ТЕХНИКАЛЫҚ СИПАТТАМА

1269827 сатып алу бойынша
Бағалы ұсыныстарға сұраным тәсілімен

Лот № (185 У, 4579405) Ақпараттық жүйені қостау және техникалық қолдау көрсету бойынша қызмет көрсетулер

Тапсырыс беруші: "KMG-Security" ЖШС
Ұйымдастырушы: "KMG-Security" ЖШС

1. ТЖҚ қысқаша сипаттамасы

Атауы	Мәні
Жол нөмірі	185 У
Атауы және қысқаша сипаттамасы	Ақпараттық жүйені қостау және техникалық қолдау көрсету бойынша қызмет көрсетулер, Ақпараттық жүйеде ілесу және техникалық қолдау бойынша қызметтер
Қосымша сипаттама	Wialon бағдарламасын техникалық қолдау
Саны	1.000
Өлшем бірлігі	-
Жеткізу орны	ҚАЗАҚСТАН, Астана қ., район Есиль, улица Динмухамед Конаева, здание 8, н.п. 1
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

Қызмет көрсету мерзімі - 2027 жылғы 01 қаңтардан 31 желтоқсанға дейін (қоса алғанда)

Сатып алу түрі: «Wialon Local» бағдарламалық қамтамасыз етуіне (бұдан әрі - Жүйе) техникалық қолдау көрсету және сүйемелдеу қызметтерін көрсету.

Орындаушы Тапсырыс берушінің қолданыстағы Жүйесіне ресми техникалық қолдауды 1 жыл мерзіміне ұзартуды қамтамасыз етуге міндетті. Тапсырысшыда орнатылған «Wialon Local» көлік мониторингі жүйесінің үздіксіз және тұрақты жұмысын қамтамасыз ету, оның ішінде консультациялық қолдау, жаңартуларды орнату және жүйе жұмысындағы ықтимал ақауларды жою осы қызметтің құрамына кіреді.

Көрсетілетін қызметтерге қойылатын талаптар:

1. Орындаушы келесі жұмыстарды орындауға міндетті:

1.1. Тапсырысшының серверінде орнатылған «Wialon Local» жүйесіне техникалық қолдау көрсету, оның тұрақты және үздіксіз жұмысын қамтамасыз ету.

1.2. Жүйеде орын алған ақаулар, қателер немесе функционалдық бұзылыстар жағдайында диагностика жүргізу және жұмыс қабілетін қалпына келтіру.

1.3. «Wialon Local» бағдарламалық қамтамасыз етуін соңғы нұсқаға дейін жаңарту, алдын ала деректердің резервтік көшірмесін жасау және пайдаланушы баптауларын сақтау.

1.4. Тапсырысшының пайдаланушыларына (әкімшілер мен операторларға) жүйені пайдалану және баптау мәселелері бойынша техникалық кеңес беру және сүйемелдеу.

1.5. Жүйені қосымша модульдермен және сыртқы сервистермен ықпалдастыру кезінде консультациялық қолдау көрсету.

1.6. Жүйенің өнімділігі мен қауіпсіздігін арттыруға бағытталған профилактикалық іс-шараларды жүргізу.

1.7. Барлық жаңартулар мен өзгерістер деректердің жоғалуына, жүйе жұмысының бұзылуына немесе пайдаланушылардың қолжетімділігінің шектелуіне әкелмеуін қамтамасыз ету.

2. Техникалық қолдау құрамына кіреді::

- «Wialon Local» жүйесін пайдалану және баптау бойынша консультациялар;
- Жүйеде туындайтын ақаулар, тұрып қалу, қателер мен дұрыс жұмыс істемеу жағдайларында көмектесу;
- Құрылғыларды (GPS-трекерлер, датчиктер және т.б.) қосу және баптау бойынша қолдау;
- Аналитика, есептілік және хабарламалар модульдерінің жұмысын қолдау;
- Жүйенің жұмысын Тапсырысшының эксплуатациялық жағдайларына сәйкес оңтайландыру.

3. Орындаушы қамтамасыз етуі тиіс:

- Өтінімге жауап беру уақыты - **2 сағаттан** аспауға тиіс;
- Қашықтан жою мүмкіндігі болған жағдайда ақауды жою уақыты - **24 сағаттан** аспауға тиіс.

4. Орындаушының міндеттемелері:

- Қызмет көрсету барысында қолжетімді болған құпия ақпаратты қорғау және жария етпеу;
- Сертификатталған бағдарламалық қамтамасыз етуді және оның өзекті нұсқаларын пайдалану;
- Сүйемелдеу процесінде Тапсырысшының техникалық мамандарымен және Жүйе әзірлеушілерімен өзара әрекеттесу.

5. Техникалық қолдауға өтінімдерді беру тәртібі және оларды өңдеу регламенті

- Техникалық қолдау өтінімдері Тапсырысшы тарапынан Орындаушыға корпоративтік электрондық пошта, қолдау қызметінің арнайы телефон нөмірі немесе қолдау порталы/мессенджері (болған жағдайда) арқылы жіберіледі.
- Орындаушы өтінімді қабылдағанын осы техникалық спецификацияның 3-бөлімінде көрсетілген мерзімде растауға тиіс.
- Орындаушы өтінімнің мәртебесі, оны орындау үшін қажет қосымша ақпарат (қажет болған жағдайда) және болжамды жою мерзімі туралы Тапсырысшыны хабардар етеді.
- Ақауды жою осы техникалық спецификацияның 3-бөлімінде белгіленген мерзімдерде, қашықтан жою техникалық мүмкіндігі болған жағдайда жүзеге асырылады.
- Жұмыстар аяқталғаннан кейін Орындаушы Тапсырысшыға өтінімнің орындалғаны туралы хабарлама немесе қысқаша есеп жолдайды.

3. Сатып алынатын ТЖҚ жеке әлеуетті жеткізушіге немесе өндірушіге тиістілігін анықтайтын сипаттамалар бар

тауарларды, жұмыстарды және көрсетілетін қызметтерді қосымша жинақтау, қосымша жарақтандыру, біріздендіру немесе қолда бар тауарлармен, жұмыстармен және көрсетілетін қызметтермен үйлесімділігін қамтамасыз ету үшін, сондай-ақ одан әрі техникалық сүйемелдеу, сервистік қызмет көрсету және жөндеу, оның ішінде негізгі (орнатылған) жабдықты жоспарлы жөндеу (қажет болған кезде) үшін сатып алу

Қол қойған	АБДРАХМАНОВА АЛИЯ АБЗАЛОВНА
Қол қойылған күні	13.11.2026

ТЕХНИЧЕСКАЯ СПЕЦИФИКАЦИЯ

по закупке 1269827
способом Запрос ценовых предложений

Лот № (185 У, 4579405) Услуги по сопровождению и технической поддержке информационной системы

Заказчик: Товарищество с ограниченной ответственностью "KMG-Security"
Организатор: Товарищество с ограниченной ответственностью "KMG-Security"

1. Краткое описание ТРУ

Наименование	Значение
Номер строки	185 У
Наименование и краткая характеристика	Услуги по сопровождению и технической поддержке информационной системы, Услуги по сопровождению и технической поддержке информационной системы
Дополнительная характеристика	Техническая поддержка программы Wialon
Количество	1.000
Единица измерения	-
Место поставки	КАЗАХСТАН, г.Астана, район Есиль, улица Динмухамед Конаева, здание 8, н.п. 1
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

Срок оказания услуг - с 01 января по 31 декабря 2027 года (включительно)

Тип закупа: Оказание услуг по технической поддержке и сопровождению программного обеспечения «Wialon Local» (далее – Система).

Исполнитель обязан обеспечить продление официальной технической поддержки имеющейся у Заказчика Системы сроком на 1 год. Сопровождение и бесперебойное функционирование установленной у Заказчика системы мониторинга транспортных средств «Wialon Local», включая консультационное и обновленческое обслуживание, а также устранение возможных неисправностей в работе системы.

Требования к оказываемым услугам:

1. Исполнитель должен:

1.1. Осуществлять техническую поддержку системы «Wialon Local», установленной на сервере Заказчика, обеспечивая стабильную и непрерывную работу.

1.2. Проводить диагностику и восстановление работы системы в случае сбоев, ошибок или нарушений в функционале.

1.3. Проводить обновление версий программного обеспечения «Wialon Local» до актуальной версии, с предварительным резервным копированием данных и сохранением пользовательских настроек.

1.4. Обеспечить техническую консультацию и сопровождение пользователей Заказчика (администраторов и операторов) по вопросам эксплуатации и настройки системы.

1.5. Оказывать консультацию при интеграции Системы с дополнительными модулями и внешними сервисами.

1.6. Проводить профилактические мероприятия, направленные на повышение производительности и безопасности системы.

1.7. Гарантировать, что все обновления и изменения не приведут к потере данных, сбою в работе системы или нарушению доступа пользователей.

2. Техническая поддержка включает:

- Консультации по эксплуатации и настройке системы «Wialon Local»;
- Помощь при сбоях, зависаниях, ошибках и некорректной работе системы;
- Поддержку при подключении и настройке оборудования (GPS-трекеров, датчиков и т.д.);
- Поддержку работы модулей аналитики, отчетности и уведомлений;
- Оптимизацию работы системы в рамках эксплуатационных условий Заказчика.

3. Исполнитель должен обеспечить:

- Время реакции на заявку – не более **2 часов**;
- Время устранения неисправности – не более **24 часов** (при удалённой возможности решения).

4. Исполнитель обязуется:

- Хранить и не разглашать конфиденциальные данные, доступ к которым получен при оказании услуг;
- Использовать сертифицированное программное обеспечение и актуальные версии компонентов;
- Обеспечивать взаимодействие с техническими специалистами Заказчика, а также с разработчиками Системы в процессе сопровождения.

5. Порядок подачи заявок на техническую поддержку и регламент обработки

- Заявки на техническую поддержку направляются Заказчиком Исполнителю посредством корпоративной электронной почты, телефонного звонка на выделенный номер поддержки или через мессенджер/портал поддержки (при наличии).
- Исполнитель подтверждает получение заявки в срок, установленный в разделе 3 настоящей Технической спецификации.
- Исполнитель информирует Заказчика о статусе заявки, предполагаемом сроке устранения.
- Устранение неисправности осуществляется в сроки, установленные разделом 3 настоящей Технической спецификации, при условии технической возможности удалённого решения.
- По завершении работ Исполнитель направляет Заказчику уведомление о выполнении заявки или краткий отчет.

3. Присутствует указание характеристик, определяющих принадлежность приобретаемого ТРУ отдельному потенциальному поставщику либо производителю на основании

приобретения товаров, работ и услуг для доукомплектования, дооснащения, унификации или обеспечения совместимости с имеющимися товарами, работами и услугами, а также для дальнейшего технического сопровождения, сервисного обслуживания и ремонта, в том числе планового ремонта (при необходимости), основного (установленного) оборудования

Подписал	АБДРАХМАНОВА АЛИЯ АБЗАЛОВНА
Дата подписания	13.11.2026