ТЕХНИКАЛЫҚ СИПАТТАМА

1268814 , Атырау өндірістік филиалы үшін биллингтік қызметтер. сатып алу бойынша Ашық тендер тәсілімен

Лот № 1 (8 У, 4576800) Биллинг қызметтері

Тапсырыс беруші: "QazaqGaz Aimaq" акционерлік қоғамы
Ұйымдастырушы: "QazaqGaz" Ұлттық компаниясы" Акционерлік қоғамы

1. ТЖҚ қысқаша сипаттамасы

Атауы	**Мәні**
Жол нөмірі	8 У
Атауы және қысқаша сипаттамасы	Биллинг қызметтері, Билингтік процестерінің кешенді қызметі
Қосымша сипаттама	Билингтік процестерінің кешенді қызметі.
Саны	1.000
Өлшем бірлігі	-
Жеткізу орны	ҚАЗАҚСТАН, Атырау облысы
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

2.1. Қызметтің сипаттамасы.

2.1.1. Орындаушы шарт жасалған күннен бастап 2 жұмыс күні ішінде Тапсырыс берушіге қызметтер көрсету үшін қажетті жоспарланған шығындар құрылымы туралы негізделген ақпаратты, оның ішінде мынадай міндетті санаттарды ұсынады:

2.1.1.1. Тұтынушыларға қызмет көрсету жөніндегі жұмыстарды ұйымдастыруға және жүргізуге арналған шығыстар, оның ішінде бақылаушылардың еңбегіне ақы төлеу, есепке алу аспаптарының көрсеткіштерін алу, тұтынушылармен өзара іс-қимыл жасау, түбіртектерді жеткізу, көлік және өзге де ілеспе шығыстар.

2.1.1.2. Орындаушының бағдарламалық-техникалық кешенін (бұдан әрі – БТК) пайдалану мен сүйемелдеуге және түбіртектерді басып шығаруға арналған шығындар.

2.1.2. Әлеуметтік тұрақтылықты қамтамасыз ету мақсатында Орындаушы қызметтер көрсетуге бұрын тартылған қызметкерлер қатарынан бақылаушыларды Тапсырыс беруші ұсынған тізім бойынша, Шарттың № 4 қосымшасында белгіленген мөлшерде және еңбекақы деңгейімен тартуға міндетті.

2.1.3. Техникалық сипаттаманың 2.1.1.1-тармағына сәйкес тұтынушыларға қызмет көрсету жөніндегі жұмыстарды ұйымдастыруға және жүргізуге арналған шығыстар сомасы ай сайын мынадай формула бойынша есептелуге тиіс:

S = Sбаст. + Sай.

мұндағы:

S – тұтынушыларға бір айда қызмет көрсетуге арналған шығыстар сомасы.

Sбаст. – осы Техникалық сипаттаманың 2.1.1.1-тармағында көрсетілген шығыстар сомасының жартысына тең тұрақты шығыстар бөлігі; ол бастапқы есептеу кезінде қалыптастырылады және шарттың қолданылу мерзімі ішінде өзгермейді. Sбаст. тұтынушыларға қызмет көрсету жөніндегі жұмыстарды ұйымдастыруға және жүргізуге арналған шығындардың бір бөлігі тұрақты сипатта болатынын және абоненттік базаның санына тәуелді емес екенін ескере отырып, 2.1.1.1-тармақта көрсетілген шығыстар сомасының жартысы деңгейінде белгіленеді;

Sай. – ай сайын мына формула бойынша есептелетін шығыстардың айнымалы бөлігі:

Sай. = K×(A – D + (0.08×N) + (2×B) – (0.75×T) - O)

мұндағы:

K – Sбаст. және техникалық сипаттаманың 2.1.6 тармағында көрсетілген тұтынушылар саны негізінде айқындалатын және шарттың қолданылу мерзімі аяқталғанға дейін қолданылатын тұрақты шама. Тұрақты шаманың мәні мына формула бойынша есептеледі:

K = Sбаст. / (A – D + (0.08×N) + (2×B) – (0.75×T))

A – газды есепке алу аспабы бар тұрмыстық тұтынушылар саны;

N – есепке алу аспаптары жоқ тұрмыстық тұтынушылар саны;

B – коммуналдық-тұрмыстық тұтынушылар саны;

T – 2027 жылы телеметриямен есепке алу аспаптары арқылы көрсеткіштерді қашықтықтан берген тұрмыстық тұтынушылар саны;

D - 2026 жылы қашықтықтан көрсеткіштерді берген тұрмыстық тұтынушылар саны – 9 195 тұтынушылар;

D және T-қашықтықтан көрсеткіштерді беретін тұтынушылар.

O – есепке алу аспабының көрсеткіші жоқ тұтынушылар саны;

* A, N, B, T, O есепті айдың соңғы күніндегі жағдай бойынша айқындалады;

** Формулада қолданылатын коэффициенттер (2.1.3-т.) тұтынушылардың әртүрлі санаттарына нақты қызмет көрсету ерекшеліктерін ескере отырып айқындалған:

- 0.08×N – есепке алу аспаптары жоқ тұрмыстық тұтынушыларға (норматив бойынша есептелетін тұтынушыларға) міндетті түгендеу шеңберінде бақылаушы жылына бір рет қана баруға тиіс екенін ескереді. Ай сайын қайта есептегенде бұл 1/12 ≈ 0,08 құрайды.

- 2×В – коммуналдық-тұрмыстық тұтынушыларға қызмет көрсетудің еңбек сыйымдылығы жоғары екенін көрсетеді. Бір коммуналдық-тұрмыстық тұтынушыға есепке алу аспабы бар бір тұрмыстық тұтынушымен салыстырғанда бақылаушылардың ресурстары 2 есе көп жұмсалады (объектілердің күрделілігіне, қайта бару қажеттілігіне және қосымша құжаттаманы жүргізуге байланысты).

- 0.75×Т – көрсеткіштерді қашықтан беретін тұрмыстық тұтынушыларды ескереді. Оларға ай сайын бару талап етілмейді, алайда жылына 3 рет: түгендеу кезінде 1 рет және деректердің дұрыстығын іріктеп бақылау үшін қосымша 2 рет нақты тексеру жүргізілуге тиіс. Бір айға қайта есептегенде бұл (12–3)/12 = 0,75 құрайды.

- О – есепке алу аспабының көрсеткіші жоқ тұтынушылар. Мұндай объектілерге іс жүзінде қызмет көрсетілмеген, сондықтан олар бойынша шығыстар төлеуге жатпайды.

2.1.4. Осы тармақта көзделген формула бойынша шығыстар сомасын есептеу әрбір күнтізбелік тоқсанның бірінші айының соңғы күніне қалыптасқан A, N, B, T және O көрсеткіштерінің нақты мәндері негізінде әрбір күнтізбелік тоқсанның бірінші айының қорытындылары бойынша жүзеге асырылады. Есептеу нәтижелері бойынша алынған сома барлық ағымдағы күнтізбелік тоқсанға көрсетілетін қызметтердің ай сайынғы құнын оны өзгертпей айқындау кезінде қолданылады. Кезекті тоқсан аяқталғаннан кейін есептеу көрсеткіштердің өзекті мәндерін пайдалана отырып қайта жүргізіледі.

2.1.5. Орындаушыға төленетін ай сайынғы төлем Техникалық сипаттаманың 2.1.3-тармағында көрсетілген формула бойынша есептелген S шамасы мен БТК-ны пайдалану және сүйемелдеу шығыстарының сомасы ретінде айқындалады.

2.1.6. Қызметтер көрсету басталған кезде қызмет көрсетілетін тұтынушылардың жалпы саны 155 294 құрайды, оның ішінде:

- Жеке сектор – 95 316;

- Көппәтерлі сектор – 55 117 ;

- Коммуналдық-тұрмыстық сектор – 4 861 ,

Оның ішінде^

- есепке алу аспабы бар тұрмыстық тұтынушылар: 132 807 ;

- есепке алу аспабы жоқ тұрмыстық тұтынушылар: 17 626 .

2.1.7. Қызметтер Шарттың 4-қосымшасына сәйкес мына аудандарды қоса алғанда, Атырау облысының аумағында көрсетіледі.

2.1.8. Шарт жасалған күннен бастап 2 жұмыс күні ішінде Тапсырыс берушіге БТК-ны пайдалану құқығын және Тапсырыс берушінің кемінде 25 (жиырма бес) және 50-ден (елу) аспайтын пайдаланушысына санкцияланған қолжетімділікті ұсыну қажет. Бұл

қолжетімділік Шарттың қолданылу кезеңінде Тұтынушылармен ақпараттық-анықтамалық жұмыс жүргізу үшін Тапсырыс берушіге қажетті функционалдық деңгейді, Орындаушының кеңсесінде орналасқан жүйеге жұмыс күндері (дүйсенбіден жұмаға дейін) сағат 8:00-ден 19: 00-ге дейін, демалыс (сенбі, жексенбі) және мереке күндері – Тараптардың келісімі бойынша «on-line» режимінде қашықтан қолжетімділік беру арқылы қамтамасыз етеді (келісу электрондық пошта арқылы жұмыс күндері сағат 8:00-ден 17:00-ге дейін жүргізіліп, кейіннен ресми хат ұсынылуы мүмкін).

2.2. Орындаушының функционалдық міндеттері

2.2.1. Тұтынушылармен және деректермен жұмыс

2.2.1.1. Тапсырыс беруші тұтынушыларының деректер базасын БТК-да жүргізу.

2.2.1.2. Есепке алу аспаптарын пайдаланатын көппәтерлі сектордың тұрмыстық тұтынушыларын көрсеткіштерді электрондық түрде беруге көшіру.

2.2.1.3. 2027 жылғы 30 маусымға дейін – барлық қолданыстағы тұтынушылар туралы ақпаратты жаңарту (оның ішінде тұратын адамдар саны, жылыту алаңы, абаттандыру түрі, орнатылған газ аспаптары және т.б.).

2.2.1.4. Жаңа тұтынушылар бойынша ұқсас ақпаратты жинау.

2.2.1.5. Тұтынушыларға газ көлемдерін газды есепке алу аспаптарының көрсеткіштері бойынша, ал жеке немесе ұжымдық есепке алу аспаптары болмаған, олар ақаулы болған не газ жабдығының параметрлеріне сәйкес келмеген жағдайларда, сондай-ақ есепке алу аспабын тексеру мерзімі өтіп кеткен кезде бекітілген тұтыну нормалары бойынша есептеу.

2.2.1.6. Есепке алу аспаптарының көрсеткіштері туралы деректерді енгізу тек рұқсат етілген тіркеу тәсілдерін пайдалану арқылы алынған анық және расталған мәліметтер негізінде жүзеге асырылуға тиіс, оның ішінде бақылаушының жеке баруы, фотофиксация, тұтынушының мобильді қосымша арқылы беруі, мультимедиялық хабарламалар, телефон, электрондық арналар, қысқа хабарлама, қолданыстағы мессенджерлер, екінші деңгейдегі банктердің интернет/мобильді банкингі, мемлекеттік қызметтер порталы (eGov) не газды есепке алу аспаптарының көрсеткіштерін тіркеуді қамтамасыз ететін өзге де байланыс тәсілдері арқылы. Орындаушы қашықтан берілген көрсеткіштер үшін жауапкершілік көтермейді.

2.2.1.7. Орындаушы әрбір есепті айда есепке алу аспаптарын пайдаланатын тұтынушылардың жалпы санының кемінде 90%-ы бойынша (көрсеткіштерін қашықтан берген тұтынушыларды есепке алмағанда) көрсеткіштерді нақты алуды қамтамасыз етуге міндетті. Көрсеткіштерді алу мүмкін болмаған жағдайда (қолжетімділік шектелген, аспап ақаулы және т.б.) ақпарат себебі мен растайтын материалдары көрсетіле отырып жүйеде тіркеледі.

2.2.1.8. Ай сайын 10-күнге дейін тұтынушылар бойынша газ тұтыну теңгерімінің актісін қалыптастырып, Тапсырыс берушіге растауға жіберу.

2.2.1.9. Алдыңғы айдың төлемдері мен көлемдері туралы ақпаратты енгізу аяқталғаннан (есепті ай жабылғаннан) және Тапсырыс беруші газ тұтыну теңгерімі актісін растағаннан (қол қойғаннан) кейін 2 (екі) жұмыс күні ішінде Тұтынушыларға Тапсырыс берушінің қызметтерін төлеуге арналған шоттарды қалыптастыру.

2.2.1.10. Ай сайын есепті айдан кейінгі айдың 10-күніне дейін Шарттың

№ 5–17 қосымшаларына сәйкес талап етілетін есептік ақпаратты Тапсырыс берушіге ұсыну.

2.2.1.11. Есепті ай жабылған және Тұтынушыларға шот қалыптастыру аяқталған күннен бастап 7 жұмыс күні ішінде түбіртектерді басып шығару және жеткізу.

2.2.1.12. Бұрын түбіртектерді электрондық түрде алмаған тұрмыстық тұтынушыларды түбіртектерді электрондық форматта алуға көшіру.

2.2.1.13. Орындаушы қалыптастырылған түбіртектерді (PDF форматында және/немесе құрылымдалған машинада оқылатын форматта) тұтынушылар пайдаланатын үшінші тараптың сыртқы жүйелері мен қосымшаларына беру мүмкіндігін қамтамасыз етуге тиіс.

2.2.1.14. Тұтынушылардың мекенжайына өзге де хат-хабарларды (берешектің бар екені туралы хабарламалар, есепке алу аспабын тексеру мерзімдері туралы хабарламалар, шарт талаптарының өзгеруі туралы хабарламалар, қосымша келісімдер, шарттар, тұтынушылардың газды қауіпсіз пайдалану жөніндегі жадынамалары, талап-арыз жұмысына байланысты құжаттар) Тапсырыс берушіден тиісті тапсырма алынған сәттен бастап 10 күнтізбелік күн ішінде жеткізу.

2.2.1.15. Тауарлық газ үшін Тұтынушыларға есептеулер жүргізу және олардан түсетін төлемдерді есепке алу.

2.2.1.16. Есепті кезеңде тұтынылған тауарлық газ көлемі бойынша есептелген соманың және мерзімі өткен дебиторлық берешектің кемінде 90%-ы деңгейінде Тұтынушылардан газ үшін төлемдердің жиналуын қамтамасыз ету, бұған Тапсырыс беруші Тұтынушылардан талап-арыз тәртібімен өндіріп алатын дебиторлық берешек және Тапсырыс берушімен келісілген кепілдік міндеттемелері бар берешек сомалары кірмейді. Төлемдерді жинауға Тұтынушылар төлеген, тұрғын үй көмегі бойынша түскен, басқа ұйымдармен өзара есепке жатқызу арқылы және Тұтынушылардың Тапсырыс беруші көрсеткен қызметтер үшін енгізген өзге де төлемдері жатады.

2.2.1.17. Тапсырыс берушінің атынан газ жеткізу үшін Тұтынушылардан дебиторлық берешекті өндіріп алу, тауарлық газды пайдалану қағидаларын бұзғаны үшін қосымша есептеу бойынша талап-арыз жұмысын жүргізу және сот шешімдерінің орындалуы жөніндегі жұмысты бақылау. Сот талаптары/өтініштері бойынша мемлекеттік бажды, сондай-ақ нотариаттық қызметтер мен пошта жөнелтілімдерін жеткізу қызметтеріне арналған шығыстарды Тапсырыс беруші төлейді.

2.2.1.18. Жүргізілген төлемдер туралы ақпаратты өңдеу.

2.2.1.19. Ағымдағы төлемдердің түсу барысын талдау.

2.2.1.20. Көрсетілген қызметтер көлемін есепке алу.

2.2.1.21. Қазақстан Республикасы Энергетика министрінің 2014 жылғы 3 қарашадағы № 96 бұйрығымен бекітілген «Тауарлық және сұйытылған мұнай газын бөлшек саудада өткізу және пайдалану қағидаларын» Тұтынушылардың бұзу фактілерін анықтау және тіркеу, Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес бұзушылық туралы акт жасау, Тапсырыс берушімен келісу бойынша есепке алынбаған газ көлемін кейіннен есептеу, оны одан әрі Деректер базасына енгізу және Тұтынушыларға төлем шоттарын қалыптастыру мен ұсыну, атап айтқанда мына жағдайларда:

2.2.1.21.1. газбен жабдықтау жүйесіне, оның ішінде жеке есепке алу аспабын айналып өтіп, өз бетінше қосылған кезде;

2.2.1.21.2. кірме құбырдағы кранды пломбалау арқылы ажыратылған Тұтынушының пломбасы болмаған/бүлінген кезде, сондай-ақ газды есепке алу аспабындағы штуцерлік пломба бүлініп, газды рұқсатсыз алу мүмкіндігі туындаған кезде;

2.2.1.21.3. газды (шланг арқылы, жасырын желі орнату жолымен, есепке алу аспаптарын айналып өтіп) және газ жабдығын ұрлау кезінде;

2.2.1.21.4. газ шығынын есепке алу аспабына араласу фактісі тексеру зертханасымен және сараптамалық тексеру жүргізетін тиісті ұйыммен расталған кезде;

2.2.1.21.5. газды есепке алудың қолданыстағы схемаларына өз бетінше өзгерістер енгізілгенде, қосымша газ жабдығын ауыстырып орнатқанда, монтаждағанда /демонтаждағанда, үйішілік және пәтерішілік газ құбырлары қайта жабдықталғанда. Тауарлық газды пайдалану қағидаларын бұзғаны үшін жеткізушімен келісу бойынша есептеулер жүргізу және деректер базасына енгізу.

2.2.1.22. Заңнамада және (немесе) шартта белгіленген тәртіппен Тұтынушы газды пайдалану қағидаларын бұзған кезде кірістегі кранды жауып, кейіннен пломбалау немесе дәнекерлеу арқылы ажырату жолымен газ беруді тоқтата тұруға қатысу, атап айтқанда:

2.2.1.22.1. Тұтынушының газбен жабдықтау жүйелері объектілерінің қауіпсіздік талаптарын бұзуы.

2.2.1.22.2. Газды заңсыз тұтынуға әкеп соққан газбен жабдықтау жүйесіне өз бетінше және /немесе заңсыз қосылу.

2.2.1.22.3. Газбен жабдықтау жүйелері объектілерінің техникалық ақауы.

2.2.1.23. Тапсырыс берушінің атынан заңнамада және (немесе) шартта белгіленген тәртіппен газ жабдығын, газ құбырын және есепке алу аспаптарын (олар болған кезде)

қатарынан екі есептік кезең ішінде тексеруге жол бермеген жағдайда кемінде 5 күнтізбелік күн бұрын алдын ала хабарлай отырып, газ беруді тоқтата тұруды жүзеге асыру және оған қатысу.

2.2.1.24. Терминалдар мен интернет-банкинг арқылы түсетін төлемдер туралы ақпаратты автоматтандырылған өңдеу.

2.2.1.25. Тұтынушылардың дербес деректерін Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес жинау, сақтау, жаңарту және есепке алу.

2.2.1.26. Қызмет көрсету учаскелерінің Тапсырыс беруші қабылдау-тапсыру актісі бойынша уақытша пайдалануға ұсынатын үй-жайларда жұмыс істеуін қамтамасыз ету (ағымдағы техникалық жай-күйі мен есепке алу аспаптарының көрсеткіштерін тіркей отырып).

Учаскелердің жұмыс істеуін қамтамасыз ету шеңберінде Орындаушы өз қаражаты есебінен:

- есепке алу аспаптарының көрсеткіштері негізінде қызмет көрсету учаскелері нақты тұтынған коммуналдық қызметтерді (электрмен жабдықтау, сумен жабдықтау, жылыту) төлеуді;

- ұсынылған үй-жайларға ағымдағы (косметикалық) жөндеу жүргізуді;

- қызмет көрсету учаскелерінің аумағында байланыс қызметтерін, интернет-қосылуды, күзетті және өрт қауіпсіздігін қамтамасыз етуді;

- үй-жайларды қажетті жиһазбен, компьютерлік және ұйымдастыру техникасымен жабдықтауды, сондай-ақ оларға техникалық қызмет көрсетуді, жөндеуді және шығыс материалдарымен қамтамасыз етуді жүзеге асырады.

Тапсырыс беруші өз қаражаты есебінен:

- учаскелердің үй-жайларына кіргізу нүктесіне дейінгі ғимараттарды, үй-жайларды, шатырларды, қасбеттерді және магистральдық инженерлік желілерді (сумен жабдықтау, кәріз желілерімен, жылыту, электрмен жабдықтау) күрделі жөндеуді жүргізуді, сондай-ақ оларды нысаналы пайдалануға жарамды үй-жайлармен қамтамасыз етуді.

Ерекше талаптар:

- Шартты орындау барысында Орындаушы өз қаражаты есебінен сатып алған/орнатқан жиһаз, компьютерлік, ұйымдастыру техникасы, сондай-ақ өзге де жылжымалы мүлік пен жабдық Орындаушының меншігі болып табылады және осы Шарт тоқтатылған немесе бұзылған кезде Орындаушы оларды еркін бөлшектеп алып кетуге құқылы.

2.2.1.27. Тұтыну көлемдері мен төлеуге жататын сомаларды есептеу тұтынушының белгіленген санатына (халық, атаулы әлеуметтік көмек (АӘК) алушылар, тұрғын үй көмегін (ТҮК) алушылар) және оған қолданылатын бағаларға сәйкес жүргізілуге тиіс.

2.2.1.28. «Әлеуметтік әмиян» сервисімен интеграция арқылы ақпараты келіп түсетін АӘК және ТҮК алушы тұтынушылар үшін сомаларды есептеу жергілікті атқарушы органдар белгілеген нормалар шегінде қатаң жүзеге асырылуға тиіс.

2.3. БТК-ға қойылатын талаптар. Осы қызмет шеңберінде Орындаушы:

2.3.1. Тапсырыс беруші мамандарының жүйеге қол жеткізуіне арналған қашықтағы жұмыс орындарын құруды және сүйемелдеуді;

2.3.2. БТК-ға қашықтан қолжетімділікті ұсынуды және әкімшілендіруді жүзеге асырады.

2.3.3. БТК Шарттың № 5 - 17 қосымшаларына сәйкес Тапсырыс беруші бекіткен есептілік нысандарының барлығына тәулік бойы (24/7) қолжетімділікті қамтамасыз етуге тиіс. Нысандар төмендегідей болу қажет:

2.3.3.1. өзекті болуы және база деректері негізінде нақты уақыт режимінде жаңартылуы;

2.3.3.2. Excel, CSV және PDF форматтарында қарауға және жүктеп алуға қолжетімді болуы;

2.3.3.3. Түрлері бойынша топтастырылуы: тұтыну, есептеулер, төлемдер, берешек, ажыратулар, бұзушылықтар және т.б.;

2.3.3.4. Пайдаланушылардың рөлдері бойынша қол жеткізу құқықтары ажыратылуы тиіс.

2.3.3.5. Есептілік нысандарын қалыптастыру уақыты 5 минуттан аспауға тиіс.

2.3.4. БТК әрбір тұтынушының толық тарихы мен ағымдағы жай-күйін көру мүмкіндігі бар жеке карточкасының болуын көздеуге тиіс. Карточкада кемінде мынадай деректер болуы тиіс:

2.3.4.1. Сәйкестендіру деректері (Т.А.Ә., мекенжайы, дербес шоты, тұтынушы мәртебесі, ұялы телефоны), дербес деректер (ЖСН, жеке куәлік не паспорт деректері).

2.3.4.2. Айлар бойынша есептеулер мен төлемдер тарихы.

2.3.4.3. Талап-арыз жұмысы туралы деректер.

2.3.4.4. Айлар бойынша газ тұтыну көлемдері.

2.3.4.5. Есепке алу аспаптары туралы мәліметтер, оның ішінде түрі, орнатылған күні мен тексеру мерзімі, есепке алу аспабының орнатылған орны, шығарылған жылы, маркасы.

2.3.4.6. Анықталған бұзушылықтар, олардың күндері мен салдары туралы ақпарат.

2.3.4.7. Тұрмыстық тұтынушылар үшін – хабарламалар мен ажыратулар тарихы.

2.3.4.8. Коммуналдық-тұрмыстық тұтынушылар үшін – хабарламалар, ажыратулар және шарттарды жасасу/бұзу тарихы.

2.3.4.9. Қолданылған санкциялар (бұзушылықтар бойынша есептеулер, ажыратулар, өсімпұл және т.б.).

2.3.4.10. Тарату желісі, учаске, шағын учаске, тұратын сектор бойынша мәліметтер.

2.3.4.11. Есепке алу аспабының тарихы, газ жабдығын орнату, пломбалар тарихы бойынша мәліметтер.

2.3.4.12. Техникалық сипаттамалар бойынша мәліметтер (жылыту алаңы, тұратын адамдар саны, моншаның болуы немесе болмауы, абаттандыру коды).

2.3.4.13. Пломбалар бойынша мәліметтер (нөмірі, маркасы, орнатылған орны).

2.3.5. Телекоммуникациялық жабдықты баптауға қойылатын талаптарды (IP-мекенжайлар, порттар және т.б.) дайындау;

2.3.6. Жүйеде пайдаланушылар рөлдерін басқару функциясы іске асырылуға тиіс. Іске қосылған сәтте мынадай рөлдер қолжетімді болуы тиіс:

2.3.6.1. Әкімші: пайдаланушыларды, жүйелік журналдарды басқару және мониторинг жүргізу.

2.3.6.2. Директор: ағымдағы қызметті талдау.

2.3.6.3. Менеджер (Халық/КТТ): тұтынушылар учаскесінің қызметін талдау және бақылау.

2.3.6.4. Аға оператор: «Халық» сегментіндегі операторлардың қызметін бақылау.

2.3.6.5. Оператор (Халық/КТТ): тұтынушылардың деректерімен жұмыс істеуге арналған техникалық орындаушы.

2.3.6.6. Call-орталық операторы: байланыс арналарын және телекоммуникациялық жабдықты ұйымдастыру және сүйемелдеу.

2.3.6.7. Сүйемелдеу жөніндегі маман: техникалық қолдауды қамтамасыз ету.

2.3.6.8. Заңгер: талап-арыз жұмысын жүргізу.

2.3.7. Операциялық жүйе мен серверлік бағдарламалық қамтамасыз етудің профильдері мен қауіпсіздік саясаттарын баптау;

2.3.8. Желілік, серверлік және бағдарламалық қамтамасыз етуді қоса алғанда, ақау кезінде БТК-ның жұмыс қабілетін қалпына келтіру;

2.3.9. Тапсырыс берушінің деректерін Орындаушы тек осы Шарттың қолданылу мерзімі ішінде сақтайды және өңдейді. Шарт тоқтатылған (бұзылған) кезде Орындаушы Тапсырыс берушіге кемінде 18 айлық кезеңдегі қалыптастырылған деректер базасын (оның ішінде

абоненттердің деректері, оқиғалар журналдары, өзгерістер тарихы және өзге де байланысты материалдар) Тараптар келіскен машинада оқылатын форматта 30 (отыз) күнтізбелік күн ішінде қабылдау-тапсыру актісі бойынша береді.

Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын (оның ішінде салық және архив заңнамасын) сақтау және сот әрі талап-арыз даулары бойынша қорғауды қамтамасыз ету мақсатында Орындаушы берілетін Деректер базасының резервтік көшірмесін архивте сақтау құқығын өзінде қалдырады.

2.3.10. Ақау кезінде деректерді резервтік көшірмеден қалпына келтіру;

2.3.11. Желілік іркілістерді талдау және жою;

2.3.12. Антивирустық қорғауды қамтамасыз ету;

2.3.13. Серверлер мен MS SQL Server ДҚБЖ мониторингі;

2.3.14. Деректер базасының (бұдан әрі – ДБ) журналдарын талдау;

2.3.15. Бағдарламалық қамтамасыз ету мен деректер базаларын рұқсатсыз қол жеткізуден қорғау;

2.3.16. Бағдарламалық қамтамасыз етудің орындалатын модульдерінің жұмыс қабілетін келісілген мерзімдерде қамтамасыз ету;

2.3.17. БТК-ның істен шығуға төзімділігін қамтамасыз ету жөніндегі жоспарлы-профилактикалық іс-шаралар;

2.3.18. Тарифтеудің икемділігі: тарифтеу логикасы мен тұрақты шамаларын қайта жүктеусіз «жедел» өзгерту мүмкіндігін қолдау.

2.3.19. Деректер базаларына қызмет көрсету (статистиканы жаңарту, индекстерді қайта құру және т.б.).

2.3.20. БТК құрамында газды есепке алу аспаптарынан бақылау көрсеткіштерін алуға арналған мамандандырылған автоматтандырылған жұмыс модулі (АЖМ) көзделеді.

2.3.21. АЖМ мынадай мүмкіндіктерді қамтиды:

2.3.21.1. деректерді жинаудың жеделдігі мен тиімділігін қамтамасыз ету үшін мобильді пайдалану;

2.3.21.2. географиялық координаттарды (GPS) тіркей отырып, көрсеткіштерді автоматтандырылған түрде алу;

2.3.21.3. көрсеткіштерді өңдеуге және валидациялауға автоматты түрде беру;

2.3.21.4. көрсеткіштердің фотосуреттерін тіркеу және сақтау;

2.3.21.5. деректер алмасу үшін БТК ішінде интеграциялау;

2.3.21.6. есептік деректерді қалыптастыру.

2.3.22. БТК шарт жасалғаннан кейін 20 күннен аспайтын мерзімде API, XML/JSON бойынша толық интеграцияны қамтамасыз етуге тиіс:

2.3.22.1. жеке сектор тұтынушыларының есепке алу аспабы көрсеткіштерін беруіне арналған мобильді қосымшамен;

2.3.22.2. атаулы әлеуметтік көмек алатын тұтынушылар туралы деректермен алмасу үшін e-Gov Mobile-да орналастырылған «Әлеуметтік әмиян» сервисімен;

2.3.22.3. төлеуге жататын сомаларды есептеуге байланысты деректерді (дербес шот, Т.А.Ә., мекенжай, сальдо, көрсеткіштер және газды есепке алу аспабының нөмірі, тариф) беру бойынша Тапсырыс берушінің «Клиринг» АЖ-мен;

2.3.22.4. ақылды газ есепке алу аспаптары бойынша есептеу жүргізуге арналған e-Qural АЖ-мен;

2.3.22.5. 1С:Бухгалтериямен: бухгалтерлік және салық есебін жүргізу үшін;

2.3.22.6. «Газдандыруға арналған техникалық шарттар» АЖ-мен: жаңа дербес шоттарды ашуға қажетті деректерді алу үшін;

2.3.22.7. «Газдандыру: Сервистік қызмет» АЖ-мен: орындалған жұмыстар актілері (қосу, ажырату) бойынша деректерді алу үшін;

2.3.22.8. АГАЖ-мен (геоақпараттық жүйе): тұтынушының ағымдағы сальдосы туралы деректерді беру үшін;

2.3.22.9. шот-түбіртектерді екінші деңгейдегі банктердің онлайн-сервистеріне жүктеу үшін Тапсырыс берушінің сервисімен.

2.3.23. Деректер базасына қойылатын жалпы талаптар

2.3.23.1. Жоғары өнімділік: нақты уақыт режимінде көп пайдаланушының бір мезгілде қол жеткізуін қамтамасыз ету.

2.3.23.2. Сенімділік: Active-Standby режимін қолдау.

2.3.23.3. Лог жүргізу: персоналдың барлық әрекеттері мен Жүйенің маңызды оқиғаларын тіркеу.

2.3.23.4. Деректерді валидациялау: енгізілетін ақпараттың дұрыстығын тексеру тетігінің болуы.

2.4. Бағдарламалық қамтамасыз етуді пысықтау.

2.4.1. Тапсырыс берушінің тапсырмалары бойынша, техникалық тапсырмаға және Тараптар келіскен мерзімдерге сәйкес БТК-ға өзгерістер енгізу. Орындаушы:

2.4.1.1. міндетке алдын ала талдау жүргізуге және талаптарды Тапсырыс берушімен келісуге;

2.4.1.2. өндірістік ортада бір реттік орындауға арналған алгоритмдер мен скрипттерді әзірлеуге;

2.4.1.3. енгізілген өзгерістерді Техникалық тапсырма талаптарына сәйкес тестілеуге;

2.4.1.4. скрипттерді тестілік және өндірістік орталарда іске қосуға;

2.4.1.5. тестілік ортаны дайындауға;

2.4.1.6. Тапсырыс беруші анықтаған Техникалық тапсырмадан ауытқуларды келісілген мерзімдерде түзетуге;

2.4.1.7. тестілеу сәтті аяқталғаннан кейін Тестілеу хаттамасына қол қоюға;

2.4.1.8. талаптар өзгерген жағдайда – жеке қосымша Техникалық тапсырма шеңберінде пысықтауды орындауға міндеттенеді.

2.4.2. Өзгерістерді өнімдік ортада іске қосу екі Тарап қол қойған Хаттамамен ресімделген тестілеудің оң қорытындысынан кейін ғана жүзеге асырылады.

2.4.3. ДБ-дағы деректерді түзетуге арналған тапсырмалар Тапсырыс берушінің ресми ақпараты негізінде тұтынушылардың дербес шоттарының мекенжайларын және басқа да деректерін өзгертуді қоса алғанда қамтуы мүмкін.

2.4.4. Бағдарламалық қамтамасыз ету функционалын пысықтау жөніндегі қызметтер, оның ішінде:

2.4.4.1. қолданыстағы есептілік нысандарын түрлендіру және жаңа нысандарды жасау;

2.4.4.2. Тапсырыс берушінің жазбаша өтінімдері негізінде ДБ-дан деректер беру және оларды түзету;

2.4.4.3. көлемі – айына 48 адам-сағаттан аспайды. Нақты еңбек шығындарын Орындаушы әрбір өтінім бойынша жеке айқындайды.

2.4.5. Талдамалық деректерді мына мерзімдерде ұсыну:

2.4.5.1. Сұрау салынған сәттен бастап 5 жұмыс күнінен аспайтын мерзімде;

2.4.5.2. Шұғыл болған жағдайда – 2 жұмыс күнінен аспайтын мерзімде.

2.4.6. Газды пайдалану қағидаларын бұзу бойынша есептеулер туралы ақпаратты Тапсырыс берушімен келіскеннен кейін ДБ-ға уақтылы енгізу.

2.4.7. Тапсырыс берушімен келісусіз ДБ үшінші тұлғаларға көрсетілмеуге тиіс.

2.5. Деректерді беру

2.5.1. Қызметтер көрсету аяқталғаннан кейін Орындаушы абоненттердің деректерін, оқиғалар журналдарын, өзгерістер тарихын және өзге де байланысты материалдарды қоса алғанда, барлық деректердің Тапсырыс берушіге Тараптар келіскен машинада оқылатын форматта толық берілуін қамтамасыз етуге міндетті.

2.5.2. Деректерді беру, оның ішінде қолданбалы бағдарламалау интерфейсі (API) арқылы және/немесе XML, JSON форматындағы не Тараптар келіскен өзге форматтағы жүктеу файлдарын ұсыну жолымен жүзеге асырылуы мүмкін.

2.5.3. Орындаушы шарттың қолданылу мерзімі аяқталғаннан кейін 30 (отыз) күнтізбелік күн ішінде ақылға қонымды еңбек шығындары шегінде деректерді беру процесіне техникалық қолдау көрсетеді. Қосымша қолдау Тараптардың жеке келісімі негізінде көрсетіледі.

2.6. Серверлік жабдыққа қойылатын талаптар

2.6.1. Процессор – кемінде 24 ядро, жедел жады – кемінде 256 ГБ, тұрақты жады – кемінде 6 ТБ HDD және 2 ТБ SSD.

2.7. Қауіпсіздікке қойылатын талаптар

Орындаушы мыналарды қамтамасыз етуге тиіс:

2.7.1. Пайдаланушыларды сәйкестендіру және аутентификациялау.

2.7.2. Қолжетімділікті басқару: рөлдер мен функциялар деңгейінде деректерді енгізу, редакциялау және қарау құқықтарын баптау.

2.7.3. Құпиясөз саясаты: құпиясөздердің күрделілігіне, қолданылу мерзіміне және бірегейлігіне қойылатын талаптарды баптау.

2.7.4. Есептік жазбаларды бұғаттау: жүйеге кірудің 3 сәтсіз әрекетінен кейін немесе белгіленген оқиғалар бойынша (белсенді болмау, жұмыстан босату) автоматты түрде бұғаттау.

2.7.5. Деректерді қорғау: ақпаратты сақтау және беру кезінде криптографиялық қорғау.

2.7.6. Аудит және лог жүргізу: жүйеге кіру әрекеттерінің, пайдаланушылар әрекеттерінің және қауіпсіздік оқиғаларының өзгертілмейтін хаттамасын жүргізу.

2.8. Түбіртектерді басып шығару

2.8.1. Орындаушы Тапсырыс беруші бекіткен үлгі бойынша шот-түбіртектерді дайындайды және басып шығарады.

2.8.2. Шарттың қолданылу кезеңіне арналған шот-түбіртектердің жалпы саны кемінде 1 863 624 дана құрайды. Нақты көлем Тапсырыс берушінің қажеттілігіне қарай ай сайын өзгеруі мүмкін.

2.8.3. Бір шот-түбіртектің форматы – А5 форматынан аспайды (альбомдық), басып шығару – ақ-қара, бір жақты.

2.8.4. Қағазға қойылатын талаптар:

2.8.4.1. түрі: офсеттік;

2.8.4.2. маркасы: С;

2.8.4.3. тығыздығы: кемінде 100 г/м²;

2.8.4.4. ақтығы: кемінде 140%;

2.8.4.5. түсі: ақ.

2.8.5. Басып шығару анық, жағылусыз, көмескіленусіз және қағаз ақауларынсыз болуға тиіс. Мәтін мен графикалық элементтер (штрих-кодтар, QR-кодтар, логотиптер) оңай оқылуға тиіс.

2.8.6. Шот-түбіртектерде Тапсырыс беруші бекітпеген бөгде ақпаратты, жарнаманы немесе өзге материалдарды орналастыруға жол берілмейді.

2.8.7. Сапа критерийлері қабылдау актісінде тіркеледі.

2.8.8. Қызмет көрсету мерзімі 2027 жылғы қаңтардан 2027 жылғы 31 желтоқсанға дейін (қоса алғанда).

Техникалық ерекшелік мәселелері бойынша хабарласуға болады: Джарылханова Анар, ӨҚжГР маманы, тел.: +77024206868, жұм.Тел. +7 (7122) 558630, ішкі. 4125, Эл.пошта: dzharylkhanova_a@aimaq.kz

3. Техникалық стандарттар

№ р /с	ҚР тіркелген	Белгіленуі	Құжат нөмірі	Санаты	Атауы	Қолдану саласы	Әзірлеуші	Беттер	МКС	Мәртебесі	Бұйрық	Енгізу күні бастап	К б
						Настоящий стандарт устанавливает требован							

1	Иә	СТ РК 34.031-2010	347058	Қазақстан Республикасының ұлттық стандарты	Информационные технологии Автоматизированные системы расчетов - Биллинговые системы Общие технические требования Введен впервые	ия к автоматизированным системам расчетов, предназначенным для автоматического сбора учетной информации с аппаратных средств операторов различных сетей связи, служащих для автоматизации процессов обслуживания физических и юридических лиц и расчетов с ними за все виды услуги. Настоящий стандарт не распространяется на автоматизированные системы расчетов за услуги связи, предоставляемые операторами	Нет ()	0	Телекоммуникации. Аудио- и видеотехника (Словари)	Действует	Приказом Председателя Комитета технического регулирования и метрологии Министерства индустрии и новых технологий Республики Казахстан от 28 ноября 2010 года№ 538-од.	01.01.2012

						телеграфных сетей.							

4. Нормативтік-техникалық құжаттар

№ р/с	Атауы
1	«Азаматтық қорғау туралы» Қазақстан Республикасының 2014 жылғы 11 сәуірдегі № 188-V Заңы
2	«Газ және газбен жабдықтау туралы» Қазақстан Республикасының 2012 жылғы 9 қаңтардағы № 532-IV Заңы
3	«Тауарлық және сұйытылған мұнай газын бөлшек саудада өткізу және пайдалану қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Энергетика министрінің 2014 жылғы 3 қарашадағы № 96 бұйрығы
4	«Дербес деректер және оларды қорғау туралы» Қазақстан Республикасының 2013 жылғы 21 мамырдағы № 94-V Заңы

Қосымша

17_қосымша (1).xlsx
16_қосымша (1).xlsx
Приложение_10_к_Договору_Ведомость_по_оплате (1).xlsx
15_қосымша (1).xlsx
Приложение_11_к_Договору_Отчет_по_дебиторской_задолженности (1).xlsx
11_қосымша (1).xlsx
13_қосымша (1).xlsx
7_қосымша (1).xlsx
Приложение_8_к_Договору_Анализ_технических_характеристик_потребителей (2).xlsx
10_қосымша (1).xlsx
Приложение_13_к_Договору_Отчет_о_напечатанных_и_оплаченных_извещениях (1).xlsx
Приложение_9_к_Договору_Отчет_о_выполнении_плана_по_сбору_платежей (1).xlsx
9_қосымша (1).xlsx
Приложение_15_к_Договору_Отчет_по_пломбам (1).xlsx
12_қосымша (1).xlsx
Приложение_6_к_Договору_Отчет_по_получателям_АСП_И_ЖП (1).xlsx
Приложение_17_к_Договору_Отчет_по_отключенным_абонентам (1).xlsx
Приложение_7_к_Договору_Ведомость_технических_характеристик (1).xlsx
8_қосымша (1).xlsx
Приложение_16_к_Договору_Отчет_по_срокам_МПИ (1).xlsx
6_қосымша (1).xlsx
Приложение_12_к_Договору_Отчет_по_дебиторской_задолженности_КБП (1).xlsx
Приложение_5_к_Договору_Отче_о_реализации_товарного_газа (1).xlsx
Приложение_14_к_Договору_Структура_дебета (1).xlsx
14_қосымша (1).xlsx
5_қосымша (1).xlsx

Қол қойған Кабделов Думан Бахытжанұлы
Қол қойылған күні 13.11.2026

ТЕХНИЧЕСКАЯ СПЕЦИФИКАЦИЯ

по закупке 1268814 , Услуги биллинговые для Атырауского производственного филиала способом Открытый тендер

Лот № 1 (8 У, 4576800) Услуги биллинговые

Заказчик: Акционерное общество "QazaqGaz Aimaq"

Организатор: Акционерное общество "Национальная компания "QazaqGaz"

1. Краткое описание ТРУ

Наименование	**Значение**
Номер строки	8 У
Наименование и краткая характеристика	Услуги биллинговые, Услуги комплекса биллинговых процессов
Дополнительная характеристика	Услуги комплекса биллинговых процессов.
Количество	1.000
Единица измерения	-
Место поставки	КАЗАХСТАН, Атырауская область
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

2.1. Описание услуги.

2.1.1. Исполнитель в течение 2 рабочих дней с даты заключения договора предоставляет Заказчику обоснованную информацию о планируемой структуре затрат, необходимых для оказания услуг, включая следующие обязательные категории:

2.1.1.1. Расходы на организацию и проведение работ по обслуживанию потребителей, включая оплату труда контролёров, съём показаний приборов учёта, взаимодействие с потребителями, доставку квитанций, транспортные и иные сопутствующие расходы.

2.1.1.2. Затраты на эксплуатацию и сопровождение программно-технического комплекса Исполнителя (далее – ПТК) и распечатку квитанций.

2.1.2. В целях обеспечения социальной стабильности Исполнитель обязан привлекать к оказанию услуг контролёров из числа ранее задействованных работников, по списку, предоставленному Заказчиком, в количестве и с уровнем оплаты труда, установленными в Приложении № 4 к Договору.

2.1.3. Сумма расходов на организацию и проведение работ по обслуживанию потребителей, согласно пункту 2.1.1.1. Технической спецификации, подлежит ежемесячному расчёту по следующей формуле:

S = Sизн. + Sмес.

где:

S – сумма расходов на обслуживание потребителей за месяц.

Sизн. – постоянная часть расходов, равная половине суммы расходов, указанных в п. 2.1.1.1 настоящей Технической спецификации, которые формируются при первичном расчёте и не изменяются в течение срока действия договора. Sизн. фиксируется на уровне половине суммы расходов, указанных в п. 2.1.1.1, исходя из того, что часть затрат на организацию и проведение работ по обслуживанию потребителей носит неизменный характер и не зависит от численности абонентской базы;

Sмес. – переменная часть расходов, рассчитываемая ежемесячно по формуле:

$S_{мес.} = K \times (A - D + (0.08 \times N) + (2 \times B) - (0.75 \times T) - O)$

где:

K – константа, определяемая исходя из Sизн. и количества потребителей, указанной в п. 2.1.6 технической спецификации и действует до окончания срока действия договора. Значение константы рассчитывается по формуле:

$K = S_{изн.} / (A - D + (0.08 \times N) + (2 \times B) - (0.75 \times T))$

A – количество бытовых потребителей с прибором учета газа;

N – количество бытовых потребителей без приборов учета;

B – количество коммунально-бытовых потребителей;

T – количество бытовых потребителей передавших показания дистанционно посредством приборов учета с телеметрией в 2027 г.;

D – количество бытовых потребителей передавших показания дистанционно в 2026 г. – 9 195 потребителей.

D и T - потребители передающие показания дистанционно.

O – количество потребителей у которых отсутствует показание приборов учета;

* A, N, B, T, O определяются по состоянию на последнее число отчетного месяца;

** Применяемые коэффициенты в формуле (п. 2.1.3) определены исходя из специфики фактического обслуживания различных категорий потребителей:

- $0.08 \times N$ – учитывает, что бытовые потребители без приборов учёта (нормативники) подлежат обходу контролёром только один раз в год в рамках обязательной инвентаризации. При ежемесячном пересчёте это составляет $1/12 \approx 0,08$.

- $2 \times B$ – отражает повышенную трудоёмкость обслуживания коммунально-бытовых потребителей. На одного коммунально-бытового потребителя требуется затратить в 2 раза больше ресурсов контролёров по сравнению с бытовым потребителем с ПУ (обусловлено сложностью объектов, необходимостью повторных визитов и ведения дополнительной документации).

- 0.75×Т – учитывает бытовых потребителей, которые передают показания дистанционно. Они не требуют ежемесячного обхода, но должны проверяться физически 3 раз в год: 1 раз при инвентаризации и дополнительно 2 раза для выборочного контроля достоверности данных. При пересчёте на месяц это составляет (12–3)/12 = 0,75.

- О – потребители, у которых отсутствует показание прибора учёта. Такие объекты фактически не были обслужены, поэтому расходы по ним не подлежат оплате.

2.1.4. Расчёт суммы расходов по формуле, предусмотренной настоящим пунктом, осуществляется по итогам первого месяца каждого календарного квартала на основании фактических значений показателей A, N, B, T и O, сложившихся на последний день первого месяца каждого календарного квартала. Полученная по результатам расчёта сумма применяется при определении ежемесячной стоимости услуг на весь текущий календарный квартал без её изменения. По окончании очередного квартала расчёт производится повторно с использованием актуальных значений показателей.

2.1.5. Ежемесячная оплата Исполнителю определяется как сумма величины S, рассчитанной по указанной формуле п. 2.1.3 Технической спецификации и расходов на эксплуатацию и сопровождение ПТК.

2.1.6. Общее количество обслуживаемых потребителей на начало оказания услуг составляет 155 294, в том числе:

- Частный сектор –95 316;

- Многоквартирный сектор – 55 117;

- Коммунально-бытовой сектор – 4 861,

Из них^

- бытовых потребителей с прибором учета: 132 807;

- бытовых потребителей без прибора учета: 17 626.

2.1.7. Услуги оказываются на территории Атырауской области, включая следующие районы в соответствии с Приложением 4 к Договору.

2.1.8. В течение 2 рабочих дней с даты заключения договора предоставить Заказчику право пользования ПТК и санкционированный доступ не менее 25 (двадцати пяти) и не более 50 (пятидесяти) пользователям Заказчика, который обеспечивает Заказчику необходимый уровень функциональности для информационно-справочной работы с Потребителями, на период действия Договора, путем предоставления удаленного доступа в режиме «on-line», в рабочие дни (с понедельника по пятницу) с 8 часов 00 минут до 19 часов 00 минут, в выходные (суббота, воскресенье) и праздничные дни – по

согласованию Сторон (согласование может производиться по электронной почте, в рабочие дни с 8 часов 00 минут до 17 часов 00 минут по электронной почте с последующим предоставлением официального письма), расположенного в офисе Исполнителя.

2.2. Функциональные обязанности Исполнителя

2.2.1. Работа с потребителями и данными

2.2.1.1. Ведение базы данных потребителей Заказчика в ПТК.

2.2.1.2. Перевод бытовых потребителей многоквартирного сектора, использующих приборы учёта, на электронную передачу показаний.

2.2.1.3. До 30 июня 2027 г. – обновление информации по всем действующим потребителям (в том числе количество проживающих, площадь отопления, тип благоустройства, установленные газовые приборы и др.).

2.2.1.4. Сбор аналогичной информации по новым потребителям.

2.2.1.5. Производить начисление объемов газа Потребителям по показаниям приборов учета газа, в случаях отсутствии индивидуальных или коллективных приборов учета, их неисправности либо несоответствии параметрам газового оборудования, а также при просрочке срока поверки прибора учета по утвержденным нормам потребления

2.2.1.6. Внесение данных по показаниям приборов учёта должно осуществляться исключительно на основании достоверных и подтверждённых сведений, полученных с использованием допустимых методов фиксации – в том числе при личном визите контролёра, посредством фотофиксации, передачи потребителем через мобильное приложение, по мультимедийными сообщениями, телефону, электронные каналы, коротким сообщением, действующими мессенджерами, интернет/мобильным банкингом банков второго уровня, портала госуслуг (eGov), либо иными способами связи, обеспечивающими фиксацию показания приборов учета газа. Исполнитель не несет ответственности за переданные показания дистанционно.

2.2.1.7. Исполнитель обязан обеспечивать фактический съём показаний не менее чем по 90% от общего количества потребителей (без учета потребителей, передававших показание дистанционно), использующих приборы учета, в каждом отчётном месяце. В случае невозможности съема (доступ ограничен, прибор неисправен и т.д.) информация фиксируется в системе с указанием причины и подтверждающими материалами.

2.2.1.8. Ежемесячно в срок до 10–го числа сформировать и направить акт баланса потребления газа по потребителям, на подтверждение Заказчику.

2.2.1.9. В течении 2 (двух) рабочих дней после завершения ввода информации относительно платежей и объемов предыдущего месяца (завершение отёчного месяца), и подтверждения (подписания) Заказчиком акта баланса потребления газа, формировать счета Потребителям на оплату услуг Заказчика.

2.2.1.10. Ежемесячно в срок до 10-го числа следующего за отчетным предоставлять Заказчику требуемую отчетную информацию в соответствии с Приложениями № 5 - 17 к Договору.

2.2.1.11. Печать и доставка квитанций в течение 7 рабочих дней со дня закрытия отчетного месяца и окончания формирования счета Потребителям.

2.2.1.12. Перевод бытовых потребителей, ранее не получавших квитанции в электронном виде, на электронный формат получения квитанций.

2.2.1.13. Исполнитель должен обеспечить возможность передачи сформированных квитанций (в формате PDF и/или структурированном машиночитаемом формате) в сторонние внешние системы и приложения, используемые потребителями

2.2.1.14. Доставка другой корреспонденции в адрес потребителей (уведомления о наличии задолженности, уведомления о сроках поверки прибора учета, уведомления об изменении условий договора, дополнительные соглашения, договора, памятки по безопасному использованию газа потребителями, документы, связанные с претензионно-исковой работой) в течение 10 календарных дней с момента получения соответствующего задания от Заказчика.

2.2.1.15. Произведение начисления и учет оплаты, поступающих от Потребителей за товарный газ.

2.2.1.16. Обеспечивать собираемость платежей с Потребителей за газ, не ниже 90% от начисления потребленного объема товарного газа отчетного периода и просроченной дебиторской задолженности, за исключением дебиторской задолженности взыскиваемой Заказчиком с Потребителей в претензионно-исковом порядке и суммы задолженности, по которым имеются гарантийные обязательства согласованные Заказчиком, Сбор платежей включает в себя суммы, оплаченные Потребителями, поступившие по жилищным пособиям, взаимозачётам от других организаций и прочих платежей, внесённых Потребителями за предоставленные Заказчиком услуги.

2.2.1.17. Ведение претензионно-исковой работы от имени Заказчика по взысканию дебиторской задолженности с Потребителей за поставку Газа, дополнительного начисления за нарушения Правил пользования товарного газа и контролировать работу по исполнению судебных решений. Государственная пошлина по судебным искам/заявлениям, а также расходы на нотариальные услуги и услуги доставки почтовых отправлений оплачиваются Заказчиком.

2.2.1.18. Обработка информации о произведённых платежах.

2.2.1.19. Анализ хода текущих платежей.

2.2.1.20. Учёт объёма оказанных услуг.

2.2.1.21. Выявление и фиксирование фактов нарушения «Правил розничной реализации и пользования товарным и сжиженным нефтяным газом, утвержденных приказом Министра энергетики Республики Казахстан от 3 ноября 2014 года № 96 допущенными Потребителями, с составлением акта нарушения в

соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан и дальнейшем начислением неучтенного объема газа по согласованию с Заказчиком, для дальнейшего ввода в Базу данных, формирование и выставления счетов на оплату Потребителям а именно при:

2.2.1.21.1. самовольном подключению к системе газоснабжения, в том числе минуя ИПУ;

2.2.1.21.2. отсутствию/повреждению пломбы, допущенный Потребителем, у которого проведено отключение путем пломбирования крана на вводе, штуцерной пломбы на приборе учета газа, допускающие возможность несанкционированного отбора газа;

2.2.1.21.3. хищению (через шланг, путем оборудования скрытой проводки, минуя приборы учета) и газового оборудования;

2.2.1.21.4. вмешательства в прибор учета расхода газа подтвержденное поверительной лабораторией и соответствующей организацией по проведению экспертной поверки;

2.2.1.21.5. самовольном внесение и изменений в существующие схемы учета газа, перестановке, монтажу /демонтажу дополнительного газового оборудования, переоборудованию внутридомовых, внутриквартирных газопроводов. Производить начисления и вносить в базу данных по согласованию с поставщиком за нарушения правил пользования товарным газом.

2.2.1.22. В порядке, определенном законодательством и (или) договором, принимать участие в осуществлении приостановки поставки газа путем закрытия крана на вводе с дальнейшим пломбированием или отключения на сварку при нарушении Потребителем правил пользования газа в части:

2.2.1.22.1. Нарушения Потребителем требований безопасности объектов систем газоснабжения.

2.2.1.22.2. Самовольного и/или нелегального подключения к системе газоснабжения, повлекшего незаконное потребление газа.

2.2.1.22.3. Технической неисправности объектов систем газоснабжения.

2.2.1.23. От имени Заказчика в порядке, определенном законодательством и (или) договором, оказывать и принимать участие в осуществлении приостановки поставки газа с предварительным уведомлением не менее, чем за 5 календарных дней в случаях недопущения к осмотру газового оборудования, газопровода и приборов учета (при их наличии) в течении двух расчетных периодов подряд.

2.2.1.24. Автоматизированная обработка информации о платежах, поступающих через терминалы и интернет-банкинг.

2.2.1.25. Сбор, хранение, обновление и учёт персональных данных потребителей в соответствии с законодательством РК.

2.2.1.26. Обеспечение функционирования обслуживающих участков в помещениях, предоставляемых Заказчиком во временное пользование по Акту приема-передачи (с фиксацией текущего технического состояния и показаний приборов учета).

В рамках обеспечения функционирования участков Исполнитель за свой счет осуществляет:

- оплату фактически потребленных обслуживающими участками коммунальных услуг (электроснабжение, водоснабжение, отопление) на основании показаний приборов учета;

- проведение текущего (косметического) ремонта предоставленных помещений;

- обеспечение услуг связи, интернет-соединения, охраны и пожарной безопасности на территории обслуживающих участков;

- оснащение помещений необходимым мебельным инвентарем, компьютерной и оргтехникой, а также их техническое обслуживание, ремонт и обеспечение расходными материалами.

Заказчик за свой счет обеспечивает:

- предоставление помещений, пригодных для их целевой эксплуатации, а также проведение капитального ремонта зданий, помещений, кровли, фасадов и магистральных инженерных сетей (водоснабжения, канализации, отопления, электроснабжения) до точки ввода в помещения участков.

Особые условия:

- Мебельный инвентарь, компьютерная, оргтехника, а также иное движимое имущество и оборудование, приобретенное/установленное Исполнителем за свой счет в процессе исполнения Договора, являются собственностью Исполнителя и подлежат свободному демонтажу и вывозу Исполнителем при прекращении или расторжении настоящего Договора.

2.2.1.27. Начисление объёмов потребления и сумм к оплате должно производиться в соответствии с установленной категорией потребителя (население, получатели адресной социальной помощи (АСП), получатели жилищной помощи (ЖП) и применяемыми к ней ценами.

2.2.1.28. Начисление сумм для потребителей, получающих АСП и ЖП, информация о которых поступает через интеграцию с сервисом «Социальный кошелёк», должно осуществляться строго в рамках норм, установленных местными исполнительными органами.

2.3. Требования по ПТК. В рамках данной услуги Исполнитель осуществляет:

2.3.1. Создание и сопровождение удалённых рабочих мест специалистов Заказчика для доступа к системе.

2.3.2. Предоставление и администрирование удалённого доступа к ПТК.

2.3.3. ПТК должен обеспечивать круглосуточную доступность (24/7) всех форм отчетности, утверждённых Заказчиком, в соответствии с Приложениями № 5 - 17 к Договору. Формы должны быть:

2.3.3.1. Актуальными и обновляться в реальном времени на основе данных базы.

2.3.3.2. Доступны к просмотру и выгрузке в форматах Excel, CSV и PDF.

2.3.3.3. Сгруппированы по типам: потребление, начисления, оплаты, задолженность, отключения, нарушения и др.

2.3.3.4. С разграничением прав доступа по ролям пользователей.

2.3.3.5. Время формирования форм отчетности не должно превышать 5 минут.

2.3.4. ПТК должен предусматривать наличие индивидуальной карточки каждого потребителя с возможностью просмотра полной истории и текущего состояния. Карточка должна содержать как минимум следующие данные:

2.3.4.1. Идентификационные данные (ФИО, адрес, лицевой счет, статус потребителя, мобильный телефон)., персональные данные (ИИН, данные по удостоверению личности либо паспорта).

2.3.4.2. История начислений и оплат по месяцам.

2.3.4.3. Данные о претензионно-исковой работе

2.3.4.4. Объёмы потребления газа помесячно.

2.3.4.5. Сведения о приборах учета, включая тип, дата установки и срок поверки, место установки ПУ, год выпуска, марка.

2.3.4.6. Информация о выявленных нарушениях, датах и последствиях.

2.3.4.7. Для бытовых потребителей - история уведомлений, отключений.

2.3.4.8. Для коммунально-бытовых потребителей история уведомлений, отключений и заключения /расторжения договоров.

2.3.4.9. Примененные санкции (начисления по нарушениям, отключения, пени и др.).

2.3.4.10. Сведения по распределительной сети, участок, микроучасток, сектор проживания.

2.3.4.11. Сведения по истории ПУ, установке ГО, истории по пломбам.

2.3.4.12. Сведения по техническим характеристикам (площадь отопления, количество проживающих, наличие либо отсутствие бани, кода благоустройства).

2.3.4.13. Сведения по пломбам (номер, марка, место установки).

2.3.5. Подготовку требований к настройке телекоммуникационного оборудования (IP-адреса, порты и т. д.);

2.3.6. В Системе должна быть реализована функция управления ролями пользователей. На момент запуска должны быть доступны следующие роли:

2.3.6.1. Администратор: Управление пользователями, системными журналами и мониторинг

2.3.6.2. Директор: Анализ текущей деятельности

2.3.6.3. Менеджер (Население/КБП): Анализ и контроль деятельности участка потребителей.

2.3.6.4. Старший оператор: Контроль деятельности операторов в сегменте "Население".

2.3.6.5. Оператор (Население/КБП): Технический исполнитель для работы с данными потребителей.

2.3.6.6. Оператор Call-центра: Организация и сопровождения каналов связи и телекоммуникационному оборудованию

2.3.6.7. Специалист по сопровождению: Обеспечение технической поддержки

2.3.6.8. Юрист: Ведение претензионно-исковой работы

2.3.7. Настройку профилей и политик безопасности ОС и серверного ПО;

2.3.8. Восстановление работоспособности ПТК при сбоях, включая сетевое, серверное и программное обеспечение;

2.3.9. Хранение и обработка данных Заказчика осуществляются Исполнителем исключительно в течение срока действия настоящего Договора. При прекращении (расторжении) Договора Исполнитель передает Заказчику сформированную базу данных (включая данные абонентов, журналы событий, историю изменений и другие связанные материалы) за период сроком не менее 18 месяцев в машиночитаемом формате, согласованном Сторонами, в течение 30 (тридцати) календарных дней по Акту приема-передачи.

В целях соблюдения требований законодательства Республики Казахстан (в том числе налогового и архивного) и обеспечения защиты по судебным и претензионным спорам, Исполнитель сохраняет за собой право на архивное хранение резервной копии передаваемой Базы данных.;

2.3.10. Резервное восстановление данных при сбое;

2.3.11. Анализ и устранение сетевых сбоев;

2.3.12. Обеспечение антивирусной защиты;

2.3.13. Мониторинг серверов и СУБД MS SQL Server;

2.3.14. Анализ журналов Базы данных (далее – БД);

2.3.15. Защиту ПО и баз данных от несанкционированного доступа;

2.3.16. Обеспечение работоспособности исполняемых модулей ПО в согласованные сроки;

2.3.17. Планово-профилактические мероприятия по обеспечению отказоустойчивости ПТК;

2.3.18. Гибкость тарификации: Поддержка изменения логики и констант тарификации "на лету" без перезагрузки.

2.3.19. Обслуживание баз данных (обновление статистики, перестройка индексов и т.п.).

2.3.20. В составе ПТК предусматривается специализированный автоматизированный рабочий модуль (АРМ) для съёма контрольных показаний с приборов учета газа.

2.3.21. АРМ включает возможность:

2.3.21.1. мобильного использования для обеспечения оперативности и эффективности сбора данных;

2.3.21.2. автоматизированного съёма показаний с фиксацией географических координат (GPS);

2.3.21.3. автоматической передачи показаний на обработку и валидацию;

2.3.21.4. прикрепления и хранения фотоизображений показаний;

2.3.21.5. интеграции внутри ПТК для обмена данными;

2.3.21.6. формирования отчетных данных.

2.3.22. ПТК должен обеспечивать полную интеграцию по API, XML/JSON в течении не более 20 дней после заключения договора:

2.3.22.1. С мобильным приложением, предназначенным для передачи показаний прибора учета потребителями частного сектора.

2.3.22.2. С сервисом «Социальный кошелек» размещенным в e-Gov Mobile для обмена данными о потребителях, получающих адресную социальную помощь.

2.3.22.3. С ИС «Клиринг» заказчика по передаче данных связанных с начислением сумм к оплате (ЛС, ФИО, адрес, сальдо, показания и номер ПУГ, тариф).

2.3.22.4. С ИС e-Qural для проведения начисления с умных приборов учёта газа.

2.3.22.5. С 1С:Бухгалтерия: Для бухгалтерского и налогового учета.

2.3.22.6. С ИС «Технические условия на газификацию»: Для получения данных для открытия новых лицевых счетов.

2.3.22.7. С ИС «Газификация: Сервисная деятельность»: Для получения данных по актам выполненных работ (подключение, отключение).

2.3.22.8. С АГИС (Геоинформационная система): Для передачи данных о текущем сальдо потребителя.

2.3.22.9. С сервисом Заказчика для выгрузки счетов-квитанций в онлайн-сервисы банков второго уровня.

2.3.23. Общие требования к базе данных

2.3.23.1. Высокая производительность: Обеспечение одновременного доступа большого количества пользователей в режиме реального времени.

2.3.23.2. Надежность: Поддержка режима Active-Standby.

2.3.23.3. Логирование: Регистрация всех действий персонала и критичных событий Системы.

2.3.23.4. Валидация данных: Наличие механизма проверки корректности вводимой информации.

2.4. Доработка программного обеспечения.

2.4.1. Внесение изменений в ПТК по заданиям Заказчика, в соответствии с техническим заданием и сроками, согласованными Сторонами. Исполнитель обязуется:

2.4.1.1. Проводить предварительный анализ задачи и согласование требований с Заказчиком;

2.4.1.2. Разрабатывать алгоритмы и скрипты для разового исполнения на производственной среде;

2.4.1.3. Тестировать внесённые изменения в соответствии с требованиями Технического задания;

2.4.1.4. Выполнять запуск скриптов в тестовой и производственной средах;

2.4.1.5. Подготавливать тестовую среду;

2.4.1.6. Исправлять выявленные Заказчиком отклонения от Технического задания в согласованные сроки;

2.4.1.7. Подписывать Протокол тестирования по результатам успешно пройденного тестирования;

2.4.1.8. В случае изменения требований — выполнять доработку в рамках отдельного дополнительного Технического задания.

2.4.2. Запуск изменений в продуктивной среде осуществляется только после положительного заключения тестирования, оформленного Протоколом, подписанным обеими Сторонами.

2.4.3. Задания на корректировку данных в БД могут включать в том числе изменение адресов и других данных лицевых счетов потребителей на основе официальной информации Заказчика.

2.4.4. Услуги по доработке функционала ПО, включая:

2.4.4.1. Модификацию существующих и создание новых отчётных форм;

2.4.4.2. Предоставление данных из БД и их корректировка на основании письменных заявок Заказчика;

2.4.4.3. Объём — не более 48 человеко-часов в месяц. Фактические трудозатраты определяются Исполнителем по каждой заявке отдельно.

2.4.5. Предоставление аналитических данных в срок:

2.4.5.1. Не более 5 рабочих дней с момента запроса;

2.4.5.2. В случае срочности — не более 2 рабочих дней.

2.4.6. Своевременный ввод в БД информации по расчётам нарушений Правил пользования газом (после согласования с Заказчиком).

2.4.7. БД не должна демонстрироваться третьим лицам без согласования с Заказчиком.

2.5. Передача данных

2.5.1. По завершении оказания услуг Исполнитель обязан обеспечить полную передачу всех данных Заказчику, включая данные абонентов, журналы событий, историю изменений и другие связанные материалы в машиночитаемом формате, согласованные Сторонами.

2.5.2. Передача данных может осуществляться, в том числе, через интерфейс прикладного программирования (API) и/или путём предоставления файлов выгрузки в формате XML, JSON либо ином согласованном Сторонами формате.

2.5.3. Исполнитель оказывает техническую поддержку процесса передачи данных в течение 30 (тридцати) календарных дней после завершения действия договора, в пределах разумных трудозатрат. Дополнительная поддержка предоставляется на основании отдельного соглашения Сторон.

2.6.Требования к серверному оборудованию

2.6.1. Процессор не менее 24 ядер, ОЗУ не менее 256 Гб, Постоянная память не менее 6 ТБ HDD и 2 ТБ SSD.

2.7. Требования к безопасности

Исполнитель должен обеспечить:

2.7.1. Идентификацию и аутентификацию пользователей.

2.7.2. Управление доступом: Настройка прав на ввод, редактирование и просмотр данных на уровне ролей и функций.

2.7.3. Политику паролей: Настройка требований к сложности, сроку действия и уникальности паролей.

2.7.4. Блокировку учетных записей: Автоматическая блокировка после 3-х неудачных попыток входа или по заданным событиям (неактивность, увольнение).

2.7.5. Защиту данных: Криптографическая защита информации при хранении и передаче.

2.7.6. Аудит и логирование: Ведение неизменяемого протокола попыток входа, действий пользователей и событий безопасности.

2.8. Печать квитанций

2.8.1. Исполнитель изготавливает и печатает счет-квитанции по утверждённому образцу Заказчика.

2.8.2. Общее количество счет-квитанций на период действия договора составляет не менее 1 863 624 шт. Фактический объём может изменяться ежемесячно в зависимости от потребности Заказчика.

2.8.3. Формат одной счет-квитанции – не более формата А5 (альбомный), печать чёрно-белая, односторонняя.

2.8.4. Требования к бумаге:

2.8.4.1. тип: офсетная;

2.8.4.2. марка: С;

2.8.4.3. плотность: не менее 100 г/м²;

2.8.4.4. белизна: не менее 140%;

2.8.4.5. цвет: белый.

2.8.5. Печать должна быть чёткой, без смазов, размытий, дефектов бумаги. Текст и графические элементы (штрих-коды, QR-коды, логотипы) должны быть легко читаемыми.

2.8.6. На счет-квитанциях не допускается размещение посторонней информации, рекламы или иных материалов, не утверждённых Заказчиком.

2.8.7. Критерии качества фиксируются в акте приёмки.

2.8.8. Срок оказания услуг с января 2027 года по 31 декабря 2027 года (включительно).

По вопросам технической спецификации обращаться: Джарылханова Анар, Главный специалист ССиРГ , Тел.: +77024206868, Раб.тел. +7(7122)558630, вн. 4125, Эл.почта: dzharylkhanova_a@aimaq.kz

3. Технические стандарты

№ п/п	Зарегистрирован в РК	Обозначение	Номер документа	Категория	Наименование	Область применения	Разработчик	Страницы	МКС	Статус	Приказ	Дата введения с
						Настоящий стандарт устанавливает требования к автоматизированн						

1	Да	СТ РК 34.031-2010	347058	Национальный стандарт Республики Казахстан	Информационные технологии Автоматизированные системы расчетов - Биллинговые системы Общие технические требования Введен впервые	ым системам расчетов, предназначенным для автоматического сбора учетной информации с аппаратных средств операторов различных сетей связи, служащих для автоматизации процессов обслуживания физических и юридических лиц и расчетов с ними за все виды услуги. Настоящий стандарт не распространяется на автоматизированные системы расчетов за услуги связи, предоставляемые операторами телеграфных сетей.	Нет ()	0	Телекоммуникации. Аудио- и видеотехника (Словари)	Действует	Приказом Председателя Комитета технического регулирования и метрологии Министерства индустрии и новых технологий Республики Казахстан от 28 ноября 2010 года№ 538-од.	01.01.2012

4. Нормативно-технические документы

№ п/п	Наименование
1	Закон Республики Казахстан от 11 апреля 2014 года № 188-V ЗРК "О гражданской защите"
2	Закон Республики Казахстан от 9 января 2012 года № 532-IV "О газе и газоснабжении"
3	Приказ Министра энергетики Республики Казахстан от 3 ноября 2014 года № 96 «Об утверждении Правил розничной реализации и пользования товарным и сжиженным нефтяным газом»
4	Закон Республики Казахстан от 21 мая 2013 года № 94-V «О персональных данных и их защите»

Приложение

17_қосымша (1).xlsx
16_қосымша (1).xlsx
Приложение_10_к_Договору_Ведомость_по_оплате (1).xlsx
15_қосымша (1).xlsx
Приложение_11_к_Договору_Отчет_по_дебиторской_задолженности (1).xlsx
11_қосымша (1).xlsx
13_қосымша (1).xlsx
7_қосымша (1).xlsx
Приложение_8_к_Договору_Анализ_технических_характеристик_потребителей (2).xlsx
10_қосымша (1).xlsx
Приложение_13_к_Договору_Отчет_о_напечатанных_и_оплаченных_извещениях (1).xlsx
Приложение_9_к_Договору_Отчет_о_выполнении_плана_по_сбору_платежей (1).xlsx
9_қосымша (1).xlsx
Приложение_15_к_Договору_Отчет_по_пломбам (1).xlsx
12_қосымша (1).xlsx
Приложение_6_к_Договору_Отчет_по_получателям_АСП_И_ЖП (1).xlsx
Приложение_17_к_Договору_Отчет_по_отключенным_абонентам (1).xlsx
Приложение_7_к_Договору_Ведомость_технических_характеристик (1).xlsx
8_қосымша (1).xlsx
Приложение_16_к_Договору_Отчет_по_срокам_МПИ (1).xlsx
6_қосымша (1).xlsx
Приложение_12_к_Договору_Отчет_по_дебиторской_задолженности_КБП (1).xlsx
Приложение_5_к_Договору_Отче_о_реализации_товарного_газа (1).xlsx
Приложение_14_к_Договору_Структура_дебета (1).xlsx
14_қосымша (1).xlsx
5_қосымша (1).xlsx

Подписал	Кабделов Думан Бахытжанұлы
Дата подписания	13.11.2026