ТЕХНИКАЛЫҚ СИПАТТАМА

1266652 сатып алу бойынша
Ашық тендер тәсілімен

Лот № 1 (16 У, 4569261) Компьютерлік/сырттағы кеңсе техникасын/жабдықтарын және оларды бөліктерін техникалық қамтамасыз ету бойынша қызмет көрсетулер

Тапсырыс беруші: "МұнайТас "Солтүстік-Батыс құбыр компаниясы" жауапкершілігі шектеулі серіктестігі
Ұйымдастырушы: "МұнайТас "Солтүстік-Батыс құбыр компаниясы" жауапкершілігі шектеулі серіктестігі

1. ТЖҚ қысқаша сипаттамасы

Атауы	**Мәні**
Жол нөмірі	16 У
Атауы және қысқаша сипаттамасы	Компьютерлік/сырттағы кеңсе техникасын/жабдықтарын және оларды бөліктерін техникалық қамтамасыз ету бойынша қызмет көрсетулер, Компьютерлік/перифериялық оргтехникаға/жабдықтарға және олардың бөлшектеріне техникалық қызмет көрсету бойынша қызметтер
Қосымша сипаттама	Ұйымдастыру техникасына техникалық қызмет көрсету
Саны	1.000
Өлшем бірлігі	-
Жеткізу орны	ҚАЗАҚСТАН, Алматы қ., Бостандық ауданы, Тимирязева, 26/29
Жеткізу шарттары	-
Жеткізу мерзімі	01.2027 бастап 12.2029 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

Техникалық қызмет көрсетуге және жөндеуге жататын жабдықтардың тізбесі осы Техникалық ерекшелікке № 2.1 қосымшада келтірілген және оның ажырамас бөлігі болып табылады.

1. ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУГЕ ҚОЙЫЛАТЫН ЖАЛПЫ ТАЛАПТАР

1.1. Орындаушы № 2.1 қосымшада көрсетілген Тапсырыс берушінің жабдықтарына қатысты техникалық қызмет көрсету, диагностика, профилактикалық тексеру, баптау, ағымдағы жөндеу және авариялық-қалпына келтіру жұмыстары бойынша қызметтер көрсетуді қамтамасыз етуге тиіс.

1.2. Қызмет көрсету орны: Алматы қаласы, Тимирязев көшесі, 26/29, 6 және 8 қабаттар. Қызмет көрсетудің негізгі уақыты: осы Техникалық ерекшелікте белгіленген мерзімде орындалатын авариялық-қалпына келтіру жұмыстарын қоспағанда, Алматы қаласы бойынша жұмыс күндері 2027 жылғы 1 қаңтардан бастап 2029 жылғы 31 желтоқсанға дейін сағат 09: 00-ден 18: 30-ға дейін.

1.3. Орындаушы маманның Тапсырыс берушінің объектісіне айына кемінде бір рет профилактикалық тексеру, диагностика және жабдықтың жұмыс қабілеттілігін тексеру үшін жоспарлы баруын қамтамасыз етеді.

1.4. Ағымдағы жөндеу және авариялық-қалпына келтіру жұмыстары Тапсырыс берушінің өтінімдері негізінде қажеттілігіне қарай орындалады.

1.5. Орындалған жұмыстар мен көрсетілген қызметтердің кепілдік мерзімі, егер ауыстырылған қосалқы бөлікті дайындаушы неғұрлым ұзақ мерзімді белгілемесе, көрсетілген қызметтердің тиісті актісіне/қалпына келтіру актісіне қол қойылған күннен бастап кемінде 2 (екі) айды құрайды.

1.6. Шарт жасалған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде Орындаушы Тапсырыс берушіге жауапты мамандардың байланыс деректерін: жұмыс және ұялы телефондарын, WhatsApp және электрондық пошта мекенжайын жібереді.

1.7. Орындаушы жұмыстарды қауіпсіз орындау үшін қажетті құралдардың, диагностикалық жабдықтардың, техникалық қызмет көрсетуге арналған шығыс материалдарының және жеке қорғану құралдарының болуын қамтамасыз етуге міндетті.

2. ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУГЕ ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР

2.1. Тапсырыс беруші өтінімдерді электрондық пошта, телефон немесе WhatsApp арқылы Орындаушының байланыс деректері бойынша жібереді. Өтінімді тіркеу үшін жеке хатты, Тапсырыс берушінің лауазымды адамының қолын немесе мөрін ресімдеу талап етілмейді.

2.2. Орындаушы өтінімді алған сәттен бастап 1 (бір) сағаттан кешіктірмей тіркеу нөмірін бере отырып және тіркеу күні мен уақытын көрсете отырып, оны алғанын растауға міндетті.

2.3. Тапсырыс бойынша Орындаушы жабдықтың диагностикасын жүргізеді, ақаулық сипатын, қажетті жұмыстарды, қалпына келтірудің болжамды мерзімін және қажет болған жағдайда қосалқы бөлшектердің тізбесін айқындайды.

2.4. Қажет болған жағдайда маманның Тапсырыс берушінің объектісіне келу уақыты әдеттегі өтінім тіркелген сәттен бастап 1 (бір) жұмыс күнінен аспауы тиіс.

2.5. Авариялық өтінім үшін маманның Тапсырыс берушінің объектісіне келу уақыты жұмыс уақытында және жұмыс күндері 8 (сегіз) сағаттан аспауы және жұмыстан тыс уақытта, демалыс және мереке күндері 48 (қырық сегіз) сағаттан аспауы тиіс.

2.6. Жабдықты Тапсырыс берушінің аумағынан тыс жерде жөндеу үшін Орындаушыға беру кезінде атауын, моделін, сериялық/мүкәммалдық нөмірін (бар болса), жиынтығын, сыртқы жай-күйін және анықталған ақаулығын көрсете отырып, қабылдау-тапсыру актісі ресімделеді.

2.7. Орындаушының сервистік орталығына берілген жабдықты бөлшектеу, буып-түю, тиеу, тасымалдау, жеткізу, қайтару және орнату бойынша барлық шығыстар Орындаушының Қызметтерінің құнына қосылады және Тапсырыс беруші жеке төлемейді.

2.8. Шарт жасалған күннен бастап 5 (бес) жұмыс күні ішінде Орындаушы Тапсырыс берушінің объектісіне шыға отырып, № 2.1 қосымшада көрсетілген жабдықтың техникалық жай-күйіне бастапқы аудит жүргізуге міндетті.

2.9. Бастапқы аудит нәтижелері бойынша Орындаушы кемінде мыналарды қамтитын есепті ұсынады: нақты тексерілген жабдықтың тізбесі; анықталған ақаулар мен ескертулер; жалпы техникалық жай-күйді бағалау; жөндеу немесе алдын алу жөніндегі ұсынымдарды; бірінші кезектегі араласуды талап ететін жабдықтардың тізбесі.

2.10. Шарт жасалған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күнінен кешіктірмей Орындаушы Тапсырыс берушімен жоспарлы техникалық қызмет көрсету кестесін келіседі. Қызмет көрсету кезеңділігі - айына кемінде бір рет.

2.11. Жоспарлы техникалық қызмет көрсету мыналарды көздейді, бірақ олармен шектелмейді: жабдықты шаңнан және ластанудан тазарту; контактілерді, оптикалық элементтерді, датчиктерді, роликтер мен механизмдерді тазалау; бекітпелерді, кабельдер мен ажыратқыштарды тексеру; дайындаушы көздеген тораптарды майлау; электр және механикалық параметрлерді тексерумен; тестілеу, конфигурациялау, баптау және калибрлеу; ресурсын бітірген бөлшектер мен тораптарды анықтау.

2.12. Әрбір жоспарлы техникалық қызмет көрсетуден кейін Орындаушы Тапсырыс берушіге тексерілген жабдықтың, орындалған жұмыстардың, анықталған ақаулардың, ұсынымдардың және пайдаланылған қосалқы бөлшектердің /материалдардың (бар болса) күнін, тізбесін көрсете отырып, орындалған техникалық қызмет көрсету туралы актіні/есепті ұсынады.

2.13. Ақаулық анықталған кезде Орындаушы ақаулықты, болжамды себептерді, қажетті жұмыстар мен қосалқы бөлшектердің тізбесін көрсете отырып, Тапсырыс беруші мен Орындаушының өкілдерімен келісілетін ақаулық актісін ресімдейді.

2.14. Қосалқы бөлшектерді ауыстыруды немесе қосымша шығындарды талап ететін жөндеуді орындағанға дейін Орындаушы құн/смета есебін ұсынады. Жұмыстар мен қосалқы бөлшектерді жеткізу құны Шарт бойынша қызмет көрсетудің тіркелген құнына толық енгізілген жұмыстарды қоспағанда, Тапсырыс беруші келіскеннен кейін ғана орындалады.

2.15. Егер өзге мерзім Тапсырыс берушімен жазбаша келісілмесе, жарамсыз жабдықты ағымдағы жөндеуді орындау мерзімі - өтінім тіркелген күннен бастап 10 (он) жұмыс күнінен аспайды.

2.16. Авариялық-қалпына келтіру жұмыстары жабдықтың жұмыс қабілеттілігін барынша жедел қалпына келтіру мақсатында орындалады. Аяқталғаннан кейін Орындаушы жабдықты қалпына келтіру актісін ұсынады.

2.17. Егер қосалқы бөлшектердің болмауы не технологиялық күрделілігі себебінен белгіленген мерзімде жөндеу мүмкін болмаса, Орындаушы белгіленген мерзім аяқталғанға дейін Тапсырыс берушіге кешіктіру себебін, жабдықтың нақты жай-күйін жазбаша хабарлауға және жөндеудің жаңа негізделген мерзімін ұсынуға міндетті.

2.18. Егер ақаулы жабдықты Тапсырыс берушінің объектісінде тікелей қалпына келтіру мүмкін болмаған не оны жөндеу мерзімі 1 (бір) жұмыс күнінен асқан жағдайда, Орындаушы Тапсырыс берушінің талабы бойынша жөндеу жүргізу кезеңіне резервтік жабдықты уақытша пайдалануға беруге міндетті. Резервтік жабдық жарамды болуы, ауыстырылатын жабдықтың негізгі функцияларының орындалуын қамтамасыз етуі және Тапсырыс берушінің қолданыстағы инфрақұрылымымен үйлесімді болуы тиіс.

Тапсырыс берушінің нақты қажеттілігіне қарай Орындаушы резервтік техниканы, оның ішінде А4 форматындағы 2 (екі) ақ-қара принтерді, А4 форматындағы 1 (бір) түрлі-түсті принтерді және А3 форматындағы 1 (бір) МФҚ-ны ұсынуды қамтамасыз етеді. Резервтік жабдықты ұсынуды, жеткізуді, орнатуды, бастапқы күйге келтіруді, қосуды және кейіннен әкетуді Орындаушы өз күшімен және өз есебінен жүзеге асырады және Шарт бойынша көрсетілетін қызметтердің құнына кіреді.

Резервтік жабдық Тапсырыс беруші жабдығының жұмыс қабілеттілігін қалпына келтіргенге дейінгі не Тапсырыс беруші оны одан әрі пайдалану, жөндеу немесе есептен шығару туралы шешім қабылдағанға дейінгі кезеңге беріледі.

2.19. Жөндеудің мүмкін еместігі немесе экономикалық орынсыздығы кезінде Орындаушы Тапсырыс берушінің жабдықты одан әрі пайдалану не есептен шығару туралы мәселені қарауы үшін жарамды техникалық қорытындыны/техникалық сараптама актісін ұсынады.

2.20. Қосалқы бөлшектерді ауыстыру қажеттілігі диагностика нәтижелері бойынша анықталады және ақау актісімен расталады. Қосалқы бөлшектердің атауы, саны және құны Тапсырыс берушімен алдын ала келісіледі.

2.21. Жабдықты жөндеу үшін қажетті қосалқы бөлшектер мен жинақтауыштардың құны диагностика барысында анықталған нақты қажеттілік негізінде Шарттың жалпы сомасы шегінде төленеді. Қосалқы бөлшектерді жеткізуді және ауыстыруды Орындаушы Тапсырыс берушімен олардың атауын, санын және құнын алдын ала келіскеннен кейін жүзеге асырады.

Қосалқы бөлшектер мен жинақтауыштардың құны Шарттың жалпы сомасынан асып кетпеуі тиіс. Орындаушы техникалық қызмет көрсету және жөндеу жөніндегі Қызметтерді көрсету, сондай-ақ қажетті қосалқы бөлшектерді жеткізу қажеттілігін ескере отырып, Шарттың жалпы құны шеңберінде қаражатты бөлуді дербес жоспарлайды.

2.22. Орнатылатын қосалқы бөлшектер жаңа, бұрын қолданыста болмаған, жабдықпен техникалық үйлесімді және дайындаушының талаптарына сәйкес болуы тиіс. Қалпына келтірілген немесе пайдалануда болған бөлшектерді қолдануға Тапсырыс берушінің алдын ала жазбаша келісімі бойынша ғана жол беріледі.

2.23. Орындаушы өзіне жөндеу үшін берілген жабдықтың сақталуына жауап береді. Орындаушының кінәсінен жабдық жоғалған не бүлінген жағдайда ол Тапсырысшының келісімі бойынша өз есебінен жабдықты қалпына келтіруге не оны негізгі техникалық сипаттамалары нашар емес жабдыққа ауыстыруға міндетті.

2.24. Ауыстырылған қосалқы бөлшектерге дайындаушы/өнім берушінің кепілдігі, ал орындалған жұмыстарға - осы Техникалық ерекшеліктің 1.5-тармағына сәйкес Орындаушының кепілдігі қолданылады.

2.25. Орындаушы тіркеу нөмірін, алынған күні мен уақытын, жабдықты, ақаулықтың қысқаша сипаттамасын, қабылданған шараларды, орындау мерзімі мен мәртебесін көрсете отырып, өтінімдерді есепке алу журналын жүргізеді.

2.26. Орындаушы тоқсан сайын өтінімдер тізбесі мен олардың мәртебесін, орындалған профилактикалық және жөндеу жұмыстарын, ауыстырылған қосалқы бөлшектерді, қайталама ақаулықтар жағдайларын, аяқталмаған жұмыстар мен ұсынымдарды қамтитын орындалған жұмыстар туралы жиынтық есепті ұсынады.

2.27. Тапсырыс берушінің талап етуі бойынша Орындаушы нақты жұмыстардың орындалғанын растайтын құжаттарды: ақаулық актілерін, қабылдау-тапсыру актілерін, қалпына келтіру актілерін, техникалық қызмет көрсету туралы есептерді, техникалық қорытындыларды және келісілген құн есептерін ұсынады.

2.28. Тапсырыс беруші жұмыстардың орындалу фактісі мен сапасын растау мақсатында заңнамада және Тапсырыс берушінің ішкі талаптарында рұқсат етілген шекте қызметтер көрсету процесін фото-, бейне және аудиоға түсіруді жүзеге асыруға құқылы.

2.29. Орындаушының мамандары өткізу және объектішілік режимнің, еңбекті қорғаудың, өрт қауіпсіздігінің, ақпараттық қауіпсіздіктің талаптарын және Тапсырыс берушінің объектіге кіру кезінде оларға жеткізілген өзге де ішкі талаптарын сақтауға міндетті.

2.30. Орындаушы қызмет көрсету барысында қол жетімді болған ақпараттың құпиялылығын қамтамасыз етуге міндетті. Тапсырыс берушінің деректерін оның рұқсатынсыз көшіруге, алып қоюға, үшінші тұлғаларға беруге немесе өзге де пайдалануға жол берілмейді.

2.31. Деректерді жинақтаушы немесе желі/телефония күйге келтіруі бар жабдыққа қызмет көрсету кезінде Орындаушы мұндай іс-қимылдар өтінімде тікелей көзделген жағдайларды қоспағанда, жинақтауышты тастауды, пішімдеуді, ауыстыруды немесе желілік күйге келтіруді Тапсырыс берушінің жауапты өкілінің алдын ала келісімінсіз орындауға құқылы емес.

2.32. Барлық жұмыстар жабдықты дайындаушылардың пайдалану құжаттамасының талаптарын және қолданылатын қауіпсіздік талаптарын сақтай отырып орындалуы тиіс.

2.33. Тапсырыс берушіден өтінімдерді Тапсырыс берушінің корпоративтік пошта доменінен, қызметтік телефондарынан не келісілген ұялы нөмірлерінен IT-сүйемелдеу қызметінің штаттық қызметкерлері жібереді.

2.34. Жауапты тұлғалардың байланыс деректерін өзгерту осы Техникалық ерекшелікке өзгерістер енгізуді талап етпейді және екінші тарапты жазбаша хабардар ету жолымен жүзеге асырылуы мүмкін.

2.35. Шартты орындау барысында туындайтын және осы Техникалық ерекшелікпен реттелмеген мәселелерді тараптар Шартта белгіленген тәртіппен шешеді.

3. Техникалық стандарттар

№ р/с	ҚР тіркелген	Белгіленуі	Құжат нөмірі	Санаты	Атауы	Қолдану саласы	Әзірлеуші	Беттер	МКС	Мәртебесі	Бұйрық	Енгізу күні бастап	К б
				Межгос	Система технического обслуживания и ремонта технических средств вычислитель	МКС:			Прои				

1	Иә	ГОСТ 28470-90	302981	ударственный стандарт	ной техники и информатики. Виды и методы технического обслуживания и ремонта	03.080.10, 35.020 КГС: Т51	СССР (СССР)	4	зводственные услуги	Действует		01.07.1991

Қосымша

Приложение 2.1 к ТС (3).docx

Қол қойған Сабугали Меруерт Максуткызы

Қол қойылған күні 29.10.2026

ТЕХНИЧЕСКАЯ СПЕЦИФИКАЦИЯ

по закупке 1266652
способом Открытый тендер

Лот № 1 (16 У, 4569261) Услуги по техническому обслуживанию компьютерной/периферийной оргтехники /оборудования и их частей

Заказчик: Товарищество с ограниченной ответственностью "Северо-Западная трубопроводная компания "МунайТас"

Организатор: Товарищество с ограниченной ответственностью "Северо-Западная трубопроводная компания "МунайТас"

1. Краткое описание ТРУ

Наименование	**Значение**
Номер строки	16 У
Наименование и краткая характеристика	Услуги по техническому обслуживанию компьютерной/периферийной оргтехники/оборудования и их частей, Услуги по техническому обслуживанию компьютерной/периферийной оргтехники /оборудования и их частей
Наименование категории ОКТРУ	Услуги по техническому обслуживанию компьютерной/периферийной оргтехники/оборудования и их частей
Дополнительная характеристика	Техническое обслуживание орг.техники
Количество	1.000
Единица измерения	-
Место поставки	КАЗАХСТАН, г.Алматы, Бостандыкский район, Тимирязева, 26/29
Условия поставки	-
Срок поставки	с 01.2027 по 12.2029 (включительно)
Условия оплаты	Предоплата - 0%, Промежуточный платеж - 100%, Окончательный платеж - 0%

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

Перечень оборудования, подлежащего техническому обслуживанию и ремонту, приведен в Приложении № 2.1 к настоящей Технической спецификации и является ее неотъемлемой частью.

1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОКАЗАНИЮ УСЛУГ

1.1. Исполнитель должен обеспечить оказание услуг по техническому обслуживанию, диагностике, профилактическому осмотру, настройке, текущему ремонту и аварийно-восстановительным работам в отношении оборудования Заказчика, указанного в Приложении № 2.1.

1.2. Место оказания услуг: г. Алматы, ул. Тимирязева, 26/29, 6 и 8 этажи. Основное время оказания услуг: с 1 января 2027 года по 31 декабря 2029 года в рабочие дни с 09:00 до 18:30 по времени г. Алматы, за исключением аварийно-восстановительных работ, которые выполняются в сроки, установленные настоящей Технической спецификацией.

1.3. Исполнитель обеспечивает плановый выезд специалиста на объект Заказчика не реже одного раза в месяц для профилактического осмотра, диагностики и проверки работоспособности оборудования.

1.4. Текущий ремонт и аварийно-восстановительные работы выполняются по мере необходимости на основании заявок Заказчика.

1.5. Гарантийный срок на выполненные работы и оказанные услуги составляет не менее 2 (двух) месяцев с даты подписания соответствующего Акта оказанных услуг/акта восстановления, если более длительный срок не установлен изготовителем замененной запасной части.

1.6. В течение 3 (трех) рабочих дней с даты заключения Договора Исполнитель направляет Заказчику контактные данные ответственных специалистов: рабочий и мобильный телефоны, WhatsApp и адрес электронной почты.

1.7. Исполнитель обязан обеспечить наличие необходимых инструментов, диагностического оборудования, расходных материалов для технического обслуживания и средств индивидуальной защиты, необходимых для безопасного выполнения работ.

2. ТРЕБОВАНИЯ К ОБСЛУЖИВАНИЮ

2.1. Заявки направляются Заказчиком по электронной почте, телефону или посредством WhatsApp по контактным данным Исполнителя. Для регистрации заявки не требуется оформление отдельного письма, подписи должностного лица или печати Заказчика.

2.2. Исполнитель обязан подтвердить получение заявки не позднее 1 (одного) часа с момента ее получения с присвоением регистрационного номера и указанием даты и времени регистрации.

2.3. По заявке Исполнитель проводит диагностику оборудования, определяет характер неисправности, необходимые работы, ориентировочный срок восстановления и, при необходимости, перечень запасных частей.

2.4. При необходимости выезда время прибытия специалиста на объект Заказчика должно составлять не более 1 (одного) рабочего дня с момента регистрации обычной заявки.

2.5. Для аварийной заявки время прибытия специалиста на объект Заказчика должно составлять не более 8 (восьми) часов в рабочее время и рабочие дни и не более 48 (сорока восьми) часов в нерабочее время, выходные и праздничные дни.

2.6. При передаче оборудования Исполнителю для ремонта вне территории Заказчика оформляется акт приема-передачи с указанием наименования, модели, серийного/инвентарного номера (при наличии), комплектности, внешнего состояния и выявленной неисправности.

2.7. Все расходы по демонтажу, упаковке, погрузке, транспортировке, доставке, возврату и установке оборудования, переданного в сервисный центр Исполнителя, включаются в стоимость Услуг Исполнителя и отдельно Заказчиком не оплачиваются.

2.8.. В течение 5 (пяти) рабочих дней с даты заключения Договора Исполнитель обязан провести первичный аудит технического состояния оборудования, указанного в Приложении № 2.1, с выездом на объект Заказчика.

2.9. По результатам первичного аудита Исполнитель предоставляет отчет, содержащий не менее: перечня фактически проверенного оборудования; выявленных неисправностей и замечаний; оценки общего технического состояния; рекомендаций по ремонту или профилактике; перечня оборудования, требующего первоочередного вмешательства.

2.10. Не позднее 3 (трех) рабочих дней с даты заключения Договора Исполнитель согласовывает с Заказчиком график планового технического обслуживания. Периодичность обслуживания — не реже одного раза в месяц.

2.11. Плановое техническое обслуживание предусматривает, но не ограничивается: профилактическим осмотром; очисткой оборудования от пыли и загрязнений; очисткой контактов, оптических элементов, датчиков, роликов и механизмов; проверкой креплений, кабелей и разъемов; смазкой предусмотренных изготовителем узлов; проверкой электрических и механических параметров; тестированием, конфигурацией, настройкой и калибровкой; выявлением деталей и узлов, выработавших ресурс.

2.12. После каждого планового технического обслуживания Исполнитель предоставляет Заказчику акт/отчет о выполненном техническом обслуживании с указанием даты, перечня проверенного оборудования, выполненных работ, выявленных дефектов, рекомендаций и использованных запасных частей/материалов (при наличии).

2.13. При обнаружении неисправности Исполнитель оформляет дефектный акт, согласовываемый представителями Заказчика и Исполнителя, с указанием неисправности, предполагаемой причины, перечня необходимых работ и запасных частей.

2.14. До выполнения ремонта, требующего замены запасных частей либо дополнительных затрат, Исполнитель предоставляет расчет стоимости/смету. Работы и поставка запасных частей выполняются только после согласования Заказчиком, за исключением работ, стоимость которых полностью включена в фиксированную стоимость обслуживания по Договору.

2.15. Срок выполнения текущего ремонта неисправного оборудования — не более 10 (десяти) рабочих дней с даты регистрации заявки, если иной срок письменно не согласован с Заказчиком.

2.16. Аварийно-восстановительные работы выполняются с целью максимально оперативного восстановления работоспособности оборудования. По завершении Исполнитель предоставляет акт восстановления оборудования.

2.17. Если ремонт в установленный срок невозможен по причине отсутствия запасных частей либо технологической сложности, Исполнитель до истечения установленного срока обязан письменно сообщить Заказчику причину задержки, фактическое состояние оборудования и предложить новый обоснованный срок ремонта.

2.18. В случае если неисправное оборудование невозможно восстановить непосредственно на объекте Заказчика либо срок его ремонта превышает 1 (один) рабочий день, Исполнитель по требованию Заказчика обязан на период проведения ремонта предоставить во временное пользование резервное оборудование. Резервное оборудование должно быть исправным, обеспечивать выполнение основных функций заменяемого оборудования и быть совместимым с существующей инфраструктурой Заказчика.

В зависимости от фактической потребности Заказчика Исполнитель обеспечивает предоставление резервной техники, в том числе до 2 (двух) черно-белых принтеров формата А4, 1 (одного) цветного принтера формата А4 и 1 (одного) МФУ формата А3. Предоставление, доставка, установка, первоначальная настройка, подключение и последующий вывоз резервного оборудования осуществляются Исполнителем своими силами и за свой счет и входят в стоимость услуг по Договору.

Резервное оборудование предоставляется на период до восстановления работоспособности оборудования Заказчика либо до принятия Заказчиком решения о его дальнейшем использовании, ремонте или списании.

2.19. При невозможности или экономической нецелесообразности ремонта Исполнитель предоставляет техническое заключение/акт технической экспертизы, пригодный для рассмотрения Заказчиком вопроса о дальнейшем использовании либо списании оборудования.

2.20. Необходимость замены запасных частей определяется по результатам диагностики и подтверждается дефектным актом. Наименование, количество и стоимость запасных частей предварительно согласовываются с Заказчиком.

2.21. Стоимость запасных частей и комплектующих, необходимых для ремонта оборудования, оплачивается в пределах общей суммы Договора на основании фактической потребности, выявленной в ходе диагностики. Поставка и замена запасных частей осуществляются Исполнителем после предварительного согласования с Заказчиком их наименования, количества и стоимости.

Стоимость запасных частей и комплектующих не должна приводить к превышению общей суммы Договора. Исполнитель самостоятельно планирует распределение средств в рамках общей стоимости Договора с учетом необходимости обеспечения как оказания Услуг по техническому обслуживанию и ремонту, так и поставки необходимых запасных частей.

2.22. Устанавливаемые запасные части должны быть новыми, не бывшими в употреблении, технически совместимыми с оборудованием и соответствовать требованиям изготовителя. Применение восстановленных или бывших в употреблении деталей допускается только по предварительному письменному согласованию с Заказчиком.

2.23. Исполнитель несет ответственность за сохранность оборудования, переданного ему для ремонта. В случае утраты либо повреждения оборудования по вине Исполнителя он обязан за свой счет восстановить оборудование, либо заменить его на оборудование с не худшими основными техническими характеристиками по согласованию с Заказчиком.

2.24. На замененные запасные части распространяется гарантия изготовителя/поставщика, а на выполненные работы — гарантия Исполнителя в соответствии с п. 1.5 настоящей Технической спецификации.

2.25. Исполнитель ведет журнал учета заявок с указанием регистрационного номера, даты и времени получения, оборудования, краткого описания неисправности, принятых мер, срока исполнения и статуса.

2.26. Ежеквартально Исполнитель предоставляет сводный отчет о выполненных работах, включающий перечень заявок и их статус, выполненные профилактические и ремонтные работы, замененные запасные части, случаи повторных неисправностей, незавершенные работы и рекомендации.

2.27. По требованию Заказчика Исполнитель предоставляет документы, подтверждающие выполнение конкретных работ: дефектные акты, акты приема-передачи, акты восстановления, отчеты о техническом обслуживании, технические заключения и согласованные расчеты стоимости.

2.28. Заказчик вправе осуществлять фото-, видео- и аудиофиксацию процесса оказания услуг в пределах, допускаемых законодательством и внутренними требованиями Заказчика, в целях подтверждения факта и качества выполнения работ.

2.29. Специалисты Исполнителя обязаны соблюдать требования пропускного и внутриобъектового режима, охраны труда, пожарной безопасности, информационной безопасности и иные внутренние требования Заказчика, доведенные до них при допуске на объект.

2.30. Исполнитель обязан обеспечивать конфиденциальность информации, ставшей доступной в ходе оказания услуг. Копирование, изъятие, передача третьим лицам или иное использование данных Заказчика без его разрешения не допускаются.

2.31. При обслуживании оборудования, содержащего накопители данных либо настройки сети/телефонии, Исполнитель не вправе выполнять сброс, форматирование, замену накопителя или изменение сетевых настроек без предварительного согласования с ответственным представителем Заказчика, кроме случаев, когда такие действия прямо предусмотрены заявкой.

2.32. Все работы должны выполняться с соблюдением требований эксплуатационной документации изготовителей оборудования и применимых требований безопасности.

2.33. От Заказчика заявки направляются штатными работниками службы IT-сопровождения с корпоративного почтового домена Заказчика, служебных телефонов либо согласованных мобильных номеров.

2.34. Изменение контактных данных ответственных лиц не требует внесения изменений в настоящую Техническую спецификацию и может осуществляться путем письменного уведомления другой стороны.

2.35. Вопросы, возникающие в ходе исполнения Договора и не урегулированные настоящей Технической спецификацией, разрешаются сторонами в порядке, установленном Договором.

3. Технические стандарты

№ п/п	Зарегистрирован в РК	Обозначение	Номер документа	Категория	Наименование	Область применения	Разработчик	Страницы	МКС	Статус	Приказ	Дата введения с
1	Да	ГОСТ 28470-90	302981	Межгосударственный стандарт	Система технического обслуживания и ремонта технических средств вычислительной техники и информатики. Виды и методы технического	МКС: 03.080.10, 35.020 КГС: Т51	СССР (СССР)	4	Производственные услуги	Действует		01.07.1991

					обслуживания и ремонта								

Приложение

Приложение 2.1 к ТС (3).docx

Подписал	Сабугали Меруерт Максуткызы
Дата подписания	29.10.2026