ету бойынша қызмет көрсетулер

Тапсырыс беруші: "Маңғыстаумұнайгаз" акционерлік қоғамы

Ұйымдастырушы: "Маңғыстаумұнайгаз" акционерлік қоғамы

1. ТЖҚ қысқаша сипаттамасы

Атауы	**Мәні**
Жол нөмірі	15 У
Атауы және қысқаша сипаттамасы	Желілер және байланыс жабдықтарын техникалық қамтамасыз ету бойынша қызмет көрсетулер, Байланыс желілері мен жабдықтарына техникалық қызмет көрсету бойынша қызметтер
Қосымша сипаттама	IP АТС техникалық қызмет көрсету бойынша қызметтер
Саны	1.000
Өлшем бірлігі	-
Жеткізу орны	ҚАЗАҚСТАН, Маңғыстау облысы, Ақтау Қ.Ә., Мангистауская область, г.Актау, мкр.6, зд.1
Жеткізу шарттары	-
Жеткізу мерзімі	01.2027 бастап 12.2027 дейін (қоса алғанда)
Төлем шарттары	Алдын ала төлем - 0%, Аралық төлем - 100%, Соңғы төлем - 0%

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

1. Қызметтерді орындау үшін негіздеме: Кіріс және шығыс телефон байланысын қамтамасыз ете отырып, IP АТС жабдығын жұмыс жағдайында ұстау. Жергілікті желілерге, сондай-ақ ұялы байланыс операторларының желілеріне шығыс қоңырауларды бағыттауды қолдауды қамтамасыз ету.

2. Тапсырыс беруші ұйым: «Маңғыстаумұнайгаз» АҚ

3. Орындаушы - _____

4. Объектінің атауы: Ақтау қ., 6 ш/а, 1 ғимарат «Маңғыстаумұнайгаз» АҚ.

5. Негізгі түсініктер мен анықтамалар

АҚ – Акционерлік қоғам;

Реакция уақыты - өтінішті тіркеген сәттен бастап өтінімді орындау басталғанға дейінгі уақыт кезеңі;

Шешім уақыты - өтінімді орындауға берген сәттен бастап өтінімді жабу сәтіне дейінгі уақыт кезеңі;

Тапсырыс беруші - «Маңғыстаумұнайгаз» АҚ;

Тапсырма - үлгілік жұмыстарды орындауға тапсырманы қалыптастыратын өтінімнің құраушы элементі;

Өтініш - тапсырыс берушінің орындауға қабылданған, тіркелген және жіктелген өтініші;

Оқиға - жабдықтың қалыпты жұмыс істеуінің бір бөлігі болып табылмайтын, Тапсырыс берушінің өтінімі бойынша тіркелген кез келген оқиға, жедел жоюға жататын қызмет көрсетілетін жабдықтың және (немесе) бағдарламалық қамтылымның штаттық жұмыс режимінің бұзылуы;

Орындаушы - коммерциялық ұйым немесе жеке дара кәсіпкер, Тапсырыс берушінің қажеттіліктерін қанағаттандыруға бағытталған қызметтер көрсету жөніндегі қызметті кәсіби жүзеге асыратын тұлға;

Үндеу - қажеттілікті сипаттаудан тұратын, өтінімдерді басқару жүйесінде тіркелген пайдаланушының өтініші;

Регламенттік жұмыстар - жабдықтың үздіксіз жұмысын қолдауға және қолдауға бағытталған жоспарлы жұмыстар мен іс-шаралар;

6. Қызметтердің мақсаты

IP АТС жабдығын жұмыс жағдайында ұстау, Panasonic KX-NS1000 IP-АТС базасында кіріс, шығыс және ішкі телефон байланысын ұйымдастыру:

- Panasonic KX-NS1000 IP-АТС абоненттері үшін сапалы телефон байланысын қамтамасыз ете отырып, телефон байланысы қызметтерін ұсынатын операторларға қосылу;

- Panasonic KX-NS1000 АТС жедел қызмет көрсету (оның жұмысқа қабілеттілігін сақтау/ қолдау және "жедел бағдарламалау" бөлігінде);

- тиісті бағыттарға кіріс / шығыс телефон қоңырауларын бағыттау ережелерін қамтамасыз ету. Ережені Тапсырыс беруші ұсынады.

7. Жабдықтар тізімі

IP-АТС Panasonic KX-NS1000 (БЖ нұс. 9.0).

8. Қызмет көрсету кезінде пайдаланылатын негізгі құжаттар мен материалдар

- "байланыс туралы" ҚР Заңын сақтау;

- Panasonic KX-NS1000 IP-АТС дайындаушы зауыттың оны пайдалану жөніндегі ұсыныстары;

- байланыс операторларының олардың желілеріне қосылу жөніндегі техникалық шарттары.

9. Қызмет көрсету кезінде пайдаланылатын жалпы талаптар

SIP-телефония қызметтеріне мыналар кіреді:

9.1. IP АТС техникалық қызмет көрсету 24/7/365 режимінде жүргізіледі;

9.2. Техникалық қолдау орталығына (24x7) сұраныстың басымдығына байланысты электрондық пошта немесе телефон арқылы тұрақты қол жеткізу;

9.3. АТС функцияларын бағдарламалау Тапсырыс берушімен келісілген тапсырмалар бойынша ғана жүргізіледі;

9.4. Жүйені (UPGRADE БҚ) және оның компоненттерін жаңарту рәсімдері БҚ негізгі және аралық шығарылымдарының шығуына қарай және Тапсырыс берушімен келісілген уақытта байланыстың ең аз үзілістерімен жүргізіледі;

9.5. Қызметтерді орындаушы жабдықтарды орналастыру орны бойынша көрсетеді:

- Қызметтер Тапсырыс берушіде қабылданған ішкі тәртіп ережелерін сақтай отырып көрсетіледі;

- АТС-дағы барлық жұмыстар дайындаушы зауыттың ұсынымдары және Орындаушының штаттық персоналы бойынша қатаң орындалады;

- АТС бағдарламалау (қайта бағдарламалау) бойынша қызметтер Тапсырыс берушінің жазбаша өтінімдері бойынша ғана көрсетіледі;

- АТС-да регламенттік жұмыстарды орындау мерзімдері мен уақыты Тапсырыс берушімен алдын ала келісіледі;

- Ай сайын Excel форматында қоңыраулар мен есептер (бағыттар бойынша қоңыраулар) функциясын қамтамасыз ету.

9.6. Орындаушының өзінің "жедел желісі" және Тапсырыс берушімен жұмыс жөніндегі негізгі үйлестірушісі болуы, шарт жасалғаннан кейін деректерді ұсынуы тиіс:

- "жедел желі" телефон нөмерлері _____;

- Электрондық адресі _____@_____;

10. Қызметтерді орындау тәртібі мен нысаны

10.1. Орындаушы Тапсырыс берушіден телефон және / немесе электрондық пошта арқылы келіп түскен өтінімдер негізінде IP АТС техникалық қызмет көрсету бойынша мынадай қызмет түрлерін көрсетуді өзіне қабылдайды:

- АТС жұмыс бағдарламасын Тапсырыс берушінің тілектеріне сәйкес қашықтықтан және/немесе жоспарлы шығулар және қосымша (шұғыл) шығулар кезінде өзгерту (қосымша жабдықты орнатпай);

- АТС жұмысындағы ақауларды диагностикадан өткізу;

- Қызмет көрсетілетін АТС жұмысындағы ақаулар кезінде маманның шұғыл келуі;

- АТС жұмысқа қабілеттілігін қолдау бойынша профилактикалық жұмыстар;

- Тапсырыс берушіге АТС орналасқан жерде, сондай-ақ телефон немесе электрондық пошта арқылы және жоспарлы шығу уақытында кеңес беру;

- АТС жұмысқа қабілеттілігін қолдау.

10.2. Орындаушы техникалық қызмет көрсетуді мамандардың АТС орнату орнына шығуымен не Тапсырыс берушінің келісімімен қашықтықтан қол жеткізу жолымен жүзеге асырады. Алдын алу жұмыстарын жүргізу үшін екі айда кемінде бір рет жоспарлы шығу (жабдықты диагностикалау және тестілеу, жабдықты шаңнан тазарту, АТС баптауларының резервтік көшірмелерін сақтау, жабдықтың орналасқан жері бойынша жабдықтың конфигурациясын тексеру және қалпына келтіру), Тапсырыс берушінің қызметкерлеріне кеңес беру, АТС желісін қайта конфигурациялау. Шұғыл шығу өтінімді орындау немесе ақаулықты қашықтан қол жеткізу арқылы жою мүмкін болмаған кезде ғана жүзеге асырылады.

10.3. Орындаушы Тапсырыс берушінің өтінімдерін күн сайын жұмыс күндері сағат 8.30-дан 18.00-ге дейін, қажет болған жағдайда тәулік бойы Шарттың бүкіл қолданылу мерзіміне қабылдауды қамтамасыз етеді.

10.4. Орындаушы Тапсырыс берушінің өтінімдерін орындау үшін қажетті мамандардың санын және жұмыс орындарының санын дербес анықтайды.

10.5. Компоненттерді жылдам ауыстыруды қамтамасыз ету және жалпы АТС жұмыс қабілеттілігін қамтамасыз ету мақсатында Орындаушы Тапсырыс берушіге АТС жинақтауыштарының қажетті және жеткілікті санын, сондай-ақ абоненттік құрылғыларды сатып алуды жазбаша ұсынады. Қажеттілік пен жеткіліктілік негізделуге және Тапсырыс берушімен келісілуге тиіс;

10.6. Орындаушының кінәсінен туындаған кез келген кідірістер нәтижелілік көрсеткіштерін айқындау кезінде ескерілуі тиіс.

10.7. Ықтимал орындаушы ұсынылатын қызметтерге арналған техникалық ерекшеліктің құрамында шарт жасасқаннан кейін осы техникалық тапсырмаға №9 қосымшаға сәйкес АТС-ға техникалық қызмет көрсету жөніндегі қызметтер құнының есебін ұсынуға міндетті.

11. Орындаушыға:

11.1. Орындаушы өз қызметкерлерінің еңбекті қорғау жөніндегі шараларды, еңбек тәртібін, қауіпсіздік техникасы, өрт қауіпсіздігі қағидаларын және қоршаған ортаны қорғау жөніндегі іс-шараларды сақтауын ұйымдастыруға тиіс.

11.2. Орындаушы Тапсырыс берушінің құпия ақпаратын, оның ішінде осы Шарт бойынша қызметтер көрсетуге байланысты өзіне белгілі болған кодтарды, кілттерді, парольдерді жария етуге жол бермеуге, сондай-ақ көрсетілген ақпарат үшінші тұлғаларға белгілі болмауы үшін барлық шараларды қолдануға міндетті;

11.3. Көлік шығыстары рындаушы есебінен;

11.4. Көрсетілген қызметтерге кепілдік: Тараптар орындалған қызметтер актісіне қол қойған күннен бастап кемінде 2 (екі) ай;

12. Қызметтерді орындау мерзімі

01.01.2027 ж. бастап 31.12.2027 ж. дейін.

13. Қызмет көрсету деңгейіне қойылатын талаптар

13.1. Жалпы ережелер

1) Осы талаптардың көлеміне техникалық тапсырмаға сәйкес Тапсырыс берушіге ұсынылатын IP АТС техникалық қолдау жөніндегі қызметтер (Бұдан әрі - қызметтер) кіреді.

2) Орындаушы Тапсырыс берушіге реакция, шешім қабылдау және іркілістен кейін қалпына келтіру уақытына қатысты талаптардың сақталуына кепілдік береді. Айналысқа реакция уақыты мен шешім уақыты айналымның басымдылығы мен жеделдік деңгейімен анықталады.

3) Орындаушы регламенттік жұмыстарды және/немесе жабдықты тоқтатуды талап ететін сұрау салуларды жүргізу жағдайларын қоспағанда, IP АТС тәулік бойы үздіксіз режимде (24x7x365) жұмыс қабілеттілігін қамтамасыз етуге ұмтылады.

13.2. Жұмыс режимдері

1) Орындаушының жұмыс режимі Тапсырыс беруші өтінішінің басымдығына және күрделілігіне байланысты болады.

2) Стандартты режим – демалыс және мереке күндерінен басқа (Қазақстан Республикасының еңбек заңнамасына сәйкес), Ақтау қаласы уақытымен сағат 12.30-дан 14.00-ге дейінгі түскі үзіліспен, сағат 8.30-дан 18.00-ге дейінгі жұмыс күндері.

3) Ерекше режим – жұмыс күндері сағат 18.00 - ден 08.30-ға дейін, демалыс және мереке күндері-тәулік бойы.

4) Регламенттік жұмыстар Тапсырыс берушінің келісімі бойынша ерекше режимде сағат 19:00-ден кейін жүргізіледі.

5) Жабдықты 2 сағат және одан да көп уақытқа тоқтатуды талап ететін регламенттік жұмыстар Тапсырыс берушінің келісімі бойынша демалыс немесе мереке күндері ерекше режимде жүргізіледі.

6) Регламенттік жұмыстарды жүргізу алдында Орындаушы Тапсырыс берушіге электрондық хаттарды алдын ала келісілген электрондық мекенжайға жіберу арқылы хабардар етеді.

13.3. Өтініштердің басымдықтары

Басымдылық	Құрылымы
Төмен	Консультациялық сипаттағы өтініштер; АТС жұмыс бағдарламасын өзгертуге өтініштер, профилактикалық жұмыстар, ақауларды диагностикалау; Жалпы IP АТС жұмысына әсер етпейтін бағдарламалық және аппараттық ақаулар; Тапсырыс берушінің негізгі бизнес-процестерімен байланысты емес бір жолғы өтініштер; Басқа да ұсақ және елеусіз операциялар.
Орташа	Резервтелген немесе қайталанатын элементтердің бірінің немесе бірдей функционалдылықтың бірнеше элементтерінің бірінің істен шығуы; Кіріс және шығыс байланыстың ішінара болмауы; Бір Пайдаланушының бизнес-процестер бойынша операцияларды орындай алмауы.
Жоғары	Пайдаланушылар тобының бизнес-процестер бойынша операцияларды орындай алмауы. Кіріс және шығыс байланыстың толық болмауы; жабдықты орнату.

13.4. Сервис деңгейі

1) Қызмет деңгейі кестелерге сәйкес келеді:

- Инциденттерді жоюға жүгінулер

Басымдық	Стандарттық режим		Ерекше режим	

бойынша деңгей	Реакция уақыты	Шешім уақыты	Реакция уақыты	Шешім уақыты
Жоғары	10 минут	3 сағат	45 минут	8 сағат
Орташа	20 минут	4 сағат	1 сағат	12 сағат
Төмен	30 минут	8 сағат	2 сағат	12 сағат

- Кеңес беруге жүгіну

Басымдық бойынша деңгей	Стандарттық режим	
	Реакция уақыты	Шешім уақыты
Орташа	10 минут	45 минут
Төмен	15 минут	60 минут

2) Жоғары басымдықтағы инциденттерді шешу уақытын ұлғайту қажет болған жағдайда, шешуге қосымша уақыт Тапсырыс берушімен келісіледі.

3) Регламенттік жұмыстарды орындауға арналған міндеттер бойынша шешу уақыты Тапсырыс берушімен келісу бойынша айқындалады және жұмыстарды орындаудың шарттары мен күрделілігіне байланысты болады.

14. Құжаттауға және есеп беруге қойылатын талаптар

14.1. Орындаушы ай сайын Тапсырыс берушіге шарт бойынша көрсетілетін қызметтердің орындалуы туралы ақпараттық есепті қағаз жеткізгіште ұсынады, ол көрсетілген қызметтер актісімен бірге ұсынылады. Ақпараттық есепте көрсетілген қызметтер туралы ақпарат, оның ішінде инциденттерді тіркеу және техникалық қолдау қызметі орындаған өтінімдердің саны туралы деректер қамтылуға тиіс.

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

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

Қол қойған Бердіхан Тілектес Бердіханқызы
Қол қойылған күні 29.10.2026

ТЕХНИЧЕСКАЯ СПЕЦИФИКАЦИЯ

по закупке 1266253
способом Открытый тендер на понижение

Лот № 1 (15 У, 4567977) Услуги по техническому обслуживанию сетей и оборудования связи

Заказчик: Акционерное общество "Мангистаумунайгаз"

Организатор: Акционерное общество "Мангистаумунайгаз"

1. Краткое описание ТРУ

Наименование	**Значение**
Номер строки	15 У
Наименование и краткая характеристика	Услуги по техническому обслуживанию сетей и оборудования связи, Услуги по техническому обслуживанию сетей и оборудования связи
Дополнительная характеристика	Услуги по техническому обслуживанию IP АТС
Количество	1.000
Единица измерения	-
Место поставки	КАЗАХСТАН, Мангистауская область, Актау Г.А., Мангистауская область, г.Актау, мкр.6, зд.1
Условия поставки	-
Срок поставки	с 01.2027 по 12.2027 (включительно)
Условия оплаты	Предоплата - 0%, Промежуточный платеж - 100%, Окончательный платеж - 0%

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

1. Основание для выпол-нения Услуг: Поддержание в рабочем состоянии оборудование IP АТС, обеспечивая входящую и исходящую телефонную связь. Обеспечение поддержки маршрутизации исходящих вызовов на местные линии, а также на сети сотовых операторов.

2. Организация-заказчик: АО «Мангистаумунайгаз»

3. Исполнитель - _____

4. Наименование объекта- АО «Мангистаумунайгаз», г. Актау, 6 мкр, здание 1.

5. Основные понятия и определения

АО – Акционерное Общество;

Время реакции – период времени, с момента регистрации Обращения до начала исполнения Заявки;

Время решения – период времени, с момента передачи Заявки на исполнение, до момента закрытия Заявки;

Заказчик – АО «Мангистаумунайгаз»;

Задача - составляющий элемент Заявки, формулирующий задание на исполнение типовых работ;

Заявка – зарегистрированное и классифицированное Обращение Заказчика, принятое к исполнению;

Инцидент - любое событие, не являющееся частью нормального функционирования оборудования, зарегистрированное по Заявке Заказчика, нарушение штатного режима работы обслуживаемого оборудования и (или) программного обеспечения, подлежащее скорейшему устранению;

Исполнитель – коммерческая организация или индивидуальный предприниматель, лицо, профессионально осуществляющее деятельность по оказанию услуг, направленных на удовлетворение потребностей Заказчика;

Обращение – зарегистрированное в системе управления заявками обращение Пользователя, содержащее описание потребности;

Регламентные работы – плановые работы и мероприятия, направленные на поддержку и бесперебойной работы оборудования;

6. Цель услуг

Поддержание в рабочем состоянии оборудование IP АТС, организация входящей, исходящей и внутренней телефонной связи на базе IP-АТС Panasonic KX-NS1000:

- подключение к Операторам, предоставляющим услуги телефонной связи, обеспечивая при этом качественную телефонную связь для абонентов IP-АТС Panasonic KX-NS1000.

- оперативное обслуживание АТС Panasonic KX-NS1000 (в части сохранения/ поддержания её работоспособности и «оперативного программирования»)

- обеспечение правил маршрутизации входящих/исходящих телефонных вызовов на соответствующие направления. Правила предоставляются Заказчиком.

7. Перечень оборудования

IP-АТС Panasonic KX-NS1000 (ПО вер. 9.0)

8. Основные документы и материалы, используемые при оказании услуг

- соблюдение Закона РК «О связи»;

- рекомендации завода-изготовителя IP-АТС Panasonic KX-NS1000 в части её эксплуатации;

- технические условия Операторов связи по присоединению к их сетям;

9. Общие требования используе-мые при оказания услуг

Услуги SIP – телефонии включает в себя:

9.1. Техническое обслуживание IP АТС, производится в режиме 24/7/365;

9.2. Постоянный доступ к центру технической поддержки (24x7) по электронной почте, либо по телефону в зависимости от приоритета запроса.

9.3. Программирование функций АТС производится только по согласованным с Заказчиком заданиям;

9.4. Процедуры обновления системы (UPGRADE ПО) и её компонентов производятся по мере выхода основных и промежуточных релизов ПО и с минимальными перерывами связи вовремя, согласованное с Заказчиком.

9.5. Услуги оказываются Исполнителем по месту размещения оборудования;

- Услуги оказываются с соблюдением принятых у Заказчика Правил внутреннего распорядка;

- Все работы на АТС выполняются строго по рекомендациям завода изготовителя и штатным персоналом Исполнителя;

- Услуги по программированию (перепрограммированию) АТС оказываются только по письменным заявкам Заказчика;

- Сроки и время выполнения регламентных работ на АТС заранее согласовываются с Заказчиком;

- Обеспечение функции детализации и отчетов по вызовам (звонки по направлениям) – ежемесячно в формате Excel;

9.6. Исполнитель должен иметь собственную «горячую линию» и основного координатора по работе с Заказчиком, предоставить данные после заключения договора:

- номера телефона «горячей линии» _____;

- электронного адреса _____@_____;

10. Порядок и форма вы-полнения услуг

10.1. Исполнитель принимает на себя оказание следующих видов услуг по техническому обслуживанию IP *АТС на основе поступивших от Заказчика заявок по телефону и/или электронной почты:*

- *изменение программы работы АТС в соответствии с пожеланиями Заказчика удаленно и/или во время плановых выездов и дополнительных (срочных) выездов (без установки дополнительного оборудования);*

- *диагностика неисправностей в работе АТС;*

- *срочный выезд специалиста при неисправностях в работе обслуживаемых АТС;*

- *профилактические работы по поддержанию работоспособности АТС;*

- *консультирование Заказчика по месту нахождения АТС, а также по телефону или электронной почте и во время плановых выездов;*

- *поддержание работоспособности АТС;*

10.2. *Исполнитель осуществляет техническое обслуживание с выездом специалистов на место установки АТС, либо путём удаленного доступа при согласии Заказчика. Плановые выезды для проведения профилактических работ не менее одного раза в два месяца (диагностика и тестирование оборудования, очистка оборудования от пыли, сохранение резервных копий настроек АТС, проверка и восстановление конфигурации оборудования по месту расположения оборудования), консультирование сотрудников Заказчика, переконфигурирование сети АТС. Срочные выезды осуществляются только при невозможности выполнить заявку или устранить неисправность путем удаленного доступа.*

10.3. *Исполнитель обеспечивает прием заявок Заказчика ежедневно по рабочим дням с 8.30 до 18.00 часов, при необходимости круглосуточно на весь срок действия договора.*

10.4. *Исполнитель самостоятельно определяет количество специалистов и число рабочих мест, необходимых для выполнения заявок Заказчика.*

10.5. *В целях обеспечения быстрой замены компонентов и обеспечения работоспособности АТС в целом Исполнитель письменно рекомендует Заказчику приобретение необходимого и достаточного количества комплектующих АТС, а также абонентских устройств. Необходимость и достаточность должна быть обоснована и согласована с Заказчиком.*

10.6. *Любые задержки, возникшие по вине Исполнителя, должны учитываться при определении показателей результативности.*

10.7. Исполнитель после заключения договора в составе технической спецификации на предлагаемые услуги обязан представить расчет стоимости услуг по техническому обслуживанию АТС согласно Приложению №9 к настоящему техническому заданию.

11. Исполнителю

11.1. *Исполнитель должен организовать соблюдение своими сотрудниками мер по охране труда, трудовой дисциплины, правил техники безопасности, пожарной безопасности и мероприятий по охране окружающей среды.*

11.2. *Исполнитель обязуется не допускать разглашения конфиденциальной информации Заказчика, в том числе кодов, ключей, паролей, ставших ему известными в связи с оказанием услуг по настоящему договору, а также принять все меры для того, чтобы указанная информация не стала известна третьим лицам.*

11.3. *Транспортные расходы за счет Исполнителя.*

11.4. *Гарантия на оказанные услуги: не менее 2 (двух) месяцев со дня подписания Сторонами акта выполненных услуг.*

12. Срок выполнения услуг: с 01.01.2027 г. по 31.12.2027 г.

13. Требования к уровню оказания услуг

13.1. **Общие положения**

1) В объем настоящих требований входят услуги по технической поддержке IP АТС (далее - услуги), предоставляемые Заказчику согласно техническому заданию.

2) Исполнитель гарантирует Заказчику соблюдение требований касаемо Времени реакции, решения и восстановления после сбоя. Время реакции на Обращение и Время решения определяется уровнем приоритета и критичности Обращения.

3)Исполнитель стремится обеспечить работоспособность IP АТС круглосуточно в бесперебойном режиме (24x7x365), за исключением случаев проведения Регламентных работ и/или Запросов, требующих остановки оборудования.

13.2. **Режимы работы**

1) Режим работы Исполнителя зависит от приоритета и критичности Обращения Заказчика.

2) Стандартный режим – рабочие дни с 8.30 до 18.00 часов, кроме выходных и праздничных дней (в соответствии с трудовым законодательством Республики Казахстан), с перерывом на обед с 12.30 до 14.00 часов времени г. Актау.

3) Особый режим – рабочие дни с 18.00 до 08.30 часов, выходные и праздничные дни - круглосуточно.

4) Регламентные работы проводятся после 19:00 часов в Особом режиме, по согласованию с Заказчиком.

5) Регламентные работы, требующие остановки оборудования на 2 часа и более проводятся в выходные или праздничные дни в Особом режиме, по согласованию с Заказчиком.

6) Перед проведением регламентных работ Исполнитель уведомляет посредством рассылки электронных писем Заказчику на заранее согласованный электронный адрес.

13.3. **Приоритеты обращений**

Приоритет	Состав
Низкий	Обращения консультационного характера; Обращения на изменение программы работы АТС, профилактические работы, диагностика неисправностей; Программные и аппаратные неисправности, не влияющие на работу IP АТС в целом; Единовременные Обращения, не связанные с основными бизнес-процессами Заказчика; Прочие мелкие и незначительные операции.
Средний	Выход из строя одного из резервированных или дублирующих элементов, или одного из нескольких элементов одинаковой функциональности; Частичное отсутствие входящей и исходящей связи; Невозможность выполнения операций по бизнес-процессам одним Пользователем.
Высокий	Невозможность выполнения операций по бизнес-процессам группой Пользователей. Полное отсутствие входящей и исходящей связи; Остановка оборудования.

13.4. **Уровни сервиса**

1) Уровень Сервиса соответствует таблицам:

- Обращения на устранение инцидентов:

Уровень по приоритету	Стандартный режим		Особый режим	
	Время реакции	Время решения	Время реакции	Время решения
Высокий	10 минут	3 часа	45 минут	8 часов
Средний	20 минут	4 часа	1 час	12 часов
Низкий	30 минут	8 часов	2 часа	12 часов

- Обращения на предоставление консультаций:

Уровень по приоритету	Стандартный режим	
	Время реакции	Время решения
Средний	10 минут	45 минут
Низкий	15 минут	60 минут

2) В случае потребности в увеличении времени решения Инцидентов в высоком приоритете, дополнительное время на решение согласовывается с Заказчиком.

3) Время решения по Задачам на исполнение регламентных работ определяется по согласованию с Заказчиком и зависит от условий и сложности выполнения работ.

14. Требования к документированию и отчетности.

Исполнитель, ежемесячно, предоставляет Заказчику информационный отчет об исполнении Услуг по Договору, на бумажном носителе, который предоставляется вместе с Актом оказанных Услуг. Информационный отчет должен содержать информацию об оказанных Услугах, в том числе данные о регистрации инцидентов и количестве исполненных заявок службой технической поддержки.

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

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

Подписал Бердіхан Тілектес Бердіханқызы
Дата подписания 29.10.2026