ТЕХНИКАЛЫҚ СИПАТТАМА

1271392 , Компьютерлік/перифериялық ұйымдастыру техникасына/жабдықтарына және олардың бөліктеріне техникалық қызмет көрсету жөніндегі қызметтер сатып алу бойынша
Ашық тендер тәсілімен

Лот № 1 (4-2 У, 4583344) Компьютерлік/сырттағы кеңсе техникасын/жабдықтарын және оларды бөліктерін техникалық қамтамасыз ету бойынша қызмет көрсетулер

Тапсырыс беруші: "KMG Digital" жауапкершілігі шектеулі серіктестігі

Ұйымдастырушы: "KMG Digital" жауапкершілігі шектеулі серіктестігі

1. ТЖҚ қысқаша сипаттамасы

Атауы	**Мәні**
Жол нөмірі	4-2 У
Атауы және қысқаша сипаттамасы	Компьютерлік/сырттағы кеңсе техникасын/жабдықтарын және оларды бөліктерін техникалық қамтамасыз ету бойынша қызмет көрсетулер, Компьютерлік/перифериялық оргтехникаға/жабдықтарға және олардың бөлшектеріне техникалық қызмет көрсету бойынша қызметтер
Қосымша сипаттама	Компьютерлік/перифериялық ұйымдастыру техникасына/жабдықтарына және олардың бөліктеріне техникалық қызмет көрсету жөніндегі қызметтер
Саны	1.000
Өлшем бірлігі	-
Жеткізу орны	ҚАЗАҚСТАН, Астана қ., ул. Д. Конаева, 8, блок "Б"
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

Компьютерлік/перифериялық ұйымдастыру техникасына/жабдықтарына және олардың бөлшектеріне техникалық қызмет көрсету жөніндегі қызметті сатып алу бойынша техникалық ерекшеліктер

1. **САТЫП АЛУ МАҚСАТЫ:** Компьютерлік/перифериялық ұйымдастыру техникасына /жабдықтарына және олардың бөлшектеріне техникалық қызмет көрсету бойынша қызмет көрсету (бұдан әрі – қызметтер).
2. **ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ ОРНЫ**

нысанның мекенжайы:

Астана қ., Д. Қонаев к-сі, зд. 8, В блогы.

3. ҚЫСҚАРТУЛАР МЕН АНЫҚТАМАЛАР ТІЗІМІ

3.1 **Тапсырыс беруші** – «KMG Digital» ЖШС;

3.2 **Орындаушы** - Әлеуетті жеткізуші;
3.3 **дзо** – «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ еншілес және тәуелді ұйымдары.;
3.4 **Тараптар** – Тапсырыс беруші және Орындаушы;
3.5 **Жабдық**-компьютерлік/перифериялық ұйымдастыру техникасын/ жабдықтарды және олардың бөлшектерін, оның ішінде компьютерлерді, ноутбуктерді, жүйелік блоктарды, ДК процессорларын және техникалық ерекшелікке 1-қосымшаға сәйкес компьютерлік /перифериялық ұйымдастыру техникасына/жабдықтарға және олардың бөлшектеріне техникалық қызмет көрсету жөніндегі қызметтердің жиынтықтауыштарын ауыстыра отырып, басқа да атауларды қамтиды;
3.6 **Шығын материалдары** - жабдықты пайдалану жөніндегі нұсқаулыққа сәйкес пайдаланушы ауыстыратын барлық бөлшектер мен тораптар;
3.7 **Қосалқы бөлшектер** - жөндеу (жабдықтың жарамды немесе жұмысқа жарамды жай-күйін ұстап тұру немесе қалпына келтіру)мақсатында пайдаланудағы сол бөлікті ауыстыруға арналған, неғұрлым ірі (құрамдас) жабдықтың құрамдас бөлігі болып табылатын бұйым, бөлшек;

3.8 **Техникалық қызмет көрсету** - жөндеу және алдын алу жөніндегі іс-шаралар кешені; Ақаулықты диагностикалау; жиынтықтаушы бөлшектерді ауыстыру; іске қосу-баптау жұмыстары; баптау; техникалық ерекшелікке №2 қосымшаға сәйкес жабдықты бөлшектеу-монтаждау компьютерлік/перифериялық ұйымдастыру техникасына/жабдыққа және олардың бөлшектеріне техникалық қызмет көрсету жөніндегі қызметтер жиынтықтауыштарды ауыстыра отырып.

3.8.1 **Алдын алу** - техникалық объект пен жабдықты жарамды немесе жұмысқа жарамды күйде ұстау үшін алдын алу шаралары.

3.8.2 **Диагностика** - алынған деректерді техникалық құжаттамада белгіленген параметрлермен салыстырмалы талдау есебінен жабдықтың жарамдылық дәрежесі айқындалатын Жабдықтың техникалық жай-күйі туралы қорытындылар мен қорытындылар.

3.8.3 **Жөндеу** - компьютерлік/перифериялық ұйымдастыру техникасының /жабдығының жұмысқа жарамды немесе жарамды жай-күйін қалпына келтіру және/немесе қажет болған жағдайда ақаулы жиынтықтауыштарды және/немесе қосалқы бөлшектерді ауыстыра отырып, оның ресурсын қалпына келтіру жөніндегі іс-шаралар кешені.

3.9 **ҚБҚ** - техникалық қызмет көрсетуді (жөндеуді), Жабдықты тиімді және жедел орындау үшін Тапсырыс берушінің аумағында қосалқы бөлшектердің ең аз жиынтығын сақтау.

4. ҚЫЗМЕТКЕ ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР

4.1. Қызметтер жабдықтар мен олардың бөліктерінің үздіксіз жұмысын қамтамасыз ету мақсатында ұсынылады және мыналарды қамтиды:

- Жабдыққа қызмет көрсету бойынша профилактикалық жұмыстарды орындау.
- Жабдықты жөндеу;
- Жабдықты диагностикалау;

4.2. №2 қосымшаға сәйкес компоненттерді ауыстыра отырып, компьютерлік /перифериялық ұйымдастыру техникасына/жабдыққа және олардың бөліктеріне техникалық қызмет көрсету бойынша қызметті уақтылы ұсыну.

4.3. Барлық қажетті қосалқы бөлшектер мен жинақтауыштар Орындаушының есебінен сатып алынады, қосалқы бөлшектер мен жинақтауыштардың құны осы Шарттың сомасында ескерілуге тиіс.

4.4. Функционалдық талаптар.

4.4.1 қызметті сүйемелдеу функциялары:

4.4.1.1. Қызметті алу бойынша пайдаланушыларға арналған нұсқаулықтарды әзірлеу.

4.4.1.2. Құрылғыларды диагностикалау және техникалық қызмет көрсету мәселелері бойынша сервистік орталықтармен өзара іс-қимыл жасау (жабдықты жөндеу кезінде ауыстырылған жинақтауыштарға кепілдік болған жағдайда).

4.4.1.3. Тапсырыс берушінің, Тапсырыс берушінің жағында ҚБҚ қоймасын ұйымдастыру Орындаушының қызметкерлеріне осы қоймаға кіруге мүмкіндік береді;

4.4.1.4. Тапсырыс беруші тарапынан Орындаушы ұйымдастырған қоймадағы ҚБҚ қал дықтарын уақтылы толықтыру.

4.4.1.5. Тапсырыс беруші тарапынан Орындаушы ұйымдастырған қоймадағы ҚБҚ қал дықтарын қадағалау.

4.4.2. Қызмет көрсетуді хаттамалау және есепке алу функциялары.

4.4.2.1. Саны мен құны бойынша, Тапсырыс берушінің пайдаланушылары мен бөлімшелері бойынша көрсетілген қызметтерді есепке алу., ЕТҰ.

4.4.3. Есеп беру функциялары.

4.4.3.1. Тапсырыс берушінің жазбаша сұрауы бойынша жабдықтың жай-күйі бойынша есептер ұсыну.

4.4.3.2. Шарттың қолданылу кезеңінде (жыл соңында) SLA (Service Level Agreement, көрсетілетін қызметтер деңгейі туралы келісім) орындау жөніндегі есеп.

4.4.3.3. Мерзімін бұза отырып орындалған жұмыстар және өтініштер бойынша есептер.

4.5. Өтінімдерді жинау жүйесі.

4.5.1. Тапсырыс берушінің өтінімдері Орындаушыға өтінімдерді жинау жүйесіне қолжетімділік берілген жағдайда Тапсырыс берушінің өтінімдерін жинаудың корпоративтік жүйесінде тіркеледі.

4.5.2. Жабдықтың көлемі, қызмет көрсету орны және басқа да техникалық сипаттамалары Тапсырыс берушінің өтінімінде көрсетіледі және Орындаушыға өтінімдерді жинау жүйесіне қол жеткізу берілген жағдайда, Тапсырыс берушінің жүйесіндегі осы өтінімдерді қарау үшін Орындаушыға рұқсат беріледі.

4.5.3. Орындаушы Тапсырыс берушінің өтінімдерін жинаудың корпоративтік жүйесінде немесе өтінімдерді жинау жүйесіне қолжетімділік болмаған кезде корпоративтік пошта арқылы алынған өтінімдерді жедел қабылдауды және өңдеуді қамтамасыз етуге тиіс.

4.5.4. Орындаушы Тапсырыс берушіден өтінімдерді жедел қабылдауды қамтамасыз ететін уәкілетті тұлғаның телефон нөмірі мен электрондық пошта мекенжайын ұсынуы тиіс.

4.6. Орындаушы ITIL әдіснамасына сәйкес қызмет көрсетуді жүзеге асырады.

4.7. Қызмет көрсету деңгейіне қойылатын талаптар.

4.7.1. Жұмыс уақыты №5 кестеге сәйкес сенбі және жексенбі, ұлттық және мемлекеттік мереке күндерінен басқа барлық күндерде сағат 08:00-ден 17:30-ға дейінгі аралық.

4.7.2. Оқиғалардың басымдықтары, олардың Тапсырыс берушінің бизнес-процестеріне әсер ету дәрежесіне және жеделдігіне қарай №1 кестеде көрсетілген.

4.7.3. Жабдықтың жұмысында ақаулар болған кезде:

4.7.3.1. Тапсырыс беруші №2 кестеге сәйкес өтінімге басымдық бере отырып, электрондық пошта арқылы ақаулықтың туындағаны туралы хабарлайды.

4.7.3.2. Орындаушы №3 кестеде көрсетілген мерзімдер ішінде Тапсырыс беруші берген басымдыққа сәйкес жабдықтың жұмысындағы ақауларды жоюға өтінім қабылдайды.

4.7.3.3. Орындаушы Тапсырыс берушінің жұмыс орнында №4 кестеде көрсетілген мерзімдер ішінде Тапсырыс беруші берген басымдыққа сәйкес жабдыққа техникалық қызмет көрсетеді.

4.7.3.4. Орындаушы Тапсырыс берушінің жұмыс орнында немесе Орындаушының сервис орталығында №4 кестеде көрсетілген мерзімдер ішінде жабдыққа жөндеу жүргізеді.

1-кесте-Оқиғалардың басымдықтары

Басымдық	**Оқиғаның әсерін сипаттау**
1-сыни	Тұтастай алғанда ұйым үшін маңыздылығы жоғары бір немесе бірқатар негізгі бизнес-процестер тоқтатылды;
	Бүкіл ұйымның немесе бірнеше филиалдардың / бөлімшелердің жұмысы бұзылған
2-жоғары	Ұйым филиалының маңыздылығы жоғары бір немесе бірқатар негізгі бизнес-процестер тоқтатылды
	Бір филиалдың/бөлімшенің жұмысы бұзылды
3-орташа	Тұтастай алғанда ұйым үшін негізгі болып табылмайтын бір немесе бірқатар бизнес-процестер тоқтатылды
	Пайдаланушылар тобы жұмыс істемейді
4-минималды	Жалпы тапсырманы орындауға елеулі әсер етпейтін жұмыс процесінің стандартты алгоритмін бұзу;
	Бір пайдаланушы жұмыс істемейді. Әдепкі бойынша орнатылады

Дәл сол бизнес-процесс ағымдағы уақытқа байланысты маңызды немесе маңызды болмауы мүмкін.

4.7.4. Жеделдігі бойынша басымдықты тағайындау ережесі 2-кестеде көрсетілген.

Шұғылдық басымдықты бір деңгейге көтереді. Инцидентке ден қою басымдығы Тапсырыс беруші тарапынан қызмет көрсету деңгейін бақылайтын Тапсырыс берушіден жауапты тұлғаның талап етуі бойынша арттырылуы мүмкін.

2-кесте-жеделдігі бойынша басымдықты тағайындау ережесі

Басымдық Шұғылдық	**Шұғыл**	**Шұғыл емес**
1-Маңызды Басымдық	1	1
2-жоғары басымдық	1	2
3-Орташа Басымдық	2	3
4-Ең Төменгі Басымдық	3	4

4.7.5 Қызметтерге ден қою және оларды орындау мерзімдері олардың басымдылығына қарай 3 және 4-кестелерде көрсетілген.

3-кесте-сұрау салуға ден қою мерзімдері (өтінімді қабылдаудан бастап оны орындау басталғанға дейін)

Басымдық	**Сұрауға жауап беру мерзімі**
1-Маңызды Басымдық	Сұрау салу тіркелген сәттен бастап 30 минуттан кешіктірмей
2-жоғары басымдық	Сұрау салу тіркелген сәттен бастап 1 сағаттан кешіктірмей
3-Орташа Басымдық	Сұрау салу тіркелген сәттен бастап 2 сағаттан кешіктірмей

4-Ең Төменгі Басымдық	Сұрау салу тіркелген сәттен бастап 24 сағаттан кешіктірмей.

4-кесте-қызметтерді орындау мерзімдері басымдық (өтінімді орындау басталғаннан бастап оны аяқтағанға дейін)

Басымдық	**Қызметтерді орындау мерзімі**		
Деңгей	**Жөндеу**	**Диагностика**	**Алдын алу**
1-Маңызды Басымдық	Сұрау салу тіркелген сәттен бастап 24 жұмыс сағатынан кешіктірмей	Сұрау салу тіркелген сәттен бастап 3 жұмыс сағатынан кешіктірмей	Сұрау салу тіркелген сәттен бастап 6 жұмыс сағатынан кешіктірмей
2-жоғары басымдық	Сұрау салу тіркелген сәттен бастап 48 жұмыс сағатынан кешіктірмей	Сұрау салу тіркелген сәттен бастап 6 жұмыс сағатынан кешіктірмей	Сұрау салу тіркелген сәттен бастап 8 жұмыс сағатынан кешіктірмей
3-Орташа Басымдық	Сұрау салу тіркелген сәттен бастап 96 жұмыс сағатынан кешіктірмей	Сұрау салу тіркелген сәттен бастап 12 жұмыс сағатынан кешіктірмей	Сұрау салу тіркелген сәттен бастап 24 жұмыс сағатынан кешіктірмей
4-Ең Төменгі Басымдық	Сұрау салу тіркелген сәттен бастап 192 жұмыс сағатынан кешіктірмей	Сұрау салу тіркелген сәттен бастап 24 жұмыс сағатынан кешіктірмей	Сұрау салу тіркелген сәттен бастап 48 жұмыс сағатынан кешіктірмей

4.7.6 Қызметтің қол жетімділік уақыты 5-кестеде көрсетілген.

Кесте 5-қол жетімділік уақыты

Түрі	**Уақыт**
Пайдаланушылардың өтініштерін қабылдау және бастапқы тіркеу:	Жалпыұлттық мереке күндерін қоспағанда, сондай-ақ осы оқиғаларға байланысты кейінге қалдырылған демалыс күндерін қоспағанда, әр жұмыс күні 8 сағат.
Тапсырыс берушінің аумағында қызмет көрсету шеңберінде жұмыстарды орындау:	Жалпыұлттық мереке күндерін қоспағанда, сондай-ақ осы оқиғаларға байланысты кейінге қалдырылған демалыс күндерін қоспағанда, әр жұмыс күні 8 сағат.

5. ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУШІГЕ ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР

5.1. Жабдыққа қызмет көрсету және жөндеу Астана қаласында орналасқан қызмет көрсетушінің сервистік орталығында жүргізіледі. Қызмет көрсетуші сервис орталығы орындалған өтінімдер бойынша Тапсырыс беруші өкілінің хабарлама сервисін ұсынуы тиіс.

5.2. Орындаушы жабдықтар мен олардың бөліктерінің үздіксіз жұмысын қамтамасыз ету мақсатында қызметтер көрсетуі тиіс және мыналарды қамтиды:

- Тапсырыс берушінің сұранысы бойынша жабдықты жөндеу.
- Тапсырыс берушінің сұрауы бойынша жабдықтың профилактикасын жүргізу;
- Тапсырыс берушінің сұранысы бойынша жабдықтың диагностикасын жүргізу;
- Тапсырыс берушінің сұранысы бойынша жөндеу үшін жабдықты тапсырыс берушінің / ЕТҰ объектілерінен алып кетуді жүргізу.

5.3 Орындаушы жабдықтың жұмыс жағдайын қалпына келтіру мақсатында Тапсырыс берушінің сұранысы бойынша жабдықты жөндейді. Жөндеу бойынша қызметтер тараптардың келісімі бойынша Орындаушының сервистік орталығында немесе Тапсырыс берушінің аумағында жүргізіледі. Жабдықты тапсырыс берушіден/дейін тасымалдау Орындаушының есебінен жүзеге асырылады.

5.4. Орындаушы жабдықтың ықтимал бұзылуын алдын ала анықтау мақсатында Тапсырыс берушінің сұрауы бойынша жабдықтың профилактикасын жүргізеді.

Профилактика тараптардың келісімі бойынша Орындаушының сервистік орталығында немесе Тапсырыс берушінің аумағында жүргізіледі. Жабдықты тапсырыс берушіден/дейін тасымалдау Орындаушының есебінен жүзеге асырылады.

5.5. Орындаушы жабдықтың ағымдағы жай-күйін анықтау мақсатында Тапсырыс берушінің сұранысы бойынша жабдықтың диагностикасын жүргізеді. Диагностика тараптардың келісімі бойынша Орындаушының сервистік орталығында немесе Тапсырыс берушінің аумағында жүргізіледі. Жабдықты тапсырыс берушіден/дейін тасымалдау Орындаушының есебінен жүзеге асырылады.

5.9 Орындаушы Тапсырыс берушімен Тапсырыс берушінің нысаны бойынша құпиялылық туралы Келісім (Бұдан әрі-NDA) жасасу арқылы құпия ақпаратты жария етпеу жөніндегі міндеттемелерді өзіне қабылдауы тиіс.

5.10 Орындаушы Тапсырыс берушінің ақпараттық жүйелерінде, Тапсырыс берушінің дербес компьютерлерінде және шарттық міндеттемелерді орындау барысында қол жеткізілетін басқа да деректерде қамтылған құпия ақпаратты жария етпеу туралы келісімнің тиісінше орындалуын қамтамасыз етуге тиіс. Nda тиісінше орындалмағаны анықталған жағдайда жауапкершілік Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес айқындалады және белгіленген тәртіппен құжатталған нақты залалдың мөлшерімен шектеледі.

5.11 Орындаушы жабдықты жөндеу кезінде ауыстырылған жиынтықтауыштарға Орындаушы мен жиынтықтауыштар мен қосалқы бөлшектерді өндіруші/дистрибьютер арасындағы шартта көрсетілгендей көлемде кепілдік береді.

5.12 Орындаушы осы техникалық ерекшеліктің 5.6, 5.7, 5.8-тармақтарында көрсетілген мерзімдерде өтінімдерді орындау бойынша міндеттемелерді өзіне алады.

5.12.1. Егер өтінімдерді орындау пайызы (4.7.3.2 және 4.7.3.3-тармақтарға сәйкес) бір жылдағы жабық өтінімдердің жалпы санының 95% - дан кем болған жағдайда, Тапсырыс беруші №6 кестені негізге ала отырып, бірақ есепті кезең үшін төлеуге жататын жалпы соманың 5% - нан аспайтын айыппұл салуға құқылы.

№6 кесте-SLA сақтамағаны үшін айыппұлдар

SLA орындау деңгейі	**жалпы соманың % - ы** **есепті кезең үшін төлеуге.**
90-94%	2%

85-89%	3%
<84%	5%

5.13. Білікті сервис көрсету мақсатында Орындаушы міндетті:

5.13.1 орындаушыда Canon техникасы бойынша маман болуы керек. (өндірушінің растайтын құжаты немесе өндірушінің сертификаты 2010 жылдан ерте болмауы керек).

5.13.2 орындаушыда Latex технологиясымен Hewlett-Packard (HP) шығарған жабдықты қолдау және қызмет көрсету жөніндегі маман болуы тиіс. (өндірушінің растайтын құжаты немесе өндірушінің сертификаты 2010 жылдан ерте болмауы керек).

5.13.3 орындаушыда проекторлар, баспа фабрикасы, ТМ – жабдықтар сияқты жабдықтар бойынша Epson өндіретін жабдықтар жөніндегі маман болуы тиіс. (өндірушінің растайтын құжаты немесе өндірушінің сертификаты 2010 жылдан ерте болмауы керек).

5.13.4 орындаушыда Bosch өндірісінің жабдықтары бойынша маман болуы тиіс (өндірушіден растаушы құжат немесе өндірушіден сертификат 2010 жылдан ерте емес мерзімде берілуі тиіс).

Кепілдік

6.1. Орындаушы жөндеу шеңберінде ауыстырылған жиынтықтауыштарға өндіруші зауыт ұсынған мерзімдерге, бірақ көрсетілген қызметтер актісіне қол қойылған күннен бастап кемінде 12 айға кепілдік беруге тиіс.

7. Жабдықтар тізбесі және қызметтер тізбесі техникалық ерекшелікке №1 және №2 қосымшада келтірілген.

Қосымша

№1 қосымша.xlsx

№2 қосымша.xlsx

Қосымша

Қосымша 1.xlsx
Қосымша 2.xlsx
Прил 2 (Пер-нь у-г).xlsx
Прил 1 (С-к обор-я).xlsx

Қол қойған	Жиенбаев Ержан Нурланович
Қол қойылған күні	23.11.2026

ТЕХНИЧЕСКАЯ СПЕЦИФИКАЦИЯ

по закупке 1271392 , Услуги по техническому обслуживанию компьютерной/периферийной оргтехники /оборудования и их частей
способом Открытый тендер

Лот № 1 (4-2 У, 4583344) Услуги по техническому обслуживанию компьютерной/периферийной оргтехники /оборудования и их частей

Заказчик: Товарищество с ограниченной ответственностью "KMG Digital"

Организатор: Товарищество с ограниченной ответственностью "KMG Digital"

1. Краткое описание ТРУ

Наименование	**Значение**
Номер строки	4-2 У
Наименование и краткая характеристика	Услуги по техническому обслуживанию компьютерной/периферийной оргтехники/оборудования и их частей, Услуги по техническому обслуживанию компьютерной/периферийной оргтехники /оборудования и их частей
Дополнительная характеристика	Услуги по техническому обслуживанию компьютерной/периферийной оргтехники/оборудования и их частей
Количество	1.000
Единица измерения	-
Место поставки	КАЗАХСТАН, г.Астана, ул. Д. Конаева, 8, блок "Б"
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

По закупке Услуги по техническому обслуживанию компьютерной/периферийной оргтехники /оборудования и их частей с заменой комплектующих

1. **ЦЕЛЬ ЗАКУПКИ:** Оказание услуг по техническому обслуживанию компьютерной /периферийной оргтехники/оборудования и их частей с заменой комплектующих (далее – Услуги).
2. **МЕСТО ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

Место оказания Услуги:

объект расположен по адресу:

г. Астана, ул. Д. Кунаева, зд. 8, блок Б.

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

1. ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ И ОПРЕДЕЛЕНИЙ

3.1 **Заказчик** – ТОО «KMG Digital»;

3.2 **Исполнитель** – Потенциальный поставщик;
3.3 **ДЗО** – Дочерние и зависимые организации АО НК «КазМунайГаз»;
3.4 **Стороны** – Заказчик и Исполнитель;
3.5 **Оборудование** – включает в себя, компьютерную/периферийную оргтехнику/ оборудования и их частей в том числе компьютеры, ноутбуки, системные блоки, процессоры ПК, и другие наименования согласно Приложению 1 к Технической спецификации услуги по техническому обслуживанию компьютерной/периферийной оргтехники/оборудования и их частей с заменой комплектующих;
3.6 **Расходные материалы** – все детали и узлы, заменяемые пользователем в соответствии с инструкциями по эксплуатации оборудования;
3.7 **Запасные части** – изделие, деталь, являющееся составной частью более крупного (составного) оборудования, предназначенная для замены находившейся в эксплуатации такой же части с целью ремонта (поддержания или восстановления исправного или работоспособного состояния оборудования);

3.8 **Техническое обслуживание** – комплекс мероприятий по ремонту и профилактике; диагностики неисправности; замена комплектующих частей; пуско-наладочных работ; настройка; демонтаж-монтаж оборудования согласно приложению №2 к Технической спецификации услуги по техническому обслуживанию компьютерной/периферийной оргтехники/оборудования и их частей с заменой комплектующих.

3.8.1 **Профилактика** – предупредительные меры для поддержания технического объекта и оборудования в исправном или работоспособном состоянии.
3.8.2 **Диагностика** – заключения и выводы о техническом состоянии оборудования, при котором определяется степень исправности оборудования, за счет сравнительного анализа полученных данных с параметрами, установленными в технической документации.

3.8.3 **Ремонт -** комплекс мероприятий по восстановлению работоспособного или исправного состояния компьютерной/периферийной оргтехники/оборудования и/или восстановлению его ресурса с заменой при необходимости неисправных комплектующих и /или запасных частей.

3.9 **ЗИП** – хранение минимального набора запасных частей на территории Заказчика для эффективного и оперативного выполнения технического обслуживания (ремонта), оборудования**.**

1. **ТРЕБОВАНИЕ К УСЛУГЕ**

4.1. Услуги предоставляются в целях обеспечения бесперебойной работы оборудовании и их частей и включают следующее:

- Выполнение профилактических работ по обслуживанию оборудования.
- Выполнения ремонта оборудования;
- Диагностика оборудования;

4.2. Своевременное предоставление услуги по техническому обслуживанию компьютерной/периферийной оргтехники/оборудования и их частей с заменой комплектующих, согласно приложению №2.

4.3. Все необходимые запасные части и комплектующие приобретаются за счет Исполнителя, стоимость запасных частей и комплектующих должна быть учтена в сумме настоящего договора.

4.4. Функциональные требования.

4.4.1 Функции сопровождения услуги:

4.4.1.1. Разработка инструкций для пользователей по получению услуги.

4.4.1.2. Взаимодействие с сервисными центрами по вопросам диагностики и технического обслуживания устройств (при наличии гарантии на заменённые комплектующие при ремонте оборудования).

4.4.1.3. Организация склада ЗИП на стороне Заказчика, Заказчика предоставляет доступ сотрудникам Исполнителя к данному складу;

4.4.1.4. Своевременное пополнение остатков ЗИП на складе, организованном Исполнителем на стороне Заказчика.

4.4.1.5. Отслеживание остатков ЗИП на складе, организованном Исполнителем на стороне Заказчика.

4.4.2. Функции протоколирования и учета предоставления услуги.

4.4.2.1. Учет предоставленных Услуг по количеству и стоимости, по пользователям и подразделениям Заказчика., ДЗО.

4.4.3. Функции предоставления отчетности.

4.4.3.1. По письменному запросу Заказчика предоставлять отчеты по состоянию оборудования.

4.4.3.2. Отчет по выполнению SLA (Service Level Agreement, соглашение об уровне предоставляемых услуг) за период действия договора (в конце года).

4.4.3.3. Отчеты по выполненным работам и обращениям с нарушением срока.

4.5. Система сбора заявок.

4.5.1. Заявки Заказчика регистрируются в корпоративной системе сбора заявок Заказчика, при условии предоставления доступа Исполнителю к системе сбора заявок.

4.5.2. Объем, место оказания услуг и другие технические характеристики оборудования указываются в заявке Заказчика и предоставляется доступ Исполнителю для просмотра данных заявок в системе Заказчика, при условии предоставления доступа Исполнителю к системе сбора заявок.

4.5.3. Исполнитель должен обеспечить оперативный прием и обработку заявок от Заказчика, полученных в корпоративной системе сбора заявок Заказчика, или, при отсутствии доступа к системе сбора заявок, через корпоративную почту.

4.5.4. Исполнитель должен предоставить телефонный номер и адрес электронной почты уполномоченного лица, обеспечивающего оперативный прием заявок от Заказчика.

4.6. Исполнитель осуществляет предоставление услуги в соответствии с методологией ITIL.

4.7. Требования к уровню предоставления услуг.

4.7.1. Рабочее время - промежуток с 08:00 до 17:30 во все дни, кроме субботы и воскресенья, национального и государственных праздничных дней согласно Таблице №5.

4.7.2. Приоритеты инцидентов, в зависимости от степени их влияния на бизнес-процессы заказчика и срочности указаны в Таблице №1.

4.7.3. При возникновении сбоев в работе оборудования:

4.7.3.1. Заказчик сообщает о возникновении сбоя по электронной почте, выставляя приоритет заявки согласно Таблице №2.

4.7.3.2. Исполнитель принимает заявку на устранение сбоя в работе оборудования, согласно присвоенного Заказчиком приоритета, в течении сроков, указанных в Таблице №3.

4.7.3.3. Исполнитель на рабочем месте Заказчика производит техническое обслуживание оборудования согласно присвоенного Заказчиком приоритета, в течении сроков, указанных в Таблице №4.

4.7.3.4. Исполнитель на рабочем месте Заказчика, или в сервис центре Исполнителя, производит ремонт оборудования в течении сроков, указанных в Таблице №4.

Таблица 1 - Приоритеты инцидентов

Приоритет	**Описание влияния инцидента**
1-Критичный	Приостановлен один или ряд ключевых бизнес-процессов, имеющих высокую степень значимости для организации в целом;
	Нарушена работа всей организации или нескольких филиалов/подразделений
2-Высокий	Приостановлен один или ряд ключевых бизнес-процессов, имеющих высокую степень значимости филиала организации
	Нарушена работа одного филиала /подразделения
3-Средний	Приостановлен один или ряд бизнес-процессов, не являющихся ключевыми для организации в целом
	Не работает группа пользователей
4-Минимальный	Нарушение стандартного алгоритма рабочего процесса, не оказывающее серьезного влияния на выполнение задачи в целом;
	Не работает один пользователь. Устанавливается по умолчанию

Один и тот же бизнес-процесс может быть ключевым или нет в зависимости от текущего времени.

4.7.4. Правило назначения приоритета по срочности указано в Таблице 2.

Срочность повышает приоритет на один уровень. Приоритет реагирования на инцидент может быть повышен по требованию ответственного лица от Заказчика, контролирующего уровень предоставление услуги со стороны Заказчика.

Таблица 2 - Правило назначения приоритета по срочности

Приоритет Срочность	Срочно	Не срочно
1-Критичный Приоритет	1	1
2-Высокий приоритет	1	2
3-Средний Приоритет	2	3
4-Минимальный Приоритет	3	4

4.7.5 Сроки реагирования и выполнения услуг в зависимости от их приоритета указаны в Таблицах 3 и 4.

Таблица 3 - Сроки реагирования на запрос (От приёма заявки до начала её выполнения)

Приоритет	**Срок реагирования на запрос**
1-Критичный Приоритет	Не позднее 30 минут с момента регистрации запроса
2-Высокий приоритет	Не позднее 1 часа с момента регистрации запроса

3-Средний Приоритет	Не позднее 2 часов с момента регистрации запроса
4-Минимальный Приоритет	Не позднее 24 часов с момента регистрации запроса.

Таблица 4 - Сроки выполнения услуг Приоритет (От начала выполнения заявки до её завершения)

Приоритет	**Срок выполнения услуг**		
Уровень	**Ремонт**	**Диагностика**	**Профилактика**
1-Критичный Приоритет	Не позднее 24 рабочих часов с момента регистрации запроса	Не позднее 3 рабочих часов с момента регистрации запроса	Не позднее 6 рабочих часов с момента регистрации запроса
2-Высокий приоритет	Не позднее 48 рабочих часов с момента регистрации запроса	Не позднее 6 рабочих часов с момента регистрации запроса	Не позднее 8 рабочих часов с момента регистрации запроса
3-Средний Приоритет	Не позднее 96 рабочих часов с момента регистрации запроса	Не позднее 12 рабочих часов с момента регистрации запроса	Не позднее 24 рабочих часов с момента регистрации запроса
4-Минимальный Приоритет	Не позднее 192 рабочих часов с момента регистрации запроса	Не позднее 24 рабочих часов с момента регистрации запроса	Не позднее 48 рабочих часов с момента регистрации запроса

4.7.6. Время доступности Услуги указано в Таблице 5.

Таблица 5 - Время доступности

Вид	**Время**
Прием и первичная регистрация обращений пользователей:	8 часов каждый рабочий день, за исключением дней общенациональных праздников, а также перенесенных в связи с данными событиями выходных праздничных дней.
Выполнение работ в рамках Услуги на территории Заказчика:	8 часов каждый рабочий день, за исключением дней общенациональных праздников, а также перенесенных в связи с данными событиями выходных праздничных дней.

1. **ТРЕБОВАНИЕ К ПОСТАВЩИКУ УСЛУГ**

5.1. Обслуживание и ремонт оборудования производится в сервисном центре поставщика услуг находящийся в городе Астана. Сервис центр поставщика услуг должен предоставлять сервис извещений представителя заказчика по исполненным заявкам.

5.2. Исполнитель должен оказать услуги в целях обеспечения бесперебойной работы оборудовании и их частей и включают следующее:

- По запросу Заказчика производить ремонт оборудования.
- По запросу Заказчика производить профилактику оборудования;
- По запросу Заказчика производить диагностику оборудования;
- По запросу Заказчика, производить самовывоз оборудования для ремонта, с объектов Заказчика / ДЗО.

5.3 Исполнитель производит ремонт оборудования по запросу Заказчика, с целью восстановления работоспособного состояния оборудования. Услуги по ремонту

производятся в сервисном центре Исполнителя или на территории Заказчика по согласованию сторон. Транспортировка оборудования, от/до Заказчика, выполняется за счет Исполнителя.

5.4. Исполнитель производит профилактику оборудования по запросу Заказчика, с целью заблаговременного выявления возможных поломок оборудования. Профилактика проводится в сервисном центре Исполнителя или на территории Заказчика по согласованию сторон. Транспортировка оборудования, от/до Заказчика, выполняется за счет Исполнителя.

5.5. Исполнитель производит диагностику оборудования по запросу Заказчика, с целью определения текущего состояния оборудования. Диагностика проводится в сервисном центре Исполнителя или на территории Заказчика по согласованию сторон. Транспортировка оборудования, от/до Заказчика, выполняется за счет Исполнителя.

5.9 Исполнитель должен принять на себя обязательства по неразглашению конфиденциальной информации путем заключения с Заказчиком соглашение о конфиденциальности по форме Заказчика (далее NDA).

5.10 Исполнитель должен обеспечить надлежащее исполнение соглашения о неразглашении конфиденциальной информации, содержащейся в информационных системах Заказчика, в персональных компьютерах Заказчика и других данных, доступ к которым будет получен в процессе исполнения договорных обязательств. В случае обнаружения ненадлежащего исполнения NDA, ответственность определяется в соответствии с законодательством Республики Казахстан, и ограничивается размером документально подтвержденного в установленном порядке реального ущерба.

5.11 Исполнитель предоставляет гарантию на заменённые комплектующие, при ремонте оборудования, в том же объеме, какой указан в договоре между Исполнителем и производителем/дистрибьютером комплектующих и запасных частей.

5.12 Исполнитель берет на себя обязательства по исполнению заявок в сроки, указанные в пунктах 5.6, 5.7, 5.8 настоящей технической спецификации.

5.12.1. В случае, если процент выполнения заявок в срок (в соответствии с пунктом 4.7.3.2 и 4.7.3.3) менее 95% от общего количество закрытых заявок за год, Заказчик вправе выставлять штрафы исходя из Таблицы №6 но не более 5% от общей суммы, подлежащей

к оплате за отчетный период.

Таблица №6 – Штрафы за несоблюдение SLA

Уровень исполнения SLA	**% от общей суммы, подлежащей к оплате за отчетный период.**

90-94%	2%
85-89%	3%
<84%	5%

5.13. В целях оказания квалифицированного сервиса Исполнитель должен:

5.13.1 Исполнитель должен иметь специалиста по технике Canon (подтверждающий документ от производителя, либо сертификат от производителя, должен быть датирован не ранее 2010 года).

5.13.2 Исполнитель должен иметь специалиста по поддержке и сервису оборудования производства Hewlett-Packard (HP) (подтверждающий документ от производителя, либо сертификат от производителя, должен быть датирован не ранее 2010 года).

5.13.3 Исполнитель должен иметь специалиста по оборудованию производства Epson, на такое оборудование как: Проекторы, Фабрика печати, ТМ – оборудование (подтверждающий документ от производителя, либо сертификат от производителя, должен быть датирован не ранее 2010 года).

5.13.4 Исполнитель должен иметь специалиста по оборудованию производства Bosch (подт верждающий документ от производителя, либо сертификат от производителя, должен быть датирован не ранее 2010 года).

1. **ГАРАНТИЯ**

1. Исполнитель должен предоставлять гарантию, на замененные в рамках ремонта комплектующие, на сроки, предоставленные заводом производителем, но не менее 12 месяцев с даты подписания акта оказанных услуг.

1. Перечни оборудования и перечень услуг приведены в приложении №1 и №2 к Технической спецификации.

Приложение

Приложение №1.xlsx

Приложение №2.xlsx

Приложение

Қосымша 1.xlsx
Қосымша 2.xlsx
Прил 2 (Пер-нь у-г).xlsx
Прил 1 (С-к обор-я).xlsx

Подписал	Жиенбаев Ержан Нурланович
Дата подписания	23.11.2026