ТЕХНИКАЛЫҚ СИПАТТАМА

1266262 , Назар аударыңыз! "Самұрық-Қазына" АҚ сатып алуды жүзеге асыру тәртібінің 12-бабы 5-тармағына сәйкес, сатып алу туралы шартты жасасудың шарты өнім берушіні таңдауға қатысты сатып алу рәсімдері жүзеге асырылған тауарлар, жұмыстар, көрсетілетін қызметтер бойынша қажеттілік туындаған көзді және сатып алу жоспарын және(немесе) оларға енгізілетін өзгерістерді және(немесе) толықтыруларды бекіту болады. Жетібай кен орнының ОИТҚ өндірістік объектісіндегі үздіксіз қоректендіру көзіне техникалық қызмет көрсету жөніндегі қызметтері; "Маңғыстаумұнайгаз" АҚ бас кеңсесінің үздіксіз қоректендіру көзіне техникалық қызмет көрсету жөніндегі қызметтері; Қаламқас кен орнының ОИТҚ өндірістік объектісіндегі үздіксіз қоректендіру көзіне техникалық қызмет көрсету жөніндегі қызметтері. сатып алу бойынша
Ашық тендер тәсілімен

Лот № 3 (21 У, 4567986) Электр, электртаратушы/реттеуші жабдықтауды және ұқсас аппаратураны техникалық қамтамасыз ету бойынша қызмет көрсетулер

Тапсырыс беруші: "Маңғыстаумұнайгаз" акционерлік қоғамы

Ұйымдастырушы: "Маңғыстаумұнайгаз" акционерлік қоғамы

1. ТЖҚ қысқаша сипаттамасы

Атауы	**Мәні**
Жол нөмірі	21 У
Атауы және қысқаша сипаттамасы	Электр, электртаратушы/реттеуші жабдықтауды және ұқсас аппаратураны техникалық қамтамасыз ету бойынша қызмет көрсетулер, Электр, электр бөлу/реттеу жабдықтарына және ұқсас аппаратураларға техникалық қызмет көрсету бойынша қызметтер
Қосымша сипаттама	Қаламқас кен орнының ОИТҚ өндірістік объектісіндегі үздіксіз қоректендіру көзіне техникалық қызмет көрсету жөніндегі қызметтер
Саны	1.000
Өлшем бірлігі	-
Жеткізу орны	ҚАЗАҚСТАН, Маңғыстау облысы, Мангистауская область, ЦИТС месторождение Каламкас
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: VERTIV Liebert EXS 60 kVA үздіксіз қуат көзін жұмыс күйінде ұстау. Серверлік және телекоммуникациялық үй-жайларды және басқа да жабдықтарды үздіксіз қоректендірумен қамтамасыз ету.

2. Тапсырыс беруші ұйым - "Маңғыстаумұнайгаз" АҚ

3. Орындаушы - _____

4. Объектінің атауы - Маңғыстау облысы, Қаламқас кен орны, ҚМГ ӨБ ОИТҚ.

5. Негізгі ұғымдар мен анықтамалар

АҚ - акционерлік қоғам;

Реакция уақыты-өтінішті тіркеген сәттен бастап өтінімді орындауды бастағанға дейінгі уақыт кезеңі;

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

Тапсырыс беруші - "Маңғыстаумұнайгаз"АҚ;

Міндет-үлгілік жұмыстарды орындауға арналған тапсырманы тұжырымдайтын өтінімнің құраушы элементі;

Өтінім-Тапсырыс берушінің орындауға қабылданған тіркелген және жіктелген өтініші;

ИБП – үздіксіз қуат көзі;

Оқыс 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 дара кәсіпкер, Тапсырыс берушінің қажеттіліктерін қанағаттандыруға бағытталған қызметтер көрсету жөніндегі қызметті кәсіби жүзеге асыратын тұлға;

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

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

ТҚК – техникалық қызмет көрсету;

ОИТҚ ӨБ ҚМГ - "Қаламқасмұнайгаз" өндірістік басқармасының орталық инженерлік - технологиялық қызметі;

6. Қызметтердің мақсаты

VERTIV жабдығының үздіксіз қоректендіру жүйесін жұмыс жағдайында ұстау, серверлік жабдық үшін үздіксіз таза қоректендіруді ұйымдастыру:

- ТО1, ТО2, ТО3, ТО4 үздіксіз қоректендіру жүйесіне қызмет көрсету (оның жұмысқа қабілеттілігін қолдау бөлігінде);

- VERTIV үздіксіз қоректендіру жүйесінің контроллерін баптау, ИБП параметрлерін баптау, бұл ретте серверлік үй-жай үшін ASHRAE жағдайларын сапалы сақтауды қамтамасыз ету.

7. Жабдықтар тізімі

VERTIV Liebert EXS 60 kVA ИБП негізіндегі серверлік жабдыққа арналған 2 дана үздіксіз қоректендіру жүйесі.;

8. Қызмет көрсету кезінде пайдаланылатын негізгі құжаттар мен материалдар

- ҚР ҚНжЕ сақтау үздіксіз қоректендіру көздері (ҮҚК);

- VERTIV өндірушісінің техникалық қызмет көрсету және пайдалану туралы ұсыныстары;

9. Қызмет көрсету кезінде пайдаланылатын жалпы талаптар

ТҚК қызметтері мыналарды қамтиды:

9.1. VERTIV үздіксіз қуат жүйесіне техникалық қызмет көрсету 24/7/365 режимінде жүзеге асырылады.

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

9.3. VERTIV сенсорының үздіксіз қуат беру жүйесінің, дискретті кіріс және аналогтық порттардың функцияларын бағдарламалау тек Тапсырыс берушімен келісілген тапсырмалар бойынша жүзеге асырылады;

9.4. Контроллерлер мен оның компоненттерін жаңарту процедуралары бағдарламалық жасақтаманың негізгі және аралық шығарылымдарының шығуына және Тапсырыс берушімен келісілген уақытта минималды үзілістермен жүзеге асырылады.

9.5. Қызметтерді орындаушы жабдықтарды орналастыру орны бойынша көрсетеді;

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

- VERTIV үздіксіз қоректендіру жүйесіндегі барлық жұмыстар дайындаушы зауыттың ұсынымдары және Орындаушының штаттық персоналы бойынша қатаң орындалады;

- VERTIV ИБП бағдарламалау (қайта бағдарламалау) бойынша қызметтер тек Тапсырыс берушінің жазбаша өтінімдері бойынша көрсетіледі;

- ТҚК бойынша регламенттік жұмыстарды орындау мерзімі мен уақыты Тапсырыс берушімен алдын ала келісіледі;

9.6. Орындаушының жеке "жедел желісі" және Тапсырыс берушімен жұмыс жөніндегі негізгі үйлестірушісі(көрсету)болуы тиіс:

- "жедел желі" телефон нөмірі _____;

- электрондық мекен-жайы _____@_____;

10. Қызметтерді орындау тәртібі мен нысаны

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

- VERTIV үздіксіз қоректендіру жүйесінің жұмыс бағдарламасын Тапсырыс берушінің тілектеріне сәйкес қашықтықтан және/немесе жоспарлы шығу және қосымша (шұғыл) шығу кезінде өзгерту (қосымша жабдықты орнатпай);

- VERTIV үздіксіз қоректендіру жүйесінің жұмысындағы ақауларды диагностикалау;

- VERTIV үздіксіз қоректендіру жүйесінің жұмысындағы ақаулар кезінде маманның шұғыл кетуі;

- VERTIV үздіксіз қоректендіру жүйесіне техникалық қызмет көрсету және жұмыс істеу;

- Тапсырыс берушіге VERTIV үздіксіз қуат беру жүйесінің орналасқан жері бойынша, сондай-ақ телефон немесе электрондық пошта арқылы және жоспарлы сапарлар кезінде кеңес беру;

- VERTIV үздіксіз қуат беру жүйесінің жұмысын қамтамасыз ету;

10.2. Орындаушы мамандардың VERTIV үздіксіз қоректендіру жүйесін орнату орнына шығуымен техникалық қызмет көрсетуді жүзеге асырады. ТҚК бойынша жұмыстарды жүзеге асыру, Тапсырыс берушінің қызметкерлеріне кеңес беру үшін профилактикалық жұмыстарды жүргізу үшін тоқсанына кемінде бір рет жоспарлы шығулар.

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 айқындайды.

10.5. VERTIV Liebert exs 60 kVA ups контроллерімен жұмыс істеу үшін Орындаушы өндірушінің арнайы бағдарламалық жасақтамасын пайдалануы керек.

10.6. Техникалық қызмет көрсету шеңберінде Орындаушы екінші резервтік ИБП-ны (қазіргі уақытта пайдаланылмайды) параллель ИБП жүйесіне қосуға міндеттенеді. Орындаушы

жүйені vertiv дайындаушы-зауытының ұсынымдарына сәйкес оған қызмет көрсету және пайдалану бөлігінде монтаждауы, барлық іске қосу-реттеу жұмыстарын орындауы, vertiv компаниясының конфигурациялық бағдарламалық қамтамасыз етуін пайдалана отырып баптауы және осы жүйені пайдалануға іске қосуы тиіс. Орындаушы монтаждау және іске қосу үшін қажет нәрсенің бәрін өз есебінен алады.

10.7. Компоненттерді жылдам ауыстыруды қамтамасыз ету және Vertiv үздіксіз қоректендіру жүйесінің жұмыс қабілеттілігін қамтамасыз ету мақсатында Орындаушы Тапсырыс берушіге жиынтықтауыштардың қажетті және жеткілікті санын сатып алуды жазбаша ұсынады. Қажеттілік пен жеткіліктілік негізделуге және Тапсырыс берушімен келісілуге тиіс.

10.8. Орындаушының кінәсінен туындаған кез келген кідірістер нәтижелілік көрсеткіштерін айқындау кезінде ескерілуге тиіс.

10.9. Орындаушы ұсынылатын қызметтерге арналған техникалық ерекшеліктің құрамында шарт жасасқаннан кейін осы техникалық тапсырмаға №9 қосымшаға сәйкес Vertiv үздіксіз қоректендіру жүйесіне техникалық қызмет көрсету жөніндегі қызметтер құнының есебін ұсынуға міндетті.

11. Техникалық қызмет көрсету бойынша жұмыстардың тізбесі:

11.1. **Жұмыс тізімі:**

1) жалпы тексеру;

2) Оқиғалар /авариялар журналын қарау және талдау Тапсырыс берушіге ұсыну үшін осы журналдың көшірмесін сақтау;

3) платаларды, өткізгіштерді, байланыс топтарын, желдеткіштерді және жылу таратын радиаторларды, ауа өткізгіштерді ластанудан тазарту;

4) ИБП ауа сүзгілерін демонтаждау және үрлеу;

5) электр сымдарының және ішкі және сыртқы қосылыстардың, ИБП платаларының жай-күйін бақылау;

6) батарея модулін / кабинетті тексеру, байланыс топтары мен клеммаларды тексеру, тұзды шөгінділердің болуын, аккумулятор батареяларының деформациясын, негізгі электрлік сипаттамалардың номиналды мәндерден ауытқуын тексеру;

7) түзеткіш модульдерінің, аккумуляторлардың және инвертордың жұмысын тексеру, калибрлеу және реттеу;

8) жедел өшіру желісінің (ЕРО) жұмыс қабілеттілігін тексеру;

9) ИБП электр параметрлерінің мәндерін өлшеуді жүргізу;

10) ИБП қосу және оның барлық жұмыс режимдерін тексеру;

11.2. Тараптар жүргізілген жұмыстардың қорытындылары бойынша орындалған жұмыстардың актісіне қол қояды:

1) жүйенің жай-күйін, жұмыстың ағымдағы параметрлерін Жалпы сипаттау, ИБП журналы бойынша негізгі оқиғаларды, пайдаланудың сыртқы жағдайларын талдау;

2) Қызмет көрсетілетін ИБП-ның анықталған кемшіліктерінің тізбесі, оны пайдалану шарттарын қоса алғанда;

3) ИБП-ның жойылған кемшіліктерінің тізбесі;

4) Жабдықты және оның құрамдауыштарын пайдалануға жататын, оның тұрақсыз жұмысына, пайдалану сипаттамаларының төмендеуіне немесе мерзімінен бұрын істен шығуына әкелуі мүмкін факторлардың тізбесі;

5) ИБП-ны одан әрі пайдалану мәселелері бойынша ұсынымдар.

12. Орындаушыға қойылатын талаптар

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

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

12.3. Орындаушы есебінен көлік шығыстары.

12.4. Көрсетілген қызметтерге кепілдік: Тараптар орындалған қызметтер актісіне қол қойған күннен бастап кемінде 12 (он екі) ай.

13. Қызметтерді орындау мерзімі: 01.01.2027 ж. бастап 31.12.2027 ж. дейін

14. Қызмет көрсету деңгейіне қойылатын талаптар

1. Жалпы ережелер

1) осы талаптардың көлеміне техникалық тапсырмаға сәйкес Тапсырыс берушіге ұсынылатын VERTIV үздіксіз қоректендіру жүйесін 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 сыни деңгейімен анықталады.

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

4) Орындаушы Тапсырыс берушімен регламенттік жұмыстардың кестелері мен құрамын келіседі.

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 жүргізіледі.

5) Тапсырыс берушінің келісімі бойынша жабдықты ерекше режимде 2 сағат және одан да көп уақытқа тоқтатуды талап ететін регламенттік жұмыстар.

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

3. Өтініштердің басымдықтары

Басымдық	Құрамы
Төмен	Консультациялық сипаттағы өтініштер; STULZ кондиционерлеу жүйесінің жұмыс бағдарламасын өзгертуге өтініштер, профилактикалық жұмыстар, ақауларды диагностикалау; Жалпы STULZ кондиционерлеу жүйесінің жұмысына әсер етпейтін бағдарламалық және аппараттық ақаулар;

Орташа	Резервтелген немесе қайталанатын элементтердің бірінің немесе бірдей функционалдылықтың бірнеше элементтерінің бірінің істен шығуы;
Жоғары	Жабдықты тоқтату.

4. Қызмет деңгейлері

1) қызмет деңгейі кестелерге сәйкес келеді:

- Инциденттерді жоюға жүгінулер:

Басымдық бойынша деңгей	Стандартты режим		Ерекше режим	
	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

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.

15. Құжаттауға және есеп беруге қойылатын талаптар

Орындаушы тоқсан 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.

Қол қойған	Бердіхан Тілектес Бердіханқызы
Қол қойылған күні	29.10.2026

ТЕХНИЧЕСКАЯ СПЕЦИФИКАЦИЯ

по закупке 1266262 , Внимание! В соответствии с п.5 ст.12 Порядка осуществления закупок АО «Самрук - Қазына», условием заключения договора о закупках является утверждение источника(ов) возникновения потребности и плана(ов) закупок, и (или) вносимых к ним изменений и (или) дополнений по товарам, работам, услугам, в отношении которых были осуществлены процедуры закупок, касающиеся выбора поставщика. Услуги по техническому обслуживанию источника бесперебойного питания на производственном объекте ЦИТС месторождения Жетыбай; Услуги по техническому обслуживанию источника бесперебойного питания головного офиса АО "Мангистаумунайгаз"; Услуги по техническому обслуживанию источника бесперебойного питания на производственном объекте ЦИТС месторождения Каламкас.
способом Открытый тендер

Лот № 3 (21 У, 4567986) Услуги по техническому обслуживанию электрического, электрораспределительного /регулирующего оборудования и аналогичной аппаратуры

Заказчик: Акционерное общество "Мангистаумунайгаз"

Организатор: Акционерное общество "Мангистаумунайгаз"

1. Краткое описание ТРУ

Наименование	**Значение**
Номер строки	21 У
Наименование и краткая характеристика	Услуги по техническому обслуживанию электрического, электрораспределительного/регулирующего оборудования и аналогичной аппаратуры, Услуги по техническому обслуживанию электрического, электрораспределительного/регулирующего оборудования и аналогичной аппаратуры
Дополнительная характеристика	Услуги по техническому обслуживанию источника бесперебойного питания на производственном объекте ЦИТС месторождения Каламкас
Количество	1.000
Единица измерения	-
Место поставки	КАЗАХСТАН, Мангистауская область, Мангистауская область, ЦИТС месторождение Каламкас
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 источника бесперебойного питания Vertiv Liebert EXS 60 KVA. Обеспечение бесперебойным питанием серверных и телекоммуникационных помещений и другого оборудования.

2. **Организация-заказчик -** АО «Мангистаумунайгаз»

3. **Исполнитель -** _____

4. Наименование объекта - Мангистауская область, месторождение Каламкас, ЦИТС ПУ КМГ.

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;

ИБП – источник бесперебойного питания;

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;

ТО – техническое обслуживание;

ЦИТС ПУ КМГ — центральная инженерно – технологическая служба производственного управления «Каламкасмунайгаз»;

6. Цель услуг

Поддержание в рабочем состоянии системы бесперебойного питания оборудования Vertiv, организация беспрерывного чистого питания для серверного оборудования:

- обслуживание системы бесперебойного питания ТО1, ТО2, ТО3, ТО4 (в части поддержания её работоспособности);

- настройка контроллера системы бесперебойного питания Vertiv, настройка параметров ИБП, обеспечивая при этом качественное поддержание условий ASHRAE для серверного помещения.

7. Перечень оборудования

Система бесперебойного питания для серверного оборудования на базе ИБП Vertiv Liebert EXS 60 KVA в количестве 2 шт.;

8. Основные документы и материалы, используемые при оказании услуг

- соблюдение СНиП РК источники бесперебойного питания (ИБП);

- рекомендации завода-изготовителя Vertiv в части её обслуживания и эксплуатации;

9. Общие требования использу-мые при оказания услуг

Услуги ТО включает в себя:

9.1. Техническое обслуживание системы бесперебойного питания Vertiv 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 системы бесперебойного питания Vertiv датчика, входных дискретных и аналоговых портов производится только по согласованным с Заказчиком заданиям;

9.4. Процедуры обновления контроллеров 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 системе бесперебойного питания Vertiv выполняются строго по рекомендациям завода изготовителя и штатным персоналом Исполнителя;

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

- Сроки и время выполнения регламентных работ по ТО заранее согласовываются с Заказчиком;

9.6. Исполнитель должен иметь собственную «горячую линию» и основного координатора по работе с Заказчиком (указать):

- 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 системы бесперебойного питания Vertiv ***на основе поступивших от Заказчика заявок по телефону и/или электронной почты:***

- изменение программы работы системы бесперебойного питания Vertiv *в соответствии с пожеланиями Заказчика удалённо и/или во время плановых выездов и дополнительных (срочных) выездов (без установки дополнительного оборудования);*

- диагностика неисправностей в работе системы бесперебойного питания Vertiv***;***

- срочный выезд специалиста при неисправностях в работе системы бесперебойного питания Vertiv***;***

- работы по ТО и поддержанию работоспособности системы бесперебойного питания Vertiv***;***

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

- поддержание работоспособности системы бесперебойного питания Vertiv***;***

10.2. Исполнитель осуществляет техническое обслуживание с выездом специалистов на место установки системы бесперебойного питания Vertiv***.*** *Плановые выезды для проведения профилактических работ не менее одного раза в квартал для осуществления работ по ТО, консультирование сотрудников Заказчика.*

10.3. *Исполнитель обеспечивает приём 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. Для работы с контроллером ИБП Vertiv Liebert EXS 60 KVA Исполнитель должен использовать специализированное программное обеспечение от производителя.

10.6. В рамках проведения технического обслуживания Исполнитель обязуется подключить второе резервное ИБП (в настоящее время не используется) в параллельную систему ИБП. Исполнитель должен смонтировать систему, согласно рекомендациям завода-изготовителя Vertiv в части её обслуживания и эксплуатации, выполнить все пуско-наладочные работы, настроить с использованием конфигурационного программного обеспечения компании Vertiv и запустить данную систему в эксплуатацию. Все необходимое для монтажа и пуско-наладки Исполнитель приобретает за свой счёт.

10.7. В целях обеспечения быстрой замены компонентов и обеспечения работоспособности системы бесперебойного питания Vertiv *в целом Исполнитель письменно рекомендует Заказчику приобретение необходимого и достаточного количества комплектующих. Необходимость и достаточность должна быть обоснована и согласована с Заказчиком.*

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

10.9. Исполнитель после заключения договора в составе технической спецификации на предлагаемые услуги обязан представить расчёт стоимости услуг по техническому обслуживанию системы бесперебойного питания Vertiv согласно Приложению (расчет стоимости) к договору.

11. Перечень работ по техническому обслуживанию:

11.1. **Перечень работ:**

1) Общий осмотр;

2) Просмотр и анализ журнала событий /аварий сохранение копии данного журнала для предоставления заказчику;

3) Очистка плат, проводников, контактных групп, вентиляторов и теплоотводящих радиаторов, воздуховодов от загрязнения;

4) Демонтаж и продувка воздушных фильтров ИБП;

5) Контроль состояния электрических проводов и внутренних и внешних соединений, плат ИБП;

6) Осмотр батарейного модуля/кабинета, проверка контактных групп и клемм, проверка наличия солевых отложений, деформаций аккумуляторных батарей, отклонений основных электрических характеристик от номинальных значений;

7) Проверка, калибровку и регулировку работы модулей выпрямителя, заряда аккумуляторов и инвертора;

8) Проверка работоспособности линии экстренного отключения (EPO);

9) Проведение измерений значений электрических параметров ИБП;

10) Включение ИБП и проверка всех режимов его работы;

11.2. **По итогам проведённых работ сторонами подписывается Акт выполненных работ, содержащий:**

1) Общее описание состояния системы, текущих параметров работы, анализ ключевых событий по журналу ИБП, внешних условий эксплуатации;

2) Перечень выявленных недостатков обслуживаемого ИБП, включая условия его эксплуатации;

3) Перечень устранённых недостатков ИБП;

4) Перечень факторов, относящихся к эксплуатации оборудования и его компонентам; которые могут привести к его нестабильной работе, снижению эксплуатационных характеристик или преждевременному выходу из строя;

5) Рекомендации по вопросам дальнейшей эксплуатации ИБП.

12. Требования к исполнителю

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

12.2. *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.*

12.3. *Транспортные расходы за счёт Исполнителя.*

12.4. *Гарантия на оказанные услуги: не менее 12 (двенадцати) месяцев со дня подписания Сторонами акта выполненных услуг.*

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

14. Требования к уровню оказания услуг

1. Общие положения

1) В объем настоящих требований входят услуги по технической поддержке системы бесперебойного питания Vertiv (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 системы бесперебойного питания Vertiv круглосуточно в бесперебойном режиме (24x7x365), за исключением случаев проведения Регламентных работ и/или Запросов, требующих остановки оборудования.

4) Исполнитель согласовывает с Заказчиком графики и состав Регламентных работ.

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 в Особом режиме, по согласованию с Заказчиком.

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

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

3. Приоритеты обращений

Приоритет	Состав
Низкий	Обращения консультационного характера; Обращения на изменение программы работы системы бесперебойного питания Vertiv, профилактические работы, диагностика неисправностей; Программные и аппаратные неисправности, не влияющие на работу системы бесперебойного питания Vertiv в целом;
	Выход из строя одного из резервированных или дублирующих элементов, или одного из

Средний	нескольких элементов одинаковой функциональности;
Высокий	Остановка оборудования.

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

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.

15. Требования к документированию и отчетности

Исполнитель, ежеквартально, 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.

Подписал Бердіхан Тілектес Бердіханқызы
Дата подписания 29.10.2026