ТЕХНИКАЛЫҚ СИПАТТАМА

1269474 , Телекоммуникация қызметтері сатып алу бойынша
Төмендету бойынша ашық тендер тәсілімен

Лот № 1 (41-1 У, 4578540) Телекоммуникациялық қызмет көрсетулер

Тапсырыс беруші: "Кедентранссервис" АҚ

Ұйымдастырушы: "Кедентранссервис" АҚ

1. ТЖҚ қысқаша сипаттамасы

Атауы	Мәні
Жол нөмірі	41-1 У
Атауы және қысқаша сипаттамасы	Телекоммуникациялық қызмет көрсетулер, SIP телефон жүйесі, мемлекетаралық және қалааралық байланыс қызметтерін, Интернет желісіне, деректер беру арнасына қосылу мүмкіндігін, видеоконференция байланысын қамту
Қосымша сипаттама	ISDN телефон жүйесі, мемлекетаралық және қалааралық байланыс қызметтерін, Интернет желісіне, деректер беру арнасына қосылу мүмкіндігін қамту қызметтері
Саны	1.000
Өлшем бірлігі	-
Жеткізу орны	ҚАЗАҚСТАН, ҚР барлық аумағы
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

Телекоммуникациялық қызметтерді ұсынуға арналған техникалық ерекшелік (бұдан әрі-Қызмет).

1. Телекоммуникациялық қызметтер тізбесі:

- интернет желісіне қол жеткізу қызметтері;
- MPLS/IP VPN корпоративтік деректер тарату желісіне қол жеткізу қызметтері;
- жергілікті, қалааралық және халықаралық байланыс қызметтері, қолданыстағы телефон нөмірлері арқылы ұялы телефондарға қоңырау шалу (E1);
- телеграф байланысы қызметтері;
- Электронды телеграф қызметі (АИС).

2. Интернет желісіне қол жеткізу қызметін көрсетуге қойылатын жалпы талаптар:

- Тапсырыс берушінің кеңселерін Интернет желісіне қосу нүктелері мен жылдамдығы 1-қосымшаның 1-кестесінде көрсетілген;
- интернет желісіне қол жеткізу Тапсырыс беруші ғимаратынан Жеткізушінің деректер тарату торабына дейінгі қолданыстағы жер үсті байланыс желілері арқылы ұйымдастырылады;
- интернет желісіне қол жеткізу кэштеу серверлерін қолданбай қамтамасыз етіледі;
- интернет арнасы Интернет қызметін көрсетуге арналған келісімшартқа қол қойылғаннан кейін бір күнтізбелік күн ішінде пайдалануға берілуі тиіс.

2.1 Қызметке қойылатын талаптар:

- қызметтердің сапалы көрсетілуі;

- өтінімдер мен басқа да сұраулар үшін жұмыс істейтін анықтама қызметінің байланыс нөмірін беру (365/24/7);
- Тапсырыс беруші ғимаратына маманның шақыру бойынша баруы;
- Тапсырыс берушінің байланыс арнасының техникалық жағдайын нақты уақыт режимінде мониторингтеу;
- желілік жабдықты баптау, стандартты Интернет қызметтерін баптау және желі ақауларын жою әдістері бойынша консультациялар беру;
- Тапсырыс берушінің сұрауы бойынша трафик туралы мәліметтерді беру;
- интернетке қол жеткізу үшін модемдер беру;
- Тапсырыс берушінің өтініші бойынша айына кемінде 2 рет қызметкерлермен бірге Интернетке қосылудың нақты жылдамдығын анықтау іс-шараларын өткізу;
- интернет желісіне қол жеткізу қызметін Біріккен шлюз арқылы ұсыну, Қазақстан Республикасының 2015 жылғы 24 қарашадағы №418-V «Киберқауіпсіздік туралы» Заңының 30-бабының 1-тармағына сәйкес: «Мемлекеттік органдардың, жергілікті өзін-өзі басқару органдарының, мемлекеттік заңды тұлғалардың, қазынашылық сектор субъектілерінің, сондай-ақ ақпараттық-коммуникациялық инфрақұрылымның маңызды объектілерінің иелері мен меншік иелерінің локальды, ведомстволық және корпоративтік телекоммуникациялық желілерін Интернетке қосу байланыс операторлары арқылы Біріккен шлюз арқылы жүзеге асырылады».
- барлық статикалық IP мекенжайлары мен Интернет-арналарын ауыстырған жағдайда, басқа байланыс операторының қызметіне көшу қажеттілігі туындаған жағдайда, жеткізуші өз қаражаты есебінен шығындарды өтейді, және Интернет-арна үзілісі кезінде қызметтердің ұсынылмауы ретінде қарастырылады;
- Жеткізуші сыртқы IP мекенжайларын өзгерту қажет болған жағдайда Тапсырыс берушінің IT инфрақұрылымы мен ақпараттық жүйелерін қайта баптауды жүзеге асырады;
- IPv6 қызметтері қажет болған жағдайда, кемінде 2 халықаралық оператормен IPv6 байланысын қамтамасыз ету қажет;
- Магистралдық желілер мен Интернет арналарын жүктеу 85%-дан аспауы керек;
- Интернет арнасының үзіліссіз жұмысын аптасына 7 күн, тәулігіне 24 сағат қамтамасыз етеді. Егер жеткізуші өз жабдығында техникалық жұмыстар жүргізуді қажет етсе, ол Интернетке қол жетімділіктің уақытша жоғалуы мүмкін, онда ол алдын ала, яғни 3 (үш) күнтізбелік күн бұрын Тапсырыс берушіні хабардар етуі тиіс;
- Желінің өзегінің сақина тәрізді топологиясы болуы тиіс, онда бір тораптың істен шығуы бүкіл желінің жұмыс істеуіне әсер етпеуі керек, бұл өз кезегінде көрсетілетін қызметтің үздіксіз жұмысын қамтамасыз етуі тиіс.

3. Корпоративтік деректер тарату желісі MPLS/IP VPN қызметін көрсетуге қойылатын жалпы талаптар

Корпоративтік деректер тарату желісі (бұдан әрі – КСПД) қызметі Республикандық деңгейде Тапсырыс берушінің әртүрлі облыстарда орналасқан объектілерін біртұтас жеке виртуалды желіге біріктіруге мүмкіндік береді. Жеткізушінің желісі Тапсырыс берушінің түйіндері арасында IP-трафикті маршрутизациялауды қамтамасыз етеді. Тапсырыс берушіге ұсынылатын виртуалды желінің адрес кеңістігі толықтай тәуелсіз болып табылады және Тапсырыс беруші оны еркін таңдай алады. Тапсырыс беруші көзқарасынан, Жеткізуші оған виртуалды маршрутизаторды (IP/MPLS желісі) ұсынады, бұл барлық облыстық VPN қосылымдарының орталық түйіндерін біріктіреді.

3.1 «Республикалық IP VPN» қызметі

«Республикалық IP VPN» қызметін қосу кезінде Тапсырыс берушінің модемінде орталық қалалық IP VPN үшін қосылу сызығы бойынша қосымша подинтерфейс (PVC, VLAN) құрылып, ол Жеткізушінің қала метрожелісінің агрегатор маршрутизаторына (АМ) қосылады. АМ-да Тапсырыс берушінің республикалық VPN желісіне тиесілі VRF (Virtual Routing and Forwarding) құрылады, ол басқа облыстардағы Тапсырыс берушінің корпоративтік желісінің орталық түйіндерімен байланыс орнатуды қамтамасыз етеді және «әрқайсысымен байланысуды» қамтамасыз ететін желі архитектурасын ұйымдастыруға мүмкіндік береді.

3.2 «Облыстық IP VPN» қызметі

«Облыстық IP VPN» қызметі Тапсырыс берушінің түйіндерін бір қала көлемінде виртуалды жеке желіге біріктіреді. Тапсырыс берушінің барлық түйіндері бір VRF (VPN) желісінде Оператордың агрегатор маршрутизаторында біріктіріледі, бұл «плоская» желі топологиясын және «әрқайсысымен байланысуды» ұйымдастыруға мүмкіндік береді.

3.3 Тапсырыс берушінің орталық аппаратының КСПД-ға қосылуы

Тапсырыс берушінің орталық аппараты КСПД-ға Поставщиктің деректер тарату торабы мен Тапсырыс берушінің ұйымдастырылатын қосылу нүктесі арасындағы оптикалық талшықты байланыс желілері (ВОЛС) арқылы қосылады. ВОЛС-ты Тапсырыс берушінің офисінде аяқтау үшін Жеткізуші медиаконвертерін орнатады, ол арқылы Тапсырыс берушінің телекоммуникациялық жабдықтары қосылады. Қосылу интерфейсі – Ethernet, ал ұйымдастырылатын IP VPN арнасының деректерді беру жылдамдығы

1-қосымшаның 1-кестесінде көрсетілген.

Қосылу жылдамдығы Жеткізушінің жабдық портында орнатылады және Оператордың техникалық мүмкіндіктеріне және Тапсырыс берушінің жазбаша өтінімі бойынша өзгертілуі мүмкін. Желіге қол жеткізу протоколы – IP.

3.4 Тапсырыс берушінің облыстық бөлімшелерінің КСПД-ға қосылуы

Жеткізуші Тапсырыс берушінің облыстық бөлімшелерін IP VPN виртуалды жеке желісіне қосады, бұл үшін жер үсті байланыс желілері мен ВОЛС пайдаланылады. Тапсырыс берушінің офисінде Ethernet коммутаторлары мен маршрутизаторлары орнатылады, олар қосылу сызығына сәйкес келеді және Тапсырыс берушінің желі жабдығына қосылады. Қосылу интерфейсі – Ethernet 10/100/1000 Mbps, ал ұйымдастырылатын IP VPN арнасының деректерді беру жылдамдығы 1-қосымшаның 1-кестесінде көрсетілген. Қосылу жылдамдығы Оператордың жабдығында орнатылады және Абоненттің жазбаша өтінімі бойынша өзгертілуі мүмкін. Қол жеткізу протоколы – IP.

4. Жергілікті, қалааралық, халықаралық байланыс қызметтерін көрсетуге және қолданыстағы телефон нөмірлеріне ұялы нөмірлерге қоңырау шалуға қойылатын жалпы талаптар (E1)

Жеткізуші жергілікті, қалааралық және халықаралық телефон байланысына қол жеткізуді қамтамасыз ететін қалалық телефон нөмірлерін ұсынады. Нөмірлер саны Тапсырыс берушінің ресми сұранысына сәйкес азайтылуы немесе көбейтілуі мүмкін. Сонымен қатар барлық қосымша қызмет түрлерін (ҚҚТ), тікелей сымдарды, параллельді телефондарды қосу мүмкіндігі қарастырылған.

Жеткізуші Тапсырыс берушінің ведомстволық автоматты телефон станциясын (бұдан әрі – АТС) жалпы пайдаланымдағы телефон желісіне қосуды қамтамасыз етеді. Қосу қолданыстағы телефон байланыс желілері арқылы ISDN PRI (30B+D) интерфейсін, DSS1/QSIG сигнализациясын пайдалана отырып және ITU-T ұсынымдарына (I.431, Q.921, Q.923) сәйкес жүзеге асырылады.

Тапсырыс берушінің ведомстволық АТС-ы Жеткізушінің телефон желісінің АТС-ымен E1 ағыны (2 Мбит/с) арқылы ISDN PRI SLAVE режимінде синхрондалады. Ағындағы барлық арналар екі бағытты пайдалану үшін (екі жақты) қолданылады.

4.1 Қызметке қойылатын талаптар:

- географиялық аймаққа байланған қалалық дауыстық нөмірлерді ұсыну;
- қалааралық, халықаралық қоңыраулар мен ұялы операторлардың желілеріне жасалған қоңыраулар үшін 1-қосымшаның 2-кестесіне сәйкес секундтық тарификацияны қамтамасыз ету;
- телефон байланысы қызметтерін сапалы ұсынуды қамтамасыз ету;
- қалалық, аймақтық, қалааралық және халықаралық телефон желілеріне қосылуды қамтамасыз ету. Қалааралық және халықаралық байланыстарды ұсыну үшін Тапсырыс берушінің желісі АМТС-ке тікелей сандық арналарға ие болуы тиіс;
- Қазақстан Республикасы заңнамасына сәйкес сертификатталған биллинг жүйесіне ие болу;
- Тапсырыс берушінің жауапты тұлғаларының сұранысы бойынша биллинг жүйесі туралы ақпарат ұсыну;
- Қазақстан Республикасының барлық облыстары мен республикалық маңызы бар қалаларында қатысуымен дамыған магистральдық желіге ие болу;
- қызмет көрсетудің кепілдендірілген деңгейін қамтамасыз ету;
- Тапсырыс берушінің қызметтердің бұзылуы немесе сапасының нашарлауы туралы өтініштерін тәулік бойы тіркеу;
- байланыс қызметтерінің жұмыс қабілеттілігін бақылап, техникалық қолдау және мониторинг диспетчерлік қызметіне ие болу, апаттық жағдайлар, үзілістер немесе сапа нашарлауы кезінде өтініштерді қабылдау;
- Қызметтердің қауіпсіз жұмыс істеуін қамтамасыз ету (құпиялылық, тұтастық, қолжетімділік, кибершабуылдардан қорғау) және оқиғаларға жедел әрекет ету;
- жабдықтағы жоспарлы жұмыстар туралы кемінде 3 (үш) күнтізбелік күн бұрын алдын ала хабарлау;
- апаттық-қалпына келтіру жұмыстарын жүргізу кезінде Тапсырыс берушінің жауапты қызметкерімен келісуді қамтамасыз ету;
- сызықты-кабельдік зақымдануларды (Жеткізушінің магистральдық және тарату желісі) өз қаражаты мен күшімен 24 сағат ішінде жою, бұл туралы Тапсырыс берушіні хабардар ету;
- қосылу ұзақтығын есептеу шақырылған телефон нөмірінің немесе қосылған терминалды құрылғының (автожауап бергіш, факс аппараты, сервер және т.б.) «абоненттің жауабы» сигналын алған сәттен басталып, екі абоненттің кез келгенінен «ажырату» сигналы алынған кезде аяқталады.

Егер өтініш Тапсырыс беруші өкілі арқылы Жеткізушінің техникалық қолдауына берілсе, ол өтінішті берген өкілдің атына тіркеледі. Бұл ретте көрсетілген қызметтер туралы актіні Тапсырыс берушінің байланыс бойынша жауапты қызметкері қол қояды.

Өтінішпен жұмыс істеу барысында Жеткізуші мамандары орындалу деңгейі туралы ақпаратты өтініш берушіге және өтінішті берген тұлғаға ұсынады.

Егер бір өтініш әртүрлі пайдаланушылармен жұмыс жасауды талап етсе және Тапсырыс беруші оны кешенді түрде ұсынса, Жеткізуші оны бірнеше жеке өтініш ретінде рәсімдейді.

Қызметке қатысты кез келген инциденттерді жою және консультациялар беру Жеткізуші белгіленген уақыт аясында жүзеге асырады.

Егер жөндеу-қалпына келтіру жұмыстары арқылы инцидентті белгіленген мерзімде жою мүмкін болмаса, Жеткізуші қызметті ұсынудың баламалы схемасын (уақытша шешім) әзірлеп, іске асыруға міндетті.

Жеткізуші қызметтерді көрсету шеңберінде Тапсырыс берушіде туындаған мәселелерді Тапсырыс берушімен келісілген мерзімде шешу үшін барлық мүмкін күш-жігерін жұмсауға міндеттенеді.

5. «Телеграф байланысы» қызметін көрсетуге қойылатын жалпы талаптар

- Телеграмма келесі тәртіппен ұсынылатын мәліметтерді қамтуы тиіс:

1. Телеграмма санатының белгісі (қарапайым және шұғыл);
2. Телеграмма жеткізілуі тиіс мекенжай, адресаттың (немесе адресаттардың) атауын көрсету;
3. Телеграмма мәтіні.

5.1 Қызметке қойылатын талаптар:

- Телеграммаларды қабылдау, беру, өңдеу, сақтау және оларға тіркеу нөмірін тағайындауды қамтамасыз ету;
- Қызметті кепілдендірілген сапа деңгейімен ұсыну;
- байланыс арнасының жұмыс қабілетін мүмкіндігінше қысқа мерзімде қалпына келтіру;
- Телеграммаларды мазмұнын бұрмаламай, оның мағынасын өзгертпей беру;
- байланыс қызметтерінің жұмыс қабілетін бақылау, апаттық жағдайлар, үзілістер немесе қызмет сапасының төмендеуі кезінде өтініштерді қабылдау үшін техникалық қолдау және мониторинг диспетчерлік қызметіне ие болу.
- электрондық телеграфта жіберушінің электрондық-сандық қолтаңбасы болуы қажет.

Жеткізуші Қызметті келесі критерийлер бойынша ұсынады:

- «Телеграф байланысы» қызметі (қарапайым және шұғыл);
- Сөздер саны Тапсырыс берушінің сұранысына сәйкес анықталады (1 - Қосымшадағы 3-кесте).

Егер өтініш Тапсырыс беруші өкілі арқылы Жеткізушінің техникалық қолдауына берілсе, ол өтінішті берген өкілдің атына тіркеледі. Бұл ретте көрсетілген қызметтер туралы актіні Тапсырыс берушінің байланыс бойынша жауапты қызметкері қол қояды.

Өтінішпен жұмыс істеу барысында Жеткізуші мамандары орындалу деңгейі туралы ақпаратты өтініш берушіге және өтінішті берген тұлғаға ұсынады.

Егер бір өтініш әртүрлі пайдаланушылармен жұмыс жасауды талап етсе және Тапсырыс беруші оны кешенді түрде ұсынса, Жеткізуші оны бірнеше жеке өтініш ретінде рәсімдейді.

Қызметке қатысты кез келген инциденттерді жою және консультациялар беру Жеткізуші белгіленген уақыт аясында жүзеге асырады.

Егер жөндеу-қалпына келтіру жұмыстары арқылы инцидентті белгіленген мерзімде жою мүмкін болмаса, Жеткізуші қызметті ұсынудың баламалы схемасын (уақытша шешім) әзірлеп, іске асыруға міндетті.

Жеткізуші қызметтерді көрсету шеңберінде Тапсырыс берушіде туындаған мәселелерді Тапсырыс берушімен келісілген мерзімде шешу үшін барлық мүмкін күш-жігерін жұмсауға міндеттенеді.

6. Электрондық телеграф қызметін көрсетуге қойылатын жалпы талаптар

- Жеткізуші электрондық телеграф қызметін 24х7 режимінде ұсынады;

- Тапсырыс берушінің жұмыс орындарында автоматтандырылған ақпараттық жүйені (АИС) орнатып, операторлардың рөлдеріне сәйкес активациялау кілттерін береді;
- Тапсырыс берушінің жауапты қызметкерлеріне АИС жүйесінде жұмыс істеу ережелері бойынша консультациялар береді;
- Тапсырыс берушінің телеграммаларының сақталуын, тұтастығын және құпиялылығын АИС деректер базасында қамтамасыз етеді;
- Жеткізушінің байланыс қызметіне байланысты АИС жүйесінде қателер немесе ақаулар туындаса, Тапсырыс берушіні хабардар етеді және ақауларды оларды күрделілігіне қарай 2 күннен аспайтын мерзімде жояды;
- АИС жүйесінің мониторингін жүргізіп, операторлардың Тапсырыс берушіге авторизациясыз қолжетімділігін болдырмау үшін барлық қажетті шараларды қабылдайды, бұл Жеткізушінің жауапкершілік аймағына жатады.

Жеткізуші Қызметті келесі критерийлер бойынша ұсынады:

- «Электрондық телеграф» қызметі;
- Адресат саны Тапсырыс берушінің сұранысына сәйкес анықталады (1 - Қосымшадағы 4-кесте).

Егер өтініш Тапсырыс беруші өкілі арқылы Жеткізушінің техникалық қолдауына берілсе, ол өтінішті берген өкілдің атына тіркеледі. Бұл ретте көрсетілген қызметтер туралы актіні Тапсырыс берушінің байланыс бойынша жауапты қызметкері қол қояды.

Өтінішпен жұмыс істеу барысында Жеткізуші мамандары орындалу деңгейі туралы ақпаратты өтініш берушіге және өтінішті берген тұлғаға ұсынады.

Егер бір өтініш әртүрлі пайдаланушылармен жұмыс жасауды талап етсе және Тапсырыс беруші оны кешенді түрде ұсынса, Жеткізуші оны бірнеше жеке өтініш ретінде рәсімдейді.

7. (SLA) қызметінің деңгейі

7.1 Қызметтің қолжетімділігі және инциденттерге жедел әрекет ету

Оператор қызмет көрсету қолдауын 24*7*365 режимінде қамтамасыз етеді. Апаттық жағдайлар, үзілістер немесе қызмет сапасының нашарлауы туындаған кезде, Оператор дереу Тапсырыс берушінің диспетчерлік қызметіне техникалық қызмет көрсету қажеттілігі туралы хабарлайды (тәулік бойы).

Жедел хабарламамен Тапсырыс беруші кезекші операторға келесі мәліметтерді жеткізуі тиіс:

- Ұйымның атауы;

- Байланыс тұлғасының аты-жөні;

- Байланыс телефоны;

- Қызмет түрі;

- Таңдалған қызметке байланысты қосымша ақпарат.

Кезекші оператор Тапсырыс берушінің өтініш берген уақытын тіркейді, мәселе туралы кезекші инженерге хабарлайды, ол ақаудың себебін анықтап, мәселенің жағдайын белгілейді. Мәселенің жағжайын анықтау үшін кезекші инженер Оператордың жауапты тұлғасымен байланыса алады. Қызмет көрсету өтініштері мен инциденттерді басымдықтар бойынша реттеу үшін келесі категориялар енгізіледі:

Жоғары басымдық – Қызметтің толықтай жоғалуы немесе Тапсырыс беруші үшін қызметтің қолжетімсіздігі жағдайы.

Орташа басымдық – Көптеген пайдаланушылар үшін деректерді беру жылдамдығына немесе қосылым сапасына әсер ететін инциденттер.

Төмен басымдық (Жылдамдықтағы маңызды емес ауытқулар) – Интернет қосылымының/деректерді беру жылдамдығының қысқа мерзімде болатын кішігірім ауытқулары.

Басымдық	**Реакция уақыты**	**Шешім уақыты (fix time)**
Жоғары	30 минут	2 сағат

Орташа	2 сағат	8 сағат
Төмен	8 сағат	24 сағат

7.2 Мониторинг

Тапсырыс беруші қызмет көрсету барысы мен сапасына ағымдағы мониторинг пен бақылауды жүзеге асырады. Осы міндетті шешу үшін Жеткізуші Тапсырыс берушіге Қызмет көрсету барысы туралы ақпарат беруге міндеттенеді.

7.3 Жедел жағдайларды басқару

Егер Жеткізуші SLA бойынша міндеттемелерді толық көлемде орындау мүмкін еместігін алдын ала болжайтын болса, Жеткізуші дереу Тапсырыс берушінің жауапты өкілін хабардар етуі және қажет болған жағдайда жедел жағдайды шешу үшін бірлескен іс-қимыл жоспарын әзірлеуі тиіс.

Жеткізуші барлық қызмет түрлері бойынша негізгі қауіптерді қамтитын жедел жағдайлар реестрін жүргізуі тиіс және мүмкіндігінше оларды алдын алу механизмдерін анықтауы керек. Жеткізуші реестрді кезең-кезеңімен қайта қарауы және жедел жағдайлардың салдарын азайту үшін орынды шаралар қабылдауы тиіс

Қосымша

Приложение №1 к ТС каз рус.docx	
Қол қойған	Ахметова Сауле Курсановна
Қол қойылған күні	09.11.2026

ТЕХНИЧЕСКАЯ СПЕЦИФИКАЦИЯ

по закупке 1269474 , Услуги телекоммуникационные
способом Открытый тендер на понижение

Лот № 1 (41-1 У, 4578540) Услуги телекоммуникационные

Заказчик: Акционерное общество "Кедентранссервис"

Организатор: Акционерное общество "Кедентранссервис"

1. Краткое описание ТРУ

Наименование	Значение
Номер строки	41-1 У
Наименование и краткая характеристика	Услуги телекоммуникационные, Предоставление услуг видеоконференц связи, доступа к сети Интернет, каналам передачи данных, международной и междугородней связи и SIP телефонии
Дополнительная характеристика	Предоставление услуг доступа к сети Интернет, каналам передачи данных, международной и междугородней связи и ISDN телефонии
Количество	1.000
Единица измерения	-
Место поставки	КАЗАХСТАН, По всей территории РК
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

Техническая спецификация на предоставление телекоммуникационных услуг (далее – Услуга).

1. **Перечень телекоммуникационных услуг**:

- услуги доступа к сети Интернет;
- услуги корпоративной сети передачи данных MPLS/IP VPN;
- услуги местной, междугородней, международной связи, звонки на сотовые номера к имеющимся телефонным номерам (E1);
- услуги телеграфной связи;
- услуга электронного телеграфа (АИС).

2. **Общие требования к оказанию услуги доступа к сети Интернет**

- точки и скорость подключения офисов Заказчика к сети Интернет см. Таблицу №1 в Приложении №1;
- организация доступа к сети Интернет осуществляется по существующим наземным линиям связи от здания Заказчик до узла передачи данных Поставщика;
- доступ к сети Интернет предоставляется без использования кэширующих серверов;
- интернет-канал должен быть сдан в эксплуатацию в течение одного календарного дня после подписания договора на предоставление услуги Интернет.

2.1. Требования к Услуге:

- качественное оказание Услуг;
- предоставление контактного номера справочной службы для подачи заявок и тд. работающий в режиме 365/24/7;
- выезд специалиста в здание Заказчика по заявке.
- мониторинг технического состояния канала связи Заказчика в режиме реального времени;

- оказание консультаций по настройке сетевого оборудования, по настройке стандартных сервисов Интернет, по методам устранения сбоев работы сети;
- предоставление по требованию Заказчика сведений по трафику запрашиваемого периода;
- модемы для доступа к сети Интернет;
- не реже 2х раз в месяц проводить с сотрудниками Заказчика по их обращению мероприятия по определению реальной скорости выхода в сети Интернет.
- предоставление услуги доступа к сети Интернет через Единый шлюз доступа к сети Интернет в соответствии с пунктом 1 статьи 30 Закона Республики Казахстан от 24 ноября 2015 года №418-V «О кибербезопасности» «подключение локальных, ведомственных и корпоративных сетей телекоммуникаций государственных органов, органов местного самоуправления, государственных юридических лиц, субъектов квазигосударственного сектора, а также собственников или владельцев критически важных объектов информационно коммуникационной инфраструктуры к Интернету осуществляется операторами связи через единый шлюз доступа к Интернету».
- при смене существующих статических IP адресов и интернет-каналов, при необходимости перехода на другого оператора связи, затраты Поставщик осуществляет за счет собственных средств, причем вовремя оказание услуги пропадания интернет-канала не предусматривается и будет расцениваться как не предоставление услуг;
- Поставщик выполняет перенастройку ИТ-инфраструктуры и информационных систем Заказчика при необходимости смены внешних IP-адресов;
- при необходимости требуется предоставлять услуги IPv6 и необходимо не менее 2 стыков с международными операторами по IPv6;
- загрузка магистральных каналов сети и каналов Интернет не должна превышать 85%;
- обеспечивает бесперебойную работу канала Интернет 7 дней в неделю, 24 часа в сутки. Если Поставщику необходимо провести какие-либо технические работы на своем оборудовании, которые приведут к краткосрочной потере доступа в Интернет, то он должен оповестить Заказчика об этом заранее – за 3 (три) календарных дня;
- необходимо иметь кольцевую топологию ядра сети, при которой выход из строя одного узла сети не должно влиять на работоспособность сети в целом, что в свою очередь должно обеспечивать непрерывное функционирование предоставляемого сервиса.

3.Общие требования к оказанию услуги корпоративной сети передачи данных MPLS/IP VPN

Услуги корпоративной сети передачи данных (далее – КСПД) в масштабах Республики позволяет объединить в единую выделенную виртуальную сеть Заказчика, расположенные в разных областях РК. Сеть Поставщика обеспечивает маршрутизацию IP-трафика между узлами Заказчика. Адресное пространство виртуальной сети, предоставляемой Заказчику, полностью независимо и может быть выбрано Заказчиком произвольно. С точки зрения Заказчика, Поставщик предоставляет ему виртуальный маршрутизатор (сеть IP/MPLS), который соединяет все центральные узлы областных VPN подключений Заказчика.

3.1 Услуга «Республиканский IP VPN»

При подключении услуги «Республиканский IP VPN» на модеме Заказчика центрального городского IP VPN по существующей соединительной линии создается дополнительный подинтерфейс (PVC, VLAN) до агрегирующего маршрутизатора (далее – АМ) Поставщика городской Метросети. На АМ создается VRF, принадлежащей Республиканской VPN сети Заказчика с соответствующими значениями, через которые обеспечивается связь с другими центральными узлами корпоративной сети Заказчика в других областях РК и позволяющий организовать «плоскую» архитектуру сети с организацией связи «каждый с каждым».

3.2 Услуга «Областной IP VPN»

Услуга «Областной IP VPN» объединяет узлы Заказчика в виртуальную выделенную сеть в масштабах одного города. Все узлы Заказчика одной области объединяются в один VRF (VPN) на агрегирующем маршрутизаторе Оператора, что позволяет организовать «плоскую» топологию сети с организацией связи «каждый с каждым».

3.3 Подключение Центрального аппарата Заказчика к КСПД

Подключение Центрального аппарата Заказчика к КСПД осуществляется с использованием волоконно-оптических линий связи (далее – ВОЛС) от узла передачи данных Поставщика до организуемой точки доступа Заказчика. Для оконечивания ВОЛС в офисе Заказчика устанавливается медиаконвертор Поставщика, к которому подключается телекоммуникационное оборудование Заказчика. Интерфейс подключения – Ethernet и скорость передачи данных организуемого канала IP VPN согласно Таблице №1 в Приложении №1.

Скорость подключения устанавливается на порту оборудования Поставщика услуг и изменяется при наличии технической возможности Оператора и письменной заявке Заказчика. Протокол доступа к сети – IP.

3.4 Подключение областных подразделений Абонента к КСПД

Поставщик обеспечивает подключение областных подразделений Заказчика в виртуальную частную сеть IP VPN по наземным линиям связи с использованием ВОЛС. При этом в офисе Заказчика устанавливается Ethernet коммутаторы и маршрутизаторы для согласования с соединительной линией, который подключается к сетевому оборудованию Заказчика. Интерфейс подключения – Ethernet 10/100/1000 Mbps и скорость передачи данных организуемого канала IP VPN согласно Таблице №1 в Приложении №1.

Скорость доступа устанавливается на оборудование Оператора и может быть изменена по письменной заявке Абонента. Протокол доступа – IP.

4. Общие требования к оказанию услуги местной, междугородней, международной связи, звонки на сотовые номера к имеющимся телефонным номерам (Е1)

Поставщик предоставляет городские телефонные номера, с обеспечением доступа к местной, междугородней, международной телефонной связи. Количество номеров может уменьшаться или увеличиваться согласно официальному запросу со стороны Заказчика. В том числе могут подключаться все виды ДВО (дополнительные виды обслуживания), прямые провода, параллельные телефоны.

Поставщик осуществляет подключение ведомственной автоматической телефонной станции (далее – АТС) Заказчика к сети телефонии общего пользования с использованием имеющихся телефонных линий связи по интерфейсу ISDN PRI (30B+D), с сигнализацией DSS1/QSIG, в соответствии с рекомендациями ITU-T – I.431, Q.921, Q.923.

Ведомственная АТС Заказчика синхронизируется с АТС телефонной сети Поставщика потоком Е1 (2 Мбит/с) ISDN PRI в режиме SLAVE. Все каналы в потоке двустороннего использования (двунаправленные).

4.1 Требования к Услуге:

- предоставить голосовые городские номера с привязкой к географической зоне;
- обеспечить посекундную тарификацию вызовов на междугородние, международные переговоры, и звонки на сети сотовых операторов согласно Таблице №2 в Приложении №1;
- обеспечивать качественное предоставление услуги телефонной связи;
- обеспечивать выход на городскую, зоновую, междугородную и международную телефонную сеть. Для предоставления междугородной и международной связи сеть Заказчика имеет прямые цифровые каналы на АМТС;
- иметь сертифицированную, в соответствии с законом Республики Казахстан, систему биллинга;
- предоставить по запросу ответственных лиц Заказчика информацию по биллинговой системе;
- иметь свою развитую магистральную сеть по Республике Казахстан с присутствием во всех областях и городах республиканского значения;
- предоставить услуги с гарантированным уровнем сервиса;
- круглосуточно регистрировать заявки Заказчика на повреждение или ухудшение качества предоставляемых услуг;
- иметь диспетчерскую службу технической поддержки и мониторинга за работоспособностью услуг связи, осуществляющую прием заявок при возникновении аварийных ситуаций, перерывов или ухудшений качества оказываемых услуг;
- обеспечить безопасное функционирование (конфиденциальность, целостность, доступность, защита от всевозможных кибератак), оперативное реагирование на инциденты;
- заблаговременно оповещать о плановых работах на оборудовании в срок не менее чем за 3 (три) календарных дня до начала производства работ;
- при проведении аварийно-восстановительных работ в обязательном порядке согласовать работы ответственным сотрудником Заказчика;
- при линейно-кабельных повреждениях (магистральная и распределительная сеть Поставщика) устранить повреждения за счет средств и собственными силами Поставщика в срок до 24 часов с уведомлением Заказчика.
- исчисление продолжительности соединения начинается с момента поступления сигнала «ответ абонента» вызываемого номера телефона или другого подключенного терминирующего устройства (автоответчик, факсимильный аппарат, сервер и т.д.) и заканчивается после получения сигнала «отбой» от любого из двух абонентов.

В случае, если заявка передана в техническую поддержку Поставщика представителем Заказчика, она оформляется на данного представителя, передавшего заявку. При этом наряд по оказанным услугам подписывает ответственный Заказчика по связи.

В процессе работы над заявкой Заказчика, информацию о степени исполнения специалисты Поставщика предоставляют как пользователю, так и лицу, передавшего Заявку.

В случае если одна Заявка подразумевает работу с разными пользователями и предоставляется Заказчиком комплексно, Поставщик оформляет заявки в виде различных Заявок.

Устранение инцидентов и предоставление любых консультаций, связанных с Услугой, производятся Поставщиком в рамках установленного времени.

При невозможности устранения инцидента путем выполнения ремонтно-восстановительных работ в установленные сроки Поставщик обязан разработать и реализовать альтернативную схему предоставления Услуги (временное решение).

Поставщик в рамках оказания услуг обязуется прикладывать все возможные усилия для обеспечения разрешения возникающих у Заказчика проблем в согласованные с Заказчиком сроки.

5. Общие требования к оказанию услуги «телеграфная связь».

- Телеграмма должна содержать данные, изложенные в следующей последовательности:

1. отметка о категории телеграммы (обычные и срочные);

2. адрес, по которому должна быть доставлена телеграмма, с указанием наименования адресата (адресатов);

3. текст телеграммы.

5.1 Требования к Услуге:

- прием, передачу, обработку, хранение телеграммы с присвоением регистрационного номера;
- предоставляет услуги с гарантированным уровнем сервиса;
- передавать телеграммы без искажения содержания, изменяющего ее смысл;
- иметь диспетчерскую службу технической поддержки и мониторинга за работоспособностью услуг связи, осуществляющую прием заявок при возникновении аварийных ситуаций, перерывов или ухудшений качества оказываемых услуг.
- электронная телеграмма должна содержать электронную цифровую подпись отправителя.

Поставщик предоставляет Услугу Заказчику по критериям:

- услуга «Телеграфная связь» (обычные и срочные);

- количество слов согласно запросу Заказчика (Таблица №3 в Приложении №1).

В случае, если заявка передана в техническую поддержку Поставщика представителем Заказчика, она оформляется на данного представителя, передавшего заявку. При этом наряд по оказанным услугам подписывает ответственный Заказчика по связи.

В процессе работы над заявкой Заказчика, информацию о степени исполнения специалисты Поставщика предоставляют как пользователю, так и лицу, передавшего Заявку.

В случае если одна Заявка подразумевает работу с разными пользователями и предоставляется Заказчиком комплексно, Поставщик оформляет заявки в виде различных Заявок.

Устранение инцидентов и предоставление любых консультаций, связанных с Услугой, производятся Поставщиком в рамках установленного времени.

При невозможности устранения инцидента путем выполнения ремонтно-восстановительных работ в установленные сроки Поставщик обязан разработать и реализовать альтернативную схему предоставления Услуги (временное решение).

Поставщик в рамках оказания услуг обязуется прикладывать все возможные усилия для обеспечения разрешения возникающих у Заказчика проблем в согласованные с Заказчиком сроки.

6. Общие требования к оказанию услуги электронного телеграфа

- Поставщик осуществляет предоставление услуги электронного телеграфа в режиме 24х7.
- устанавливать АИС на рабочие места территории Заказчика и выдавать активационные ключи согласно ролям операторов;
- консультировать ответственных сотрудников Заказчика о правилах работы в АИС;

- обеспечивать сохранность, целостность и конфиденциальность Телеграмм Заказчика в базе данных АИС;
- при возникновении ошибок или сбоев в АИС по вине Поставщик связи, уведомить Заказчика и оперативно устранять неисправности в зависимости от сложности, но не дольше 2 суток;
- вести мониторинг АИС, а также доступ операторов Заказчика по предотвращению не санкционированного доступа в зоне ответственности Поставщика связи.
- в электронном телеграфе необходимо электронно-цифровая подпись отправителя.

Поставщик предоставляет Услугу Заказчику по критериям:

- услуга электронного телеграфа;

- количество адресатов согласно запросу Заказчика (Таблица №4 в Приложении №1).

В случае, если заявка передана в техническую поддержку Поставщика представителем Заказчика, она оформляется на данного представителя, передавшего заявку.

В процессе работы над заявкой Заказчика, информацию о степени исполнения специалисты Поставщика предоставляют как пользователю, так и лицу, передавшего заявку.

В случае если одна заявка подразумевает работу с разными пользователями и предоставляется Заказчиком комплексно, Поставщик оформляет заявки в виде различных Заявок.

7. Уровень сервиса (SLA)

7.1 Доступность, оперативность сервиса в части инцидентов

Поставщик обеспечивает сервисную поддержку в режиме 24*7*365.
При возникновении аварийных ситуации, перерывов или ухудшения качества оказываемых услуг, Поставщик незамедлительно сообщает о необходимости технического обслуживания в Департамент IT Заказчика (круглосуточно).
В устном сообщении Заказчик должен сообщить Дежурному оператору следующее:

-Название организации;

-Имя и фамилию контактного лица;

-Контактный телефон;

-Вид сервиса;

-Дополнительная информация в зависимости от выбранного сервиса.

Дежурный оператор фиксирует время обращения Заказчика, сообщает о проблеме дежурному инженеру, который выясняет причину повреждения и определяет статус проблемы. Для определения статуса проблемы дежурный инженер может связаться с ответственным лицом Поставщика.

Для установки приоритетов запросов на обслуживание и инцидентов вносятся следующие градации:

Высокий приоритет - Инциденты, которые приводят к полной потере связи или недоступности услуги для Заказчика.

Средний приоритет - Инциденты, влияющие на скорость передачи данных или качество соединения для большого количества пользователей.

Низкий приоритет *(Незначительные отклонения в скорости)* - Незначительные флуктуации скорости интернет-подключения/передачи данных в течение короткого времени.

Приоритет	**Время реакции**	**Время решения (fix time)**
Высокий	30 минут	2 часов
Средний	2 час	8 часов
Низкий	8 часов	24 часа

7.2 Мониторинг

Заказчик осуществляет текущий мониторинг и контроль хода и качества оказания услуг. Для решения этой задачи Поставщик обязуется предоставлять Заказчику информацию о ходе оказания услуг

7.3 Управление нештатными ситуациями

В случае если поставщик предвидит, что исполнение обязательств по SLA в полном объеме невозможно, поставщик должен немедленно уведомить ответственного представителя Заказчика и при необходимости разработать совместный план действий по разрешению нештатной ситуации.

Поставщик должен вести реестр нештатных ситуаций, содержащий основные риски по всем типам услуг, и там, где возможно, механизмы их предотвращения. Поставщик должен периодически пересматривать реестр и принимать разумные меры для снижения последствий нештатных ситуаций

Приложение

Приложение №1 к ТС каз рус.docx	
Подписал	Ахметова Сауле Курсановна
Дата подписания	09.11.2026