ТЕХНИКАЛЫҚ СИПАТТАМА

1267856 сатып алу бойынша
Ашық тендер тәсілімен

Лот № (6 У, 4574281) Қорғау/тексермелеу жабдықтарын техникалық (сервистік) қамтамасыз ету және жөндеу бойынша қызмет көрсетулер

Тапсырыс беруші: "Ембімұнайгаз" АҚ

Ұйымдастырушы: "Ембімұнайгаз" АҚ

1. ТЖҚ қысқаша сипаттамасы

Атауы	**Мәні**
Жол нөмірі	6 У
Атауы және қысқаша сипаттамасы	Қорғау/тексермелеу жабдықтарын техникалық (сервистік) қамтамасыз ету және жөндеу бойынша қызмет көрсетулер, Техникалық (сервистік) қызмет көрсету және күзет/тексеруге дейін және ұқсас жабдықтарды жөндеу бойынша қызметтер
Қосымша сипаттама	"Ембімұнайгаз" АҚ кешенді инженерлік-техникалық қауіпсіздік жүйесіне техникалық қызмет көрсету жөніндегі қызметтер
Саны	1.000
Өлшем бірлігі	-
Жеткізу орны	ҚАЗАҚСТАН, Атырау облысы, Атырауская область
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

1. Мақсаты мен міндеттері:

1.1. Тапсырыс берушінің кешенді инженерлік-техникалық қауіпсіздік жүйесіннің (әрі қарай КИТҚЖ) ақауларға төзімділігін қамтамасыз ету;

1.2. Материалдық-техникалық активтердің орнын ауыстыруды және ТМҚ тиеу/түсіру орындарын бақылауды қамтамасыз ету;

1.3. Қорғалатын аумақтың периметрін кесіп өтетін көлік құралдарын тіркеуді қамтамасыз ету;

1.4. Қорғалатын аумақтың периметрін кесіп өтетін қызметкерлерді/келушілерді тіркеуді қамтамасыз ету;

1.5. Автоматтандыру объектілерінің ерекше қорғалатын аймақтарына қосымша бақылауды қамтамасыз ету;

1.6. Тапсырмалар:

1.6.1. Объектілерді бейнебақылау ТҚК сервисін ұйымдастыру;

1.6.2. Қол жеткізуді есепке алуды бақылау жүйесіне (әрі қарай КЖЕАС) ТҚК қызметті ұйымдастыру;

1.6.3. Шлагбаум сервисін ұйымдастыру.

1.6.4. Дауыстық хабарлау жүйесінің сервисін ұйымдастыру;

2. Қызмет көрсету орны мен объектілері:

- Атырау облысы, Мақат ауданы: Шығыс Мақат ОМДП, Солтүстік Жолдыбай МЖП/УДН, ЖП Комсомол, БДН Байшонас, ОМДП Карсак, ОРП Макат, Шығыс Мақат ГДУ, Ботахан к /о, МЖП Кошкар, ППН/БДН Алтыкөл, Доссор АТГ, Доссор МТЖ қоймасы, МГӨБ әкімшілік ғимараты, Шығыс Мақат гаражы, Солтүстік Жолдыбай асханасы, Шығыс Мақат Әкімшілік ғимараты және басқа объектілер.

- Атырау облысы, Исатай ауданы: С.Балгинбаев к/о ОМДП, С.Балгимбаев к/о гаражы, С. Балимбаев к/о асханасы, С.Балгинбаев к/о ПРЭО, Балгимбаев к/о МТЖ қоймасы, ҚЖАЖ базасы, МДУ Забурын, МДУ Жанаталап, МДУ ОШҚ, МДУ ОБҚ, МДУ Гран, ОШН к/о, МГӨБ әкімшілік ғимараты, С. Балгимбаев к/о УПГ, Балгимбаев к/о ЦИТС және ЦДНГ, ЖП ОШҚ, Жанаталап к/о жатақханасы + қеңсесі, Забурын жатақханасы, ОБК жатақханасы, ОШК гаражы, ОШҚ жатақханасы, С.Балимбаев к/о жатақханасы және басқа объектілер

- Атырауская область, Кызылқоға ауданы: Қайнар вахталық қалашығы, МГӨБ Әкімшілік ғимараты, МТЖ қоймасы, Кенбай к/о гаражы, Кенбай к/о ОМДП, Кенбай әкімшілік ғимараты, МЖП Шыгыс Молдабек, ОМДП Солтүстік Котыртас, МЖП Солтүстік Котыртас, МЖП Шығыс Молдабек, МАС 3, ОМДП Б. Жоламанова, МЖП Б.Жоламанов, УАЗ к/о МЖП, УАЗ жатақханасы, МЖП Солтүстік УАЗ, УАЗ к/о кеңсесі, МЖП Кондыбай және басқа объектілер;

- Атырау облысы, Жылыой ауданы: МГӨБ әкімшілік ғимараты, Құльсары ЦПРЭО, МТЖ в Кульсары, АТГ Кулсары, Құлсарыдағы МТҚ базасы, Құльсары к/о, ЖП Актобе, ЖП Досмухамбетов, ОМДП Прорва, Терең Өзек ЖП 1, ЖП 2, ЖП 3, ЖП 7, Терең Өзек ПССН ЦДН, Қаратон №2, Қаратон №5, МЖП Қаратон, Қосшағыл к/о, Ақінген к/о, Аққұдык к/о, Қисымбай к/о, Опорный к/о, УПГиПС Прорва, АТГ Прорва, Прорва МТЖ қоймасы, ӨҚБ на Прорве, НПС Каратон, «Каспий самалы» вахталық қалашығы, Прорва әкімшілік ғимараты, КУУН, Терен-Узек жатақханасы, және басқада объектілер;

- Атырау қаласы, Бірлік промзонасы: ӨТҚжБ базасы;

- Атырау қаласы, Бірлік промзонасы: «Ембімұнайэнерго» базасы, «Ембімұнайэнерго» әкімшілік ғимараты, ЭМЭ трансформатор подстанциясы, ЭСР «Ботақан» ЭСР «Құлсары», ЭСР «Мақат», ЭСР «Қайнар», ЭСР «Прорва», ЭСР «Жайық» және басқа да объектілер;

- Атырау қаласы: Әкімшілік ғимарат, автотұрақ (паркинг) ғимараты және орталық кеңсенің іргелес аумағы, Мәңгілік алау саябағы, Мұнайшылардың Даңқ аллеясы.

2.1. Орындаушыға техникалық қызмет көрсетуге және қолдауға берілетін жабдықтардың тізбесі № 1 қосымшада көрсетілген.

2.2. Тапсырыс берушінің қызмет кураторы: корпоративтік қауіпсіздік қызметі.

2.3. КИТҚЖ қызметтерінің каталогы №3 қосымшада көрсетілген.

3. Қызмет көрсетудің сипаттамасы және көлемі.

3.1. КЖЕАС техникалық қызмет көрсету.

3.1.1. Техникалық қолдау КИТҚЖ жүйенің ақпаратын жұмыс күйінде ұстау үшін қажет. Техникалық қызмет көрсету аясында орындаушы келесі жұмыстарды орындауы керек:

3.1.1.1. Жүйені жаңартып отыру. Жаңа нысандар, қызметкерлер, КҚ, техникалық құралдар және т. б. туралы ақпаратты өзектендіру;

3.1.1.2. Қызметкерлерді КИТҚЖ ресурстарына үздіксіз жүгіну процесіне тарту;

3.1.1.3. Қызметкерлерге КИТҚЖ оқиғалары туралы өзекті ақпаратқа ыңғайлы қол жетімділікті қамтамасыз ету;

3.1.1.4. Жүйе жұмысының нәтижелері бойынша сауалнамалар жинау, алынған нәтижелерді талдау;

3.1.1.5. Жүйенің тиімділігі мен нәтижелігін талдау үшін есептерді әзірлеу: GPS бақылау жүйелері, КЖЕАС жүйелері, бейнебақылау жүйелері, SAP деректері, жол парақтарының деректері.

3.1.1.6. Енгізілген ақпаратты ретке келтіру;

3.1.1.7. Жүйенің құрылымы мен функционалдығына қойылатын өзге де талаптарды іске асыру;

3.1.1.8. Технологиялық өзгерістер енгізу. Жүйені Орнату;

3.1.1.9. Пайдаланушыларды қолдау. Оқыту, кеңес беру, талаптарды жинау, жүйенің ақаулықтарын жою;

3.1.1.10. Жүйені пайдалануды талдау және ай сайынғы есептерді дайындау:

КЖЕАС регламентін орындау статистикасы;

ЖЖМ балансы;

Көлік құралдарының жұмыс уақытынан тыс шығу;

Бейнебақылау жүйелерінің қол жетімділігі;

КЖЕАС жүйелерінің қол жетімділігі.

3.1.1.11. Жүйені пайдалану деңгейін арттыру жөніндегі іс-шараларды іске асыру:

- ЖИ аналитикасына қызмет көрсету және калибрлеу (AIOP)

- Өнеркәсіптік аппараттық бөліктің техникалық аудиті

- Желілік бақылау және киберқауіпсіздік

- Сақтау және интеграция жүйелерін оңтайландыру

- Озық технологиялар,бейнеаналитика және жасанды интеллект базасында бейнебақылау жүйелерінің архитектурасын жаңғырту, жете жарақтандыру және енгізу жөніндегі жобаларға материалдар әзірлеу және дайындау.

3.1.1.12. Техникалық қызмет көрсету шеңберінде Орындаушы жүйені пайдалану деңгейін арттыру жөніндегі іс-шаралар кешенін іске асырады, оған мыналар кіреді: өндірістің өзгермелі жағдайларына бейне талдау алгоритмдерін бейімдеу және толық оқыту, жалған дабыл деңгейін азайту, операторлардың жұмыс орындарын автоматтандыру үшін ТП АБЖ-мен жіксіз интеграцияны қолдау, сондай-ақ ЖИ сервистердің қолжетімділігінің нысаналы көрсеткіштерін қамтамасыз ету.

3.1.1.13. Бейнебақылау деректері және Тапсырыс беруші ұсынған ТМО жүкқұжаттарын жеткізу/жөнелту бойынша бухгалтерлік есеп деректері бойынша ай сайынғы салыстырмалы талдау ұсынуды қамтамасыз ету;

3.1.1.14. КҚ-ның мемлекеттік нөмірін, келу/кету уақытын көрсете отырып, объектінің аумағына келген көлік құралдары (бұдан әрі-КҚ) бойынша мәліметтерді күнделікті негізде ұсыну үшін Тапсырыс берушінің объектілерінде орнатылған бейнекамералардың ақпаратын өңдеуді қамтамасыз ету;

Қызмет көрсетілетін жабдықтардың тізбесі шарттың қолданылу кезеңінде толықтырылуы мүмкін.

3.1.1.15. КИТҚЖ Авариялық-қалпына келтіру жұмыстары.

3.1.2. Орындаушы техникалық қызмет көрсету және жабдықты қолдау бойынша қызметтер көрсету шеңберінде мынадай функцияларды орындауға міндеттенеді:

3.1.2.1. Қолдау-оқиғаларды, сұрауларды және мәселелерді жылдам шешу.

3.1.2.2. Техникалық қызмет көрсету-күнделікті КИТҚЖ операцияларын тиімді орындау.

3.1.2.3. Өзгеріс-жаңа шешімдерді, технологиялар мен процестерді құру/енгізу.

3.1.2.4. Оңтайландыру-өнімділікті, ақауларға төзімділікті және қол жетімділікті оңтайландыру.

3.1.3. Орындаушы Тапсырыс берушінің талабы бойынша қажеттілік туындаған жағдайларда жабдықты уақытша бөлшектеу және кері монтаждау бойынша, оның ішінде жабдықтың жұмыс қабілеттілігінің сапасына әсер етпейтін жаңа шешімдер жүйесінің архитектурасына өзгерістер енгізе отырып, жұмыстар жүргізеді. Орындаушы енгізілетін өзгерістерді Тапсырыс берушімен келіседі.

3.1.4. Талшықты-оптикалық байланыс желілеріне техникалық қызмет көрсету:

3.1.4.1. Мониторингтік жүйені қолдана отырып, байланыс желілерінің кабельдік жүйелерін түгендеу;

3.1.4.2. ТОБЖ желісі туралы ақпаратты қамтамасыз ету және техникалық нормаларға сәйкес жұмыс жағдайында ұстау бойынша регламенттік жұмыстарды жүргізу;

3.1.4.3. Кабель желілерінің параметрлерін бақылау;

3.1.4.4. Кабельдерді механикалық зақымданудан қорғау бойынша жұмыстар жүргізу, кабель қабығының оқшаулауының төмендеу орындарын жою;

3.1.4.5. Құрылыстардың параметрлерін өлшеу;

3.1.4.6. Желілік құрылыстарды жөндеу;

3.1.4.7. Авариялық-қалпынакелтіру жұмыстары.

3.1.5. Орындаушы қызмет көрсетудің жоспарлы кезеңдерін есепке алмағанда, 3.2. тармақта көрсетілген шекті мәндерден төмен емес жабдықтың қолжетімділігіне (үздіксіз жұмыс істеу уақытына) кепілдік береді.

3.1.6. Жабдықтың жұмыс кезеңі аптасына 24 сағат 7 күн, оқиға туындаған кезде реакция және шешім уақытымен жүзеге асырылады:

3.1.7.Жұмыс күндері сағат 8:30 – дан 18:30-ға дейін әрекет ету уақыты 60 минут

3.1.8.Жұмыс күндері сағат 18:30 – дан 9:00-ге дейін және демалыс күндері әрекет ету уақыты 120 минут.

3.1.9. Барлық оқиғалар басымдықтар бойынша әртүрлі қызмет деңгейлеріне жіктеледі.

3.1.10. Басымдықтар шешілім уақытымен ерекшеленеді және жеделдікке байланысты.

3.1.11. Төтенше жағдай қорын қолдау

3.1.11.1. Жабдықтың үздіксіздігін қамтамасыз ету үшін Орындаушы Авариялық қорын құруы және қолдауы керек. Материалдарды беру Тапсырыс берушінің бірінші талабы бойынша Авариялық қордан бір жұмыс күні ішінде жүргізіледі. Авариялық қорды толықтыру ілеспе қызметтер қорынан бөлінген қаражаттан жүргізіледі.

3.1.11.2. Авариялық қорынан алынған заттардың барлық түрлері тек мақсатына сай пайдаланылуы тиіс.

3.1.11.3. Қажет болған жағдайда авариялық қордың тізбесі тараптардың келісімі бойынша толықтырылуы мүмкін.

3.2. Бейнекамераларға техникалық қызмет көрсету және қолдау.

3.2.1. Бейнебақылау жүйесімен жабдықталған объектілерде Тапсырыс берушіде "IVMS-4500", "HikCentral" (Hikvision бойынша) базасында бағдарламалық-аппараттық қамтамасыз етудің төмендегі қолдауы бар:

жүйенің ядросы - Blazer Pro басқару pStor бағдарламалық DVR

IP камераны қосу hikcentral Enterprise бейнебақылауды басқару жүйесі

HikCentral-VSS-base/HW/64ch басқару, 64 бейне арнасына алдын ала орнатылған негізгі лицензиясы бар сервер (бір серверге 3000 бейне арнаға дейін кеңейту).

Көлік құралының нөмірін тану жүйесі (ANPR камералары)

Бейне қабырға.

Жасанды интеллект және бейне талдаушылар

Деңгей: Б - Негізгі

Мағынасы:

Төмен: жүйенің жұмысы сыртқы шулармен және/немесе дабылдардың болуымен бірге жүреді. Жою уақыты 4 күн.

Орташа: жүйенің жұмысындағы үзілістер. Жүйені жеткілікті деңгейде бақылау мүмкіндігі жоқ. Жою уақыты 3 күн.

Жоғары: жабдықтың істен шығуы. Жою уақыты 2 күн.

3.2.2. Орындаушы келісілген жоспарлы қызмет көрсету кезеңдерін қоспағанда, жабдықтың 3.2-тармақта белгіленген шекті мәндерден төмен емес деңгейде қолжетімділігіне кепілдік береді.

3.2.3. Жабдықтың қолжетімділігі бағдарламалық қамтамасыз етудің көмегімен бақыланады, онда мынадай ақпарат көрсетіледі:

- Жабдықтың қол жетімділігі.

3.2.4. Бейнекамералардың үздіксіз жұмыс істеу уақыты деп ғимараттар мен құрылыстардың периметрін, іргелес аумақтарды және үй-жайлардан тыс орналасқан өзге де объектілерді сыртқы және ішкі бейнебақылауға жауапты жабдықтардың болуы түсініледі.

Метрика: қызмет көрсету деңгейі

Өлшеу әдісі: мониторинг жүйесі бойынша.

Сыни деңгей: жоғары

Шекті мән: 95 %

Есептеу әдістемесі: сервистің қолжетімділік уақыты / есепті кезеңдегі жалпы уақыт (%)

Метрика: басымдыққа сәйкес регламенттік уақытта орындалған инциденттерді жоюға өтінімдердің пайызы (инциденттердің%).

Өлшеу әдісі: Жүйеде тіркелген өтінімдер бойынша.

Есептеу әдістемесі: регламенттік уақытта жабылған өтінімдер саны / тіркелген өтінімдердің жалпы саны.

3.2.5. Тұрақты жұмыстар-Шарттың бүкіл қолданылу мерзімі ішінде орындалатын және КИТҚЖ-сервистердің жұмысындағы ықтимал іркілістерді немесе ауытқуларды анықтауға бағытталған жұмыстар. Орындаушы әкімшілік объектілеріндегі тұрақты жұмыс түрлерін Күн сайын тапсырыс берушіде деректерді беру арнасы болған кезде әкімшілік объектісіне физикалық қол жеткізусіз КИТҚЖ -сервистерді мониторингтеу жолымен жүргізеді. Орындаушы мамандандырылған лицензиялық бағдарламаларды қолдана отырып, SNMP хаттамасы бойынша жабдықтың тәулік бойы мониторингін ұйымдастыруы керек. Жабдықтың бақыланатын параметрлерінің минималды рұқсат етілген тізімі:

3.2.5.1. КИТҚЖ қызметінің қол жетімділігі;

3.2.5.2. КИТҚЖ қызметтерінің өнімділігі;

3.2.5.3. Жабдықтың температуралық режимі;

3.2.5.4. Жабдықтың жұмысындағы ақауларды тіркеу;

3.2.5.5. Электрондық пошта арқылы жүйелердің жай-күйі және мүдделі тұлғалардың ақаулары туралы хабарлау.

3.2.6. Өтінімдер бойынша жұмыстар-бейнекамералардың жұмысында орын алған немесе ықтимал ықтимал іркілістерді жоюға байланысты жұмыстар. Өтінімдер бойынша жұмыстарды орындаушы бейнекамералардың жұмысқа қабілеттілігін қалпына келтіру мақсатында да, оның пайдалану сипаттамаларын сақтау және жақсарту мақсатында да жүргізеді. Жоспарлы-профилактикалық жұмыстар жүргізу-жабдықтың жұмысынан бас тартуды және оның мерзімінен бұрын тозуын болдырмау мақсатында белгіленген кезеңділікпен тең уақыт аралықтарында орындалуы тиіс профилактикалық қызмет көрсетумен байланысты жұмыстар.

3.2.7. Жабдыққа техникалық қызмет көрсетуге уәкілетті Орындаушының маманы регламенттік профилактикалық жұмыстарды орындайды. Жұмысты орындау уақытын екі Тарап алдын ала келіседі. Орындаушы регламенттік жұмыстарды орындағаннан кейін жабдықтың барлық жүйелерінің іске қосылуын және жұмыс істеуін қамтамасыз етуі тиіс.

3.2.8. Жоспарлы-профилактикалық жұмыстардың нәтижелері бойынша Орындаушы Тапсырыс берушіге жабдықтың жай-күйі туралы есеп беруі тиіс.

3.2.9. Профилактикалық жұмыстарды жүргізудің тізбесі мен кезеңділігі-2-қосымша,

3.2.10. ТҚК бейнебақылау жүйесі бойынша қызметтер тізбесі №3 қосымшада көрсетілген.

3.2.11. Жабдықты пайдалану немесе орнату кезінде қиындықтар туындаған кезде консультациялық қолдау көрсетіледі. Бағдарламалық жасақтаманы енгізу және пайдалану мәселелерін шешуге көмек алу үшін Тапсырыс беруші өтінімді ашып, Орындаушының мамандарына жүгіне алады.

3.3. КЖЕАС ТҚК қызмет сипаттамасы

3.3.1. Сипаттама: жүйе аумаққа, үй-жайларға, арнайы аймақтарға кіруді бақылауға және шектеуге арналған.

3.3.2. Сервисті ұсыну аралығы: дүйсенбіден жұмаға дейін 8.30 - дан 18.00-ге дейін, үзіліс 12.30-дан 14.00-ге дейін. Жұмыс емес күндері (демалыс және мереке күндері) сервис шектеулі режимде 8.30-дан 13.00-ге дейін қол жетімді

3.3.3. Орындаушы техникалық қызмет көрсету және жабдықты қолдау бойынша қызметтер көрсету шеңберінде мынадай функцияларды орындауға міндеттенеді:

Қолдау - оқиғаларды, сұрауларды және мәселелерді жылдам шешу.

Техникалық қызмет көрсету - күнделікті КИТҚЖ-операцияларын тиімді орындау.

Өзгеріс - жаңа шешімдерді, технологиялар мен процестерді енгізу.

Оңтайландыру - өнімділікті, ақауларға төзімділікті және қол жетімділікті оңтайландыру.

3.3.4. Орындаушы келісілген жоспарлы қызмет көрсету кезеңдерін қоспағанда, жабдықтың 3.3.2-тармақта белгіленген шекті мәндерден төмен емес деңгейде қолжетімділігіне кепілдік береді..

3.3.5. Жабдықтың жұмыс кезеңі аптасына 24 сағат 7 күн, оқиға туындаған кезде реакция және шешім уақытымен жүзеге асырылады:

Жұмыс күндері сағат 8:30 – дан 18:30-ға дейін әрекет ету уақыты 60 минут және уақыт параметрлеріне сәйкес шешім уақыты.

Жұмыс күндері сағат 18:30 – дан 9:00-ге және демалыс күндері әрекет ету уақыты 120 минут және уақыт параметрлеріне сәйкес шешім уақыты.

3.3.6. Барлық оқиғалар басымдықтар бойынша әртүрлі қызмет деңгейлеріне жіктеледі.

3.3.7. Басымдықтар рұқсат беру уақытымен ерекшеленеді және жеделдікке байланысты.

3.3.8. КЖЕАС қызмет көрсетудің уақытша параметрлері

Деңгей: Б-Негізгі

Мағынасы:

Төмен: жүйенің жұмысы сыртқы шулармен және/немесе дабылдардың болуымен бірге жүреді. Жою уақыты 3 күн.

Орташа: жүйенің жұмысындағы үзілістер. Жүйені жеткілікті деңгейде бақылау мүмкіндігі жоқ. Жою уақыты 2 күн.

Жоғары: жабдықтың істен шығуы. Жою уақыты 1 күн.

3.3.9. Бұл жабдықтың қол жетімділігі бағдарламалық жасақтаманың көмегімен бақыланады, онда келесі ақпарат көрсетіледі:

- Жабдықтың қол жетімділігі.

3.3.10. КЖЕАС үздіксіз жұмыс істеу уақыты КЖЕАС үшін жауап беретін жабдықтың болуын білдіреді.

Метрика: қызмет көрсету деңгейі

Өлшеу әдісі: мониторинг жүйесі бойынша.

Сыни деңгей: жоғары

Шекті мән: 95 %

Есептеу әдістемесі: сервистің қолжетімділік уақыты / есепті кезеңдегі жалпы уақыт (%)

Метрика: басымдыққа сәйкес регламенттік уақытта орындалған инциденттерді жоюға өтінімдердің пайызы (инциденттердің%).

Өлшеу әдісі: Жүйеде тіркелген өтінімдер бойынша.

Есептеу әдістемесі: регламенттік уақытта жабылған өтінімдер саны / тіркелген өтінімдердің жалпы саны.

3.4. КЖЕАС деректерін резервтік көшіру сервисін ұйымдастыру сервисінің сипаттамасы

3.4.1. КЖЕАС -ты техникалық сүйемелдеу шеңберінде мынадай сервистер енгізілген:

- Жүйенің ақпараттық ресурстарының сақтық көшірмесін жасау және қалпына келтіру;

Жүйені Басқару;

Жүйені Құжаттау;

Жүйе процестерін бақылау.

Клиенттерге техникалық қолдау көрсету шеңберінде қол жетімділікті қамтамасыз ету (жүйенің ресурстарына қол жеткізу үшін атау және құпиясөз).

Тапсырыс берушінің қызметкерлері үшін қол жеткізу карталарын (проксимити-карталарды) дайындау.

3.4.2. Сервисті ұсыну аралығы: дүйсенбіден жұмаға дейін 8.30 - дан 18.00-ге дейін, үзіліс 12.30-дан 14.00-ге дейін. Жұмыс емес күндері (демалыс және мереке күндері) сервис шектеулі режимде 8.30-дан 13.00-ге дейін қол жетімді

3.4.3 Орындаушы техникалық қызмет көрсету және жабдықты қолдау бойынша қызметтер көрсету шеңберінде мынадай функцияларды орындауға міндеттенеді:

Қолдау - оқиғаларды, сұрауларды және мәселелерді жылдам шешу.

Техникалық қызмет көрсету - күнделікті КИТҚЖ-операцияларын тиімді орындау.

Өзгеріс - жаңа шешімдерді, технологиялар мен процестерді енгізу.

Оңтайландыру - өнімділікті, ақауларға төзімділікті және қол жетімділікті оңтайландыру.

3.4.4 Орындаушы келісілген жоспарлы қызмет көрсету кезеңдерін қоспағанда, жабдықтың 3.4.2 тармақта белгіленген шекті мәндерден төмен емес деңгейде қолжетімділігіне кепілдік береді.

3.4.5. Жабдықтың жұмыс кезеңі аптасына 24 сағат 7 күн, оқиға туындаған кезде әрекет ету және шешім уақытымен жүзеге асырылады:

Жұмыс күндері сағат 8:30 – дан 18:30-ға дейін әрекет ету уақыты 60 минут және шешім уақыты 3.4.7. тармаққа сәйкес.

Жұмыс күндері сағат 18:30 – дан 9:00-ге дейін және демалыс күндері әрекет ету уақыты 120 минут және шешім уақыты 3.4.7. тармаққа сәйкес.

3.4.6. Барлық оқиғалар басымдықтар бойынша әртүрлі қызмет деңгейлеріне жіктеледі.

3.4.7. Басымдықтар рұқсат беру уақытымен ерекшеленеді және жеделдікке байланысты.

3.4.8. КЖЕАС деректерінің сақтық көшірмесін жасау сервисінің уақытша параметрлері

Деңгей: Б - Негізгі

Мағынасы:

Төмен: құжат ресімделмеген (өткізілген тестілеу туралы акт және т.б.). Жою уақыты 3 күн.

Орташа: жүйенің сақтық көшірмесін тексеру уақытында жасалмады. Жою уақыты 2 күн.

Жоғары: жүйенің сақтық көшірмесі уақытында жасалмады. Жою уақыты 1 күн.

3.4.9. Жабдықтың қолжетімділігі бағдарламалық қамтамасыз етудің көмегімен бақыланады, онда мынадай ақпарат көрсетіледі:

- Жабдықтың қол жетімділігі.

3.4.10. КЖЕАС -тың үздіксіз жұмыс уақыты КЖЕАС -қа жауап беретін жабдықтың болуын білдіреді.

Метрика: қызмет көрсету деңгейі

Өлшеу әдісі: мониторинг жүйесі бойынша.

Сыни деңгей: жоғары

Шекті мән: 95 %

Есептеу әдістемесі: сервистің қолжетімділік уақыты / есепті кезеңдегі жалпы уақыт (%)

Метрика: басымдыққа сәйкес регламенттік уақытта орындалған инциденттерді жоюға өтінімдердің пайызы (инциденттердің%).

Өлшеу әдісі: Жүйеде тіркелген өтінімдер бойынша.

Есептеу әдістемесі: регламенттік уақытта жабылған өтінімдер саны / тіркелген өтінімдердің жалпы саны.

3.5. Дауыстық хабарлау жүйесінің (әрі қарай ДХЖ) сервисін ұйымдастыру

3.5.1. Тапсырыс берушіде ДХЖ жабдықталған объектілерде ITC escort IP-хабарландыру жүйесі негізінде «ITC» базасында бағдарламалық-аппараттық қамтамасыз ету бар.

Деңгей: Б -Негізгі

Мағынасы:

Төмен: жүйенің жұмысы сыртқы шулармен және/немесе дабылдардың болуымен бірге жүреді. Жою уақыты 4 күн.

Орташа: жүйенің жұмысындағы үзілістер. Жүйені жеткілікті деңгейде бақылау мүмкіндігі жоқ. Жою уақыты 3 күн.

Жоғары: жабдықтың істен шығуы. Жою уақыты 2 күн.

3.5.2. Орындаушы келісілген жоспарлы қызмет көрсету кезеңдерін қоспағанда, жабдықтың 3.5 тармақта белгіленген шекті мәндерден төмен емес деңгейде қолжетімділігіне кепілдік береді.

3.5.3. Жабдықтың қолжетімділігі бағдарламалық қамтамасыз етудің көмегімен бақыланады, онда мынадай ақпарат көрсетіледі:

- Жабдықтың қол жетімділігі.

3.5.4. Жүйенің үздіксіз жұмыс істеу уақыты жабдықтың қол жетімділігін білдіреді.

Метрика: қызмет көрсету деңгейі

Өлшеу әдісі: мониторинг жүйесі бойынша.

Сыни деңгей: жоғары

Шекті мән: 95 %

Есептеу әдістемесі: сервистің қолжетімділік уақыты / есепті кезеңдегі жалпы уақыт (%)

Метрика: басымдыққа сәйкес регламенттік уақытта орындалған инциденттерді жоюға өтінімдердің пайызы (инциденттердің%).

Өлшеу әдісі: Жүйеде тіркелген өтінімдер бойынша.

Есептеу әдістемесі: регламенттік уақытта жабылған өтінімдер саны / тіркелген өтінімдердің жалпы саны.

3.5.5. Тұрақты жұмыстар-Шарттың бүкіл қолданылу мерзімі ішінде орындалатын және КИТҚЖ-сервистердің жұмысындағы ықтимал іркілістерді немесе ауытқуларды анықтауға бағытталған жұмыстар. Әкімшілік ету объектілеріндегі тұрақты жұмыс түрлерін Орындаушы күн сайын әкімшілік ету объектісіне физикалық қол жеткізусіз КИТҚЖ-сервистерді мониторингтеу жолымен жүргізеді. Жабдықтың бақыланатын параметрлерінің ең аз рұқсат етілген тізімі:

3.5.5.1. КИТҚЖ-қызметінің қолжетімділігі;

3.5.5.2. КИТҚЖ-қызметтерінің өнімділігі;

3.5.5.3. Жабдықтың температуралық режимі;

3.5.5.4. Жабдықтың жұмысындағы ақауларды тіркеу;

3.5.5.5. Электрондық пошта арқылы жүйелердің жай-күйі және мүдделі тұлғалардың ақаулары туралы хабарлау.

3.5.6. Өтінімдер бойынша жұмыстар-жүйенің жұмысында туындаған немесе ықтимал мүмкін болатын іркілістерді жоюға байланысты жұмыстар. Өтінімдер бойынша жұмыстарды орындаушы жүйенің жұмысқа қабілеттілігін қалпына келтіру мақсатында да, оның пайдалану сипаттамаларын сақтау және жақсарту мақсатында да жүргізеді. Жоспарлы-профилактикалық жұмыстар-жабдықтың жұмысынан бас тартуды және оның мерзімінен бұрын тозуын болдырмау мақсатында белгіленген кезеңділікпен тең уақыт аралықтарында орындалуы тиіс профилактикалық қызмет көрсетумен байланысты жұмыстар.

3.5.7. Жабдыққа техникалық қызмет көрсетуге уәкілетті Орындаушының маманы регламенттік профилактикалық жұмыстарды орындайды. Жұмысты орындау уақытын екі Тарап алдын ала келіседі. Орындаушы регламенттік жұмыстарды орындағаннан кейін жабдықтың барлық жүйелерінің іске қосылуын және жұмыс істеуін қамтамасыз етуі тиіс.

3.5.8. Жоспарлы-профилактикалық жұмыстардың нәтижелері бойынша Орындаушы Тапсырыс берушіге жабдықтың жай-күйі туралы есеп беруі тиіс.

3.5.9. №2 қосымшада профилактикалық жұмыстарды жүргізудің тізбесі мен кезеңділігі,

3.5.10. ДХЖ жүйесі бойынша қызметтер тізбесі №3 қосымшада көрсетілген.

3.5.11. Жабдықты пайдалану немесе орнату кезінде қиындықтар туындаған кезде кеңестік қолдау көрсетіледі. Бағдарламалық жасақтаманы енгізу және пайдалану мәселелерін шешуге көмек алу үшін Тапсырыс беруші өтінімді ашып, Орындаушының мамандарына жүгіне алады.

4. Ілеспе қызметтер көрсету.

4.1. Ілеспе қызметтерге арналған лимит - бұл Орындаушының қосалқы бөлшектерді ауыстыру немесе ілеспе қызметтерді көрсету шығындарын жабуға арналған шарттың жалпы құнының бөлінген бөлігі.

4.2. Көрсетілген лимиттің мөлшері шарттың жалпы құнының 20% құрайды және оған бастапқыда енгізілген. Ілеспе қызметтердің құны өзгермелі шама болып табылады, бұл ретте шарттың жалпы құны берік болып табылады және лимитті пайдаланудың нақты көлеміне байланысты өзгертуге жатпайды.

4.3. Ілеспе қызметтер қоры сонымен қатар № 1 қосымшада сипатталған жабдықты жөндеуге арналған.

4.4. Ілеспе қызметтер қорын жұмсау механизмі:

4.4.1. Орындаушы жөндеу жұмыстарын ұсыну шеңберінде шығындар құнын есептеуді ұсынуға және келісуге міндетті.

4.4.2. Құн келісімі бойынша орындаушы Жабдықты жөндеуді немесе қосалқы бөлшектерді келесі мерзімдерде жеткізуді қамтамасыз етуге кепілдік береді:

Деңгей: Б-Негізгі

Мағынасы:

Төмен: Жабдықтың жұмысы апаттық сигналдардың болуымен бірге жүреді. Жеткізу уақыты 2 ай.

Орташа: Жабдық элементтерінің бірінің істен шығуы. Жеткізу уақыты 2 апта.

Жоғары: Жабдықтың толық істен шығуы. Жеткізу уақыты 7 күн.

4.7. Қосымша қызмет көрсету мерзімдері:

4.7.1. Осы ерекшелікте айтылмаған қосымша қызметтерді көрсету мерзімдерін Орындаушы Тапсырыс берушімен жеке келіседі.

4.7.2. Жабдықты жөндеу аяқталғаннан кейін орындаушы көрсетілген қызметтер мен ауыстырылған жабдықтар бойынша есеп береді.

4.7.3. Орындаушы ай сайын көрсетілген қызметтердің актілерімен бірге қызмет көрсету кезінде шеккен шығындар бойынша бастапқы құжаттардың көшірмелерімен жиынтық есеп беруге тиіс.

5. қызмет көрсету регламенті

5.1 Орындаушы қызмет көрсету шеңберінде Тапсырыс берушіде туындайтын оқиғаларды осы Шартта белгіленген шектерде шешуді қамтамасыз ету үшін барлық мүмкін күш-жігерді жұмсауға міндеттенеді. Алайда, Орындаушы барлық сұраулардың кем дегенде 90% - ы белгіленген уақыт нормативтері шегінде және барлық сұраулардың 10% - ы оқиға тіркелген сәттен бастап 24 сағат ішінде шешілетініне кепілдік береді.

5.2 Орындаушы өз қызметкерлері мен Тапсырыс берушінің уәкілетті қызметкерлерін пайдаланушыларды қолдаудың автоматтандырылған жүйесіне қол жеткізумен қамтамасыз етуге міндетті.

5.3. Шарт бойынша міндеттемелерді орындау үшін Орындаушы Тапсырыс берушінің жұмыс күндерінде, объектінің жұмыс уақытында 08:30-дан 18:00-ге дейін өзінің уәкілетті маманының (немесе мамандарының) болуын қамтамасыз етеді. Тапсырыс берушінің аумағында қызметкердің болуы жедел әрекет ету, жергілікті желімен жұмыс істеу, жабдықты тестілеу және Тапсырыс берушінің өкілімен өзара әрекеттесу қажеттілігіне байланысты.

5.4. пайдаланушыларды қолдау жүйесі барлық өтінімдерді тіркеу, инциденттерді және өзге де өтінімдерді орындау және жою мониторингі үшін пайдаланылады және Орындаушының қызмет көрсету сапасын бағалау үшін Тапсырыс берушінің құралы болып табылады.

5.5. Орындаушы техникалық қолдау қызметінің пошталық мекенжайына электрондық пошта және/немесе техникалық қолдау қызметінің телефон қоңырауы арқылы тиісті сұрау түскеннен кейін өтінімдерді тіркеуге міндетті;

5.6. пайдаланушыларды қолдаудың автоматтандырылған жүйесі Тапсырыс берушінің барлық қызметкерлері үшін өтінімдердің орындалу барысына және қызмет көрсету сапасына ағымдағы мониторинг пен бақылауды жүзеге асыруы тиіс.

6. Жабдықты жөндеуге қойылатын талаптар

6.1 ақаулықты анықтауға арналған жабдықты диагностикалауды Орындаушы мамандары орындайды;

6.2 жабдықты ұсақ жөндеуді Орындаушы Тапсырыс берушінің аумағында жұмыстарды орындай отырып жүзеге асырады;

6.3 Жабдықты жөндеу сервистік орталық аумағында жүзеге асырылады.

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

Қосымша

Приложение 3 к ТС рус каз.docx

Приложение 2 к ТС рус каз.docx

Приложение 1 к ТС рус каз.docx

Қол қойған	Жубаев Данияр Берикович
Қол қойылған күні	31.10.2026

ТЕХНИЧЕСКАЯ СПЕЦИФИКАЦИЯ

по закупке 1267856
способом Открытый тендер

Лот № (6 У, 4574281) Услуги по техническому (сервисному) обслуживанию и ремонту охранного/досмотрового оборудования

Заказчик: Акционерное общество "Эмбамунайгаз"

Организатор: Акционерное общество "Эмбамунайгаз"

1. Краткое описание ТРУ

Наименование	**Значение**
Номер строки	6 У
Наименование и краткая характеристика	Услуги по техническому (сервисному) обслуживанию и ремонту охранного/досмотрового оборудования, Услуги по техническому (сервисному) обслуживанию и ремонту охранного /досмотрового и аналогичного оборудования
Дополнительная характеристика	Услуги по техническому обслуживанию комплексной инженерно-технической системы безопасности АО "Эмбамунайгаз"
Количество	1.000
Единица измерения	-
Место поставки	КАЗАХСТАН, Атырауская область, Атырауская область
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

1. Цель и задачи

1.1. Обеспечение отказоустойчивости комплексной инженерно-технической системы безопасности объектов (далее - КИТСБ) Заказчика;

1.2. Обеспечение контроля за перемещением материально-технических активов и местами погрузки/разгрузки ТМЦ;

1.3. Обеспечение регистрации транспортных средств, пересекающих периметр охраняемой территории;

1.4. Обеспечение регистрации персонала/посетителей, пересекающих периметр охраняемой территории;

1.5. Обеспечение дополнительного контроля особо охраняемых зон объектов автоматизации;

1.6. Задачи:

1.6.1. Организация сервиса ТО видеонаблюдения объектов;

1.6.2. Организация сервиса ТО системы контроля учета доступа (далее -СКУД);

1.6.3. Организация сервиса шлагбаумов

1.6.4. Организация сервиса системы голосового оповещения;

2. Место и объекты оказания услуги:

- Атырауская область, Макатский район: ЦППН Восточный Макат, СПН/УДН Северный Жолдыбай, СП Комсомол, БДН Байчунас, ЦППН Карсак, ЦРП Макат, УПГ Вост Макат, м/р Ботахан, СПН Кошкар, ППН/БДН Алтыкуль, ГСТ Доссор, склад МТС Доссор, Административное здание НГДУ, гараж на м/р Восточный Макат, столовая на м/р Северный Жолдыбай, административное здание на м/р Восточный Макат и другие объекты;

- Атырауская область, Исатайский район: ЦППН м/р Балгинбаева, Гараж на м/р Балгимбаева, Столовая м/р С.Балимбаева, ПРЭО на м/р С.Балгинбаева, Склад МТС, база ПРС, УПН Забурунье, УПН Жанаталап, УПН ЮВК, УПН ЮЗК, УПН Гран, м/р ЮВН, Административное здание НГДУ, УПГ на м/р С. Балгимбаева, ЦИТС и ЦДНГ на м/р Балгимбаева, СП ЮВК, общежитие и офис м/р Жанаталап, общежитие Забурунье, общежитие ЮЗК, общежитие ЮВК, гараж ЮВК, общежитие м/р Балгинбаева и другие объекты;

- Атырауская область, Кызылкугинский район: Вахтовый пос Кайнар, Административное здание НГДУ, Склад МТС, Гараж на м/р Кенбай, ЦППН м/р Кенбай, административное здание Кенбай, ЦПС Восточный Молдабек, ЦППН Северный Котыртас, СПН Северный Котыртас, СПН Восточный Молдабек, НПС 3, ЦППН Б. Жоламанова, СПН Б. Жоламанова, ЦПС Уаз, Общежитие УАЗ, ЦПС Северный УАЗ, адм здание УАЗ, ЦПС Кондыбай и другие объекты;

- Атырауская область, Жылыойский район: Административное здание НГДУ, ЦПРЭО Кульсары, база МТС в Кульсары, ГСТ Кульсары, м/р Кульсары, СП Актобе, СП Досмухамбетовское, ЦППН Прорва, СП 1, СП 2, СП 3, СП 7 Терен Узек, ПССН ЦДН Терен Узек, Каратон №2, Каратон №5, ППН Каратон, м/р Косшагыл, м/р Акинген, м/р Аккудук, м /р Кисымбай, м/р Опорный, УПГиПС Прорва, ГСТ Прорва, Склад МТС Прорва, БПО на Прорве, НПС Каратон, вахтовый городок «Каспий самалы», административное здание на Прорве, КУУН, общежитие Терен Узек и другие объекты;

- г. Атырау, промзона Бирлик: База УПТОиКО;

- г. Атырау, промзона Бирлик: База «Эмбамунайэнерго», административное здание «Эмбамунайэнерго», трансформаторная подстанция ЭМЭ, ЭСР «Кульсары», ЭСР «Макат», ЭСР «Кайнар», ЭСР «Прорва», ЭСР «Жайык», ЭСР «Ботакан» и другие объекты;

- г. Атырау: административное здание, здание паркинга и прилегающая территория центрального оффиса, Парк Вечного огня, Аллея славы нефтянников.

2.1. Перечень оборудования, передаваемый Исполнителю на техническое обслуживание и поддержку, указаны в Приложении № 1.

2.2. Куратор услуги со стороны Заказчика: Служба корпоративной безопасности.

2.3. Каталог услуг КИТСБ указаны в Приложении №3.

3. Описание и объем оказания услуг.

3.1. Техническое обслуживание КИТСФБ:

3.1.1. Техническая поддержка КИТСБ необходима для поддержания информации Системы в рабочем состоянии. В рамках технического обслуживания исполнителем должны быть выполнены следующие работы:

3.1.1.1 Поддержание системы в актуальном состоянии. Актуализация информации о новых объектах, сотрудниках, ТС, технических средствах и др.;

3.1.1.2. Вовлечение сотрудников в процесс непрерывного обращения к ресурсам КИТСБ;

3.1.1.3. Предоставление сотрудникам удобного доступа к актуальной информации о событиях КИТСБ;

3.1.1.4. Сбор анкет по результатам работы Системы, анализ полученных результатов;

3.1.1.5. Разработка отчетов для анализа эффективности и результативности работы Системы на основании: системы GPS-мониторинга, системы СКУД, системы видеонаблюдения, данных SAP, данных путевых листов;

3.1.1.6. Упорядочивание внесенной информации;

3.1.1.7. Реализация прочих требований к структуре и функциональности Системы;

3.1.1.8. Внесение технологических изменений. Настройка Системы;

3.1.1.9. Поддержка пользователей. Обучения, консультирование, сбор требований, устранение неисправностей работы Системы;

3.1.1.10. Анализ использования системы и подготовка ежемесячных отчетов:

Статистика исполнения регламента СКУД;

Баланс ГСМ;

Выезды вне рабочее время транспортных средств;

Доступность систем видеонаблюдения;

Доступность систем СКУД.

3.1.1.11. Реализация мероприятий по повышению уровня пользования Системы:

- Обслуживание и калибровка ИИ-аналитики (AIOP)

- Технический аудит промышленной аппаратной части

- Сетевой мониторинг и кибербезопасность

- Оптимизация систем хранения и интеграции

- Разработка и подготовка материалов для проектов по модернизации, дооснащению и внедрению архитектуры систем видеонаблюдения на базе передовых технологий, видеоаналитики и искусственного интеллекта.

3.1.1.12. В рамках технического обслуживания Исполнитель реализует комплекс мероприятий по повышению уровня пользования Системой, включающий в себя: адаптацию и дообучение алгоритмов видеоаналитики под изменяющиеся условия производства, минимизацию уровня ложных тревог, поддержание бесшовной интеграции с АСУ ТП для автоматизации рабочих мест операторов, а также обеспечение целевых показателей доступности ИИ-сервисов.

3.1.1.13. Обеспечение предоставления ежемесячного сравнительного анализа по данным видеонаблюдения и предоставленных Заказчиком данных бухгалтерского учета накладных доставок/отгрузок ТМЦ;

3.1.1.14. Обеспечение обработки информации видеокамер, установленных на объектах Заказчика, для предоставления на ежедневной основе сводки по транспортным средствам (далее ТС) заехавшим на территорию объекта с указанием гос.номера ТС, времени заезда /выезда;

3.1.1.15. Аварийно-восстановительные работы КИТСБ.

3.1.2. Исполнитель в рамках оказания услуг по техническому обслуживанию и поддержке Оборудования обязуется выполнять следующие функции:

3.1.2.1. Поддержка – быстрое решение инцидентов, запросов и проблем.

3.1.2.2. Обслуживание – эффективное выполнение ежедневных КИТСБ-операций.

3.1.2.3. Изменение – построение/внедрение новых решений, технологий и процессов.

3.1.2.4. Оптимизация – оптимизация производительности, отказоустойчивости и доступности.

3.1.3. Исполнитель в случаях возникновения необходимости по требованию Заказчика проводит работы по временному демонтажу и обратному монтажу оборудования в т.ч. с внесением изменения в архитектуру системы новых решений, не влияющих на качество работоспособности оборудования. Вносимые изменения Исполнитель согласовывает с Заказчиком.

3.1.4. Техническое обслуживание волоконно-оптических линии связи (далее ВОЛС):

3.1.4.1. Инвентаризация кабельных систем линий связи с применением мониторинговой системы;

3.1.4.2. Проведение регламентных работ по обеспечению информации о сети ВОЛС и поддержание в рабочем состоянии согласно техническим нормам;

3.1.4.3. Контроль параметров кабельных линий;

3.1.4.4. Проведение работ по защите кабелей от механических повреждений, устранение мест снижения изоляции оболочки кабеля;

3.1.4.5. Измерение параметров линейных сооружений;

3.1.4.6. Ремонт линейных сооружений;

3.1.4.7. Аварийно-восстановительные работы.

3.1.5. Исполнитель гарантирует доступность (время бесперебойной работы) Оборудования не ниже пороговых значений, оговоренных в п. 3.2, без учета плановых периодов обслуживания.

3.1.6. Период работы Оборудования осуществляется 24 часа 7 дней в неделю, со временем реакции и решения при возникновении инцидента:

3.1.7. В рабочие дни с 8:30 – 18:30 со временем реакции 60 минут.

3.1.8. В будние дни с 18:30 – 9:00 и в выходные дни со временем реакции 120 минут

3.1.9. Все инциденты классифицируются на различные уровни обслуживания по приоритетам.

3.1.10. Приоритеты отличаются временем решения и зависят от срочности.

3.1.11. Поддержка аварийного фонда:

3.1.11.1. Для обеспечения непрерывности работы Оборудования, Исполнитель должен создать и поддерживать аварийный фонд. Выдача материалов производится из аварийного фонда по первому требованию Заказчика в течение одного рабочего дня. Пополнение аварийного фонда производится из средств, выделенных из фонда сопутствующих услуг.

3.1.11.2. Все виды материалов из аварийного фонда должны использоваться только по прямому назначению.

3.1.11.3. В случае необходимости перечень аварийного фонда может дополняться, по согласованию Сторон.

3.2. Техническое обслуживание и поддержка видеокамер

3.2.1. У заказчика, на оснащенных системой видеонаблюдения объектах, имеется программно-аппаратное обеспечение на базе «IVMS-4500», «HikCentral» (ПО Hikvision) с поддержкой:

ПО Ядро системы - Blazer Pro

Управление pStor Программный видеорегистратор

ПО Подключение IP камеры Система управления видеонаблюдением HikCentral Enterprise

HikCentral-VSS-Base/HW/64Ch управления, сервер с предустановленной базовой лицензией на 64 канала видео (расширение до 3000 каналов видео на сервер).

Система распознавания номерных знаков автомобиля (камеры ANPR)

Видеостены.

Искусственного интеллекта и видеоаналитики.

Уровень: Б-Базовый

Значение:

Низкая: Работа системы сопровождается посторонними шумами и/или наличием аварийных сигналов. Время устранения 4 суток.

Средняя: Перебои в работе системы. Нет возможности мониторинга системы на достаточном уровне. Время устранения 3 суток.

Высокая: Выход из строя оборудования. Время устранения 2 суток.

3.2.2. Исполнитель гарантирует доступность Оборудования на уровне не ниже пороговых значений, установленных в п. 3.2, за исключением периодов проведения согласованного планового обслуживания.

3.2.3. Доступность Оборудования контролируется при помощи программного обеспечения, где отражается следующая информация:

- Доступность оборудования.

3.2.4. Под временем бесперебойной работы видеокамер подразумевается доступность оборудования, отвечающие за наружное и внутреннее видеонаблюдение за периметром зданий и сооружений, прилегающими территориями и прочими объектами, расположенными вне помещений.

Метрика: Уровень предоставления сервиса

Способ измерения: По системе мониторинга.

Уровень критичности: Высокий

Пороговое значение: 95 %

Методика расчета: Время доступности сервиса / Общее время за отчетный период (%)

Метрика: Процент заявок на устранение инцидентов, выполненных в регламентное время, согласно приоритету (% инцидентов).

Способ измерения: По заявкам, зарегистрированным в системе.

Методика расчета: Количество заявок, закрытых в регламентное время/ Общее количество зарегистрированных заявок.

3.2.5. Регулярные работы – работы, выполняемые в течение всего срока действия договора и направленные на выявление потенциально возможных сбоев или отклонений в работе КИТСБ-сервисов. Регулярные виды работ на объектах администрирования проводятся Исполнителем ежедневно путем мониторинга КИТСБ-сервисов без физического доступа к объекту администрирования, при наличии у Заказчика канала передачи данных. Исполнитель должен организовать круглосуточный мониторинг оборудования по протоколу SNMP, применяя специализированные лицензионные программы. Минимально допустимый перечень контролируемых параметров Оборудования:

3.2.5.1. Доступность КИТСБ-сервиса;

3.2.5.2. Производительность КИТСБ-сервисов;

3.2.5.3. Температурный режим оборудования;

3.2.5.4. Регистрировать сбои в работе оборудования;

3.2.5.5. Оповещать о состоянии систем и неполадках заинтересованных лиц посредством электронной почты.

3.2.6. Работы по заявкам – работы, связанные с устранением возникших или потенциально возможных сбоев в работе видеокамер. Работы по заявкам проводятся Исполнителем как с целью восстановления работоспособности видеокамер, так и с целью поддержания и улучшения его эксплуатационных характеристик. Планово-профилактические работы –

работы, связанные с профилактическим обслуживанием, которые должны выполняться с установленной периодичностью через равные интервалы времени с целью предотвращения отказа от работы оборудования и преждевременного ее износа.

3.2.7. Специалист Исполнителя, уполномоченный для выполнения технического обслуживания Оборудования, выполняет регламентные профилактические работы. Время выполнения работ заранее оговаривается обеими сторонами. Исполнитель должен обеспечить запуск и работспособность всех систем Оборудования после выполнения регламентных работ.

3.2.8. По результатам планово-профилактических работ Исполнителя должен представить Заказчику отчет о состоянии Оборудования.

3.2.9.Перечень и периодичность проведения профилактических работ в Приложении №2,

3.2.10. Перечень услуг по ТО Системы Видеонаблюдения изложен в Приложении №3.

3.2.11. Консультативная поддержка предоставляется при возникновении трудностей с эксплуатацией или установкой Оборудования. Для получения помощи в решении проблем с внедрением и использованием программного обеспечения Заказчик может, обращаться к специалистам Исполнителя открыв заявку.

3.3. Описание сервиса ТО СКУД:

3.3.1. Система предназначена для контроля и разграничения доступа на территорию, помещения, особые зоны.

3.3.2. Интервал предоставления сервиса: С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00

3.3.3. Исполнитель в рамках оказания услуг по техническому обслуживанию и поддержке Оборудования обязуется выполнять следующие функции:

Поддержка – быстрое решение инцидентов, запросов и проблем.

Обслуживание – эффективное выполнение ежедневных КИТСБ-операций.

Изменение - внедрение новых решений, технологий и процессов.

Оптимизация – оптимизация производительности, отказоустойчивости и доступности.

3.3.4. Исполнитель гарантирует доступность Оборудования на уровне не ниже пороговых значений, установленных в п. 3.3.2, за исключением периодов проведения согласованного планового обслуживания.

3.3.5. Период работы Оборудования осуществляется 24 часа 7 дней в неделю, со временем реакции и решения при возникновении инцидента:

В рабочие дни с 8:30 – 18:30 со временем реакции 60 минут и временем решения согласно временным параметрам.

В будние дни с 18:30 – 9:00 и выходные дни со временем реакции 120 минут и временем решения согласно временным параметрам.

3.3.6. Все инциденты классифицируются на различные уровни обслуживания по приоритетам.

3.3.7. Приоритеты отличаются временем разрешения и зависят от срочности.

3.3.8. Временные параметры сервиса ТО СКУД:

Уровень: Б-Базовый

Значение:

Низкая: Работа системы сопровождается посторонними шумами и/или наличием аварийных сигналов. Время устранения 3 суток.

Средняя: Перебои в работе системы. Нет возможности мониторинга системы на достаточном уровне. Время устранения 2 суток.

Высокая: Выход из строя оборудования. Время устранения 1 суток.

3.3.9. Доступность Оборудования контролируется при помощи программного обеспечения, где отражается следующая информация:

- Доступность оборудования.

3.3.10. Под временем бесперебойной работы СКУД подразумевается доступность оборудования, отвечающие за СКУД.

Метрика: Уровень предоставления сервиса

Способ измерения: По системе мониторинга.

Уровень критичности: Высокий

Пороговое значение: 95 %

Методика расчета: Время доступности сервиса / Общее время за отчетный период (%)

Метрика: Процент заявок на устранение инцидентов, выполненных в регламентное время, согласно приоритету (% инцидентов).

Способ измерения: По заявкам, зарегистрированным в системе.

Методика расчета: Количество заявок, закрытых в регламентное время/ Общее количество зарегистрированных заявок.

3.4. Описание сервиса Организация сервиса ТО резервного копирования данных СКУД

3.4.1. В рамки технического сопровождения СКУД включены следующие сервисы:

Резервное копирование и восстановление информационных ресурсов СКУД;

Администрирование СКУД;

Документирование СКУД;

Мониторинг процессов СКУД;

Предоставление доступа (имя и пароль для доступа к ресурсам СКУД) в рамках технической поддержки клиентов;

Изготовление карт доступа (проксимити-карты) для работников Заказчика.

3.4.2. Интервал предоставления сервиса: С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00;

3.4.3. Исполнитель в рамках оказания услуг по техническому обслуживанию и поддержке Оборудования обязуется выполнять следующие функции:

Поддержка – быстрое решение инцидентов, запросов и проблем.

Обслуживание – эффективное выполнение ежедневных КИТСБ-операций.

Изменение - внедрение новых решений, технологий и процессов.

Оптимизация – оптимизация производительности, отказоустойчивости и доступности.

3.4.4. Исполнитель гарантирует доступность Оборудования на уровне не ниже пороговых значений, установленных в п. 3.4.2., за исключением периодов проведения согласованного планового обслуживания.

3.4.5. Период работы Оборудования осуществляется 24 часа 7 дней в неделю, со временем реакции и решения при возникновении инцидента:

В рабочие дни с 8:30 – 18:30 со временем реакции 60 минут и временем решения согласно временным параметрам п. 3.4.7.

В будние дни с 18:30 – 9:00 и в выходные дни со временем реакции 120 минут и временем решения согласно временным параметрам п. 3.4.7.

3.4.6. Все инциденты классифицируются на различные уровни обслуживания по приоритетам.

3.4.7. Приоритеты отличаются временем разрешения и зависят от срочности.

3.4.8. Временные параметры сервиса Организация сервиса ТО резервного копирования данных СКУД:

Уровень: Б-Базовый

Значение:

Низкий: Не оформлен документ (акт о проведенном тестировании и т.п.). Время устранения 3 суток.

Средний: Не было вовремя сделано тестирование резервной копии Системы. Время устранения 2 суток.

Высокий: Не было вовремя сделано резервное копирование СКУД. Время устранения 1 суток.

3.4.9. Доступность Оборудования контролируется при помощи программного обеспечения, где отражается следующая информация:

- Доступность оборудования.

3.4.10. Под временем бесперебойной работы СКУД подразумевается доступность оборудования, отвечающие за СКУД.

Метрика: Уровень предоставления сервиса

Способ измерения: По системе мониторинга.

Уровень критичности: Высокий

Пороговое значение: 95 %

Методика расчета: Время доступности сервиса / Общее время за отчетный период (%)

Метрика: Процент заявок на устранение инцидентов, выполненных в регламентное время, согласно приоритету (% инцидентов).

Способ измерения: По заявкам, зарегистрированным в системе.

Методика расчета: Количество заявок, закрытых в регламентное время/ Общее количество зарегистрированных заявок.

3.5. Организация сервиса системы голосового оповещения (далее СГО)

3.5.1. У заказчика, на оснащенных СГО объектах, имеется программно-аппаратное обеспечение на базе «ITC» на базе IP-системы оповещения ITC ESCORT.

Уровень: Б-Базовый

Значение:

Низкая: Работа системы сопровождается посторонними шумами и/или наличием аварийных сигналов. Время устранения 4 суток.

Средняя: Перебои в работе системы. Нет возможности мониторинга системы на достаточном уровне. Время устранения 3 суток.

Высокая: Выход из строя оборудования. Время устранения 2 суток.

3.5.2. Исполнитель гарантирует доступность Оборудования на уровне не ниже пороговых значений, установленных в п. 3.5, за исключением периодов проведения согласованного планового обслуживания.

3.5.3. Доступность Оборудования контролируется при помощи программного обеспечения, где отражается следующая информация:

Доступность оборудования.

3.5.4. Под временем бесперебойной работы системы подразумевается доступность оборудования.

Метрика: Уровень предоставления сервиса

Способ измерения: По системе мониторинга.

Уровень критичности: Высокий

Пороговое значение: 95 %

Методика расчета: Время доступности сервиса / Общее время за отчетный период (%)

Метрика: Процент заявок на устранение инцидентов, выполненных в регламентное время, согласно приоритету (% инцидентов).

Способ измерения: По заявкам, зарегистрированным в системе.

Методика расчета: Количество заявок, закрытых в регламентное время/ Общее количество зарегистрированных заявок.

3.5.5. Регулярные работы – работы, выполняемые в течение всего срока действия договора и направленные на выявление потенциально возможных сбоев или отклонений в работе КИТСБ-сервисов. Регулярные виды работ на объектах администрирования проводятся Исполнителем ежедневно путем мониторинга КИТСБ-сервисов без физического доступа к объекту администрирования. Минимально допустимый перечень контролируемых параметров Оборудования:

3.5.5.1. Доступность КИТСБ-сервиса;

3.5.5.2. Производительность КИТСБ-сервисов;

3.5.5.3. Температурный режим оборудования;

3.5.5.4. Регистрировать сбои в работе оборудования;

3.5.5.5. Оповещать о состоянии систем и неполадках заинтересованных лиц посредством электронной почты.

3.5.6. Работы по заявкам – работы, связанные с устранением возникших или потенциально возможных сбоев в работе системы. Работы по заявкам проводятся Исполнителем как с целью восстановления работоспособности системы, так и с целью поддержания и улучшения его эксплуатационных характеристик. Планово-профилактические работы – работы, связанные с профилактическим обслуживанием, которые должны выполняться с установленной периодичностью через равные интервалы времени с целью предотвращения отказа от работы оборудования и преждевременного ее износа.

3.5.7. Специалист Исполнителя, уполномоченный для выполнения технического обслуживания Оборудования, выполняет регламентные профилактические работы. Время выполнения работ заранее оговаривается обеими сторонами. Исполнитель должен обеспечить запуск и работоспособность всех систем Оборудования после выполнения регламентных работ.

3.5.8. По результатам планово-профилактических работ Исполнителя должен представить Заказчику отчет о состоянии Оборудования.

3.5.9. Перечень и периодичность проведения профилактических работ в Приложении №2,

3.5.10. Перечень услуг по ТО СГО изложен в Приложении №3.

3.5.11. Консультативная поддержка предоставляется при возникновении трудностей с эксплуатацией или установкой Оборудования. Для получения помощи в решении проблем с внедрением и использованием программного обеспечения Заказчик может, обращаться к специалистам Исполнителя открыв заявку.

4. Оказание сопутствующих услуг:

4.1. Лимит на сопутствующие услуги — это выделенная часть общей стоимости Договора, предназначенная для покрытия затрат Исполнителя на замену запасных частей или оказание сопутствующих услуг.

4.2. Размер указанного лимита составляет 20% от общей стоимости Договора и включен в неё изначально. Стоимость сопутствующих услуг является переменной величиной, при этом общая стоимость Договора является твердой и изменению в зависимости от фактического объема использования лимита не подлежит.

4.3. Фонд сопутствующих услуг также предназначен для ремонта оборудования, описанного в Приложении № 1.

4.4. Механизм расходования фонда сопутствующих услуг:

Исполнитель в рамках предоставления ремонтных работ обязан предоставить и согласовать расчет стоимости затрат.

По согласованию стоимости, исполнитель гарантирует обеспечить ремонт оборудования или доставку запасных частей в следующие сроки:

Уровень: Б-Базовый

Значение:

Низкий: Работа Оборудования сопровождается наличием аварийных сигналов. Время поставки 2 месяца.

Средний: Выход из строя одного из элементов Оборудования. Время поставки 2 недели.

Высокий: Полный выход из строя Оборудования. Время поставки 7 дней.

4.7. Сроки оказания дополнительных услуг:

Сроки оказания дополнительных услуг, не оговоренных в настоящей спецификации, Исполнитель согласовывает с Заказчиком отдельно.

По завершению ремонта Оборудования, Исполнитель предоставляет отчет по оказанным услугам и замененным оборудованием.

Ежемесячно, вместе с актами оказанных услуг, исполнитель должен предоставлять сводный отчет с копиями первичных документов по затратам, понесенным при оказании услуг.

5. Регламент оказания Услуг:

5.1. Исполнитель в рамках оказания услуг обязуется прикладывать все возможные усилия для обеспечения разрешения, возникающих у Заказчика инцидентов, в пределах, установленных в настоящем договоре. Однако, Исполнитель гарантирует, что минимум 90% всех запросов будут решены в пределах установленных временных нормативов и 10% всех запросов в течение 24 часов с момента регистрации инцидента.

5.2. Исполнитель обязан иметь и обеспечить своих сотрудников и уполномоченных сотрудников Заказчика доступом в автоматизированную систему поддержки пользователей.

5.3. Для выполнения обязательств по договору Исполнитель обеспечивает присутствие своего уполномоченного специалиста (или специалистов) в рабочие дни Заказчика, в часы работы объекта с 08:30 до 18:00. Нахождение на территории Заказчика работника, обусловлено необходимостью оперативного реагирования, работы с локальной сетью, тестирования оборудования и взаимодействия с представителем Заказчика.

5.4. Система поддержки пользователей используется для регистрации всех заявок, мониторинга исполнения и устранения инцидентов и иных заявок и является инструментом Заказчика для оценки качества оказания услуг Исполнителем.

5.5. Исполнитель обязан регистрировать заявки после поступления соответствующего запроса посредством электронной почты на почтовый адрес службы технической поддержки и/или телефонного звонка службы технической поддержки;

5.6. Автоматизированная система поддержки пользователей должна осуществлять для всех сотрудников Заказчика текущий мониторинг и контроль хода исполнения заявок и качества оказания услуг.

6. Требования к ремонту Оборудования:

6.1. Диагностика Оборудования для выявления неисправности выполняется специалистами Исполнителя;

6.2. Мелкий ремонт Оборудования осуществляется Исполнителем с выполнением работ на территории Заказчика;

6.3. Ремонт Оборудования осуществляется на территории сервисного центра.

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

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

Приложение

Приложение 3 к ТС рус каз.docx
Приложение 2 к ТС рус каз.docx
Приложение 1 к ТС рус каз.docx

Подписал	Жубаев Данияр Берикович
Дата подписания	31.10.2026