ТЕХНИКАЛЫҚ СИПАТТАМА

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

Лот № 2 (5-2 У, 4583343) 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	5-2 У
Атауы және қысқаша сипаттамасы	Компьютерлік/сырттағы кеңсе техникасын/жабдықтарын және оларды бөліктерін техникалық қамтамасыз ету бойынша қызмет көрсетулер, Компьютерлік/периферияльық оргтехникаға/жабдықтарға және олардың бөлшектеріне техникалық қызмет көрсету бойынша қызметтер
Қосымша сипаттама	Принтердің құрамдас бөліктеріне техникалық қызмет көрсету және ауыстыру жөніндегі қызметтер
Саны	1.000
Өлшем бірлігі	-
Жеткізу орны	ҚАЗАҚСТАН, Астана қ., г.Астана, ул.Кунаева 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/периферияльық ұйымдастыру техникасына/жабдықтарына және олардың бөлшектеріне техникалық қызмет көрсету жөніндегі қызметті сатып алу жөніндегі техникалық ерекшелік

1. **САТЫП АЛУ МАҚСАТЫ:** Баспа техникасының / принтерлердің үздіксіз жұмысын қамтамасыз ету бойынша қызмет көрсету (бұдан әрі-Қызметтер).
2. **ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ ОРНЫ:**

Қызмет көрсету орны:

нысан келесі мекенжай бойынша орналасқан:

Астана қ., Д. Қонаев к-сі, 8 ғимарат, Б блогы.

3. ҚЫСҚАРТУЛАР МЕН АНЫҚТАМАЛАР ТІЗІМІ

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

3.2 **Орындаушы -** Әлеуетті жеткізуші;

3.3 **ЕТҰ** – «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ еншілес және тәуелді ұйымдары;

3.4 **Тараптар -** Тапсырыс беруші және Орындаушы;

3.5 **Жабдық –** Жабдық-компьютерлік/перифериялық ұйымдастыру техникасын/ жабдықтарды және олардың бөліктерін, соның ішінде принтерді, МФУ, сканерді, плоттерді және Техникалық ерекшеліктің 1-қосымшасына сәйкес компьютерлік/перифериялық ұйымдастыру техникасына/жабдықтарға және олардың бөлшектеріне, жиынтықтауыштарды ауыстыра отырып, техникалық қызмет көрсету жөніндегі қызметтің 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 сақтау 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 объектіні және 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.

3.8.4 Ауыстыру - №1 қосымшаға сәйкес қызмет көрсету құрылғыларындағы шығыс материалдарын уақтылы ауыстыру жөніндегі қызметтер кешені.

3.9 **ҚБҚ** - техникалық қызмет көрсетуді (жөндеуді), Жабдықты тиімді және жедел орындау үшін Тапсырыс берушінің аумағында қосалқы бөлшектердің ең аз жиынтығын сақтау, бұл ретте ҚБҚ осы Шарт сомасының 10% - % аспауға тиіс.

ҚЫЗМЕТКЕ ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР

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

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

4.2. №2 қосымшаға сәйкес компоненттерді ауыстыра отырып, компьютерлік/ перифериял ық 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 жағында ЗИП қоймасын ұйымдастыру, Тапсырыс беруші Орындаушының қызметкерлеріне осы қоймаға кіруге мүмкіндік береді;

4.4.1.4. Тапсырыс беруші тарапынан Орындаушы ұйымдастырған қоймадағы ЗИП қалдықтарын уақтылы толықтыру.

4.4.1.5. Тапсырыс беруші тарапынан Орындаушы ұйымдастырған қоймадағы ЗИП қалдықтарын қадағалау.

4.4.2. Қызмет көрсетуді хаттамалау және есепке алу функциялары.

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

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. Мерзімі бұзылып орындалан 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 аралықта.

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-инциденттердің басымдықтары

Басымдық	Инциденттің әсерін сипаттау
1-Сынды	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-Төмен	Жалпы тапсырманы орындауға елеулі әсер етпейтін жұмыс процесінің стандартты алгоритмін бұзу;
	Бір пайдаланушы жұмыс істемейді. Әдепкі бойынша орнатылады

Бір 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- Басым қызметтерді орындау мерзімдері (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 -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.

1. **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 шығыс материалдарын ауыстыруды жүргізу
- 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.

5.6. Орындаушы баспа жабдықтары мен олардың бөліктерінің үздіксіз жұмысын қамтамасыз ету мақсатында Тапсырыс берушінің сұранысы бойынша шығыс материалдарын ауыстырады. Ауыстыру тараптардың келісімі бойынша Тапсырыс берушінің аумағында жүргізіледі. Тапсырыс берушіден/тапсырыс берушіге дейін шығыс материалдарын тасымалдау Орындаушының есебінен орындалады.

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

5.8. 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.

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

5.10 Орындаушы осы техникалық ерекшеліктің 5.3, 5.4, 5.5-тармақтарында көрсетілген өтінімдерді орындау бойынша міндеттемелерді №4 кестеде көрсетілген мерзімдерде өзіне алады.

5.10.1. 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 кестеге сүйене отырып, бірақ жалпы соманың 5% - дан аспайтын айыппұл салуға құқылы

есепті кезең үшін төлеуге.

№6 кесте-SLA сақтамағаны үшін айыппұлдар

SLA **ОРЫНДАУ ДЕҢГЕЙІ**	**есепті кезең үшін төлеуге жататын жалпы соманың %**
90-94%	2%
85-89%	3%
<84%	5%

5.11. Білікті Сервис көрсету мақсатында Орындаушы міндетті:

5.11.1 Орындаушыда Hewlett-Packard өндірген жабдықты қолдау және қызмет көрсету жөніндегі маман болуы тиіс (өндірушіден растайтын құжатты немесе өндірушіден сертификатты ұсыну).

5.11.2 Орындаушыда Xerox өндірісінің жабдықтарын қолдау және қызмет көрсету жөніндегі маманы болуы тиіс (өндірушіден растайтын құжатты немесе өндірушіден сертификатты ұсыну).

5.11.3 Орындаушыда Epson шығарған жабдықты қолдау және қызмет көрсету жөніндегі маман болуы тиіс (өндірушіден растайтын құжатты немесе өндірушіден сертификатты ұсыну).

5.11.4 Орындаушыда Konica Minolta өндірісінің жабдықтарын қолдау және оларға қызмет көрсету бойынша маманы болуы тиіс (өндірушіден растаушы құжатты немесе өндірушіден сертификатты ұсыну қажет).

6. 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 тізбес Техникалық ерекшелікке №1 және №2 қосымшада келтірілген.

Қосымша

№2 қосымша.xlsx

№1 қосымша.xlsx

Қосымша

Прил 1 (Список об-я)_v2.xlsx
Прил 2(Пер-нь услуг).xlsx
Қосымша 1.xlsx
Қосымша 2.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 № 2 (5-2 У, 4583343) 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	5-2 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 и замене комплектующих частей принтера
Количество	1.000
Единица измерения	-
Место поставки	КАЗАХСТАН, г.Астана, г.Астана, ул.Кунаева 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:** Предоставление услуги по обеспечения бесперебойной работы печатающей техники/принтеров (далее – Услуги).
2. **МЕСТО ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

Место оказания Услуги:

объект расположен по адресу:

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

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 принтера, МФУ, сканера, плоттера, 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.

3.8.4 **Замена** – комплекс услуг по своевременной замене расходных материалов в устройствах предоставления услуги согласно приложению №1.

3.9 **ЗИП** – хранение минимального набора запасных частей на территории Заказчика для эффективного и оперативного выполнения технического обслуживания (ремонта), оборудов ания**,** при этом ЗИП не должен превышать 10% суммы настоящего договора.

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;
- Замена расходных материалов

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
	Нарушение стандартного алгоритма рабочего процесса, не оказывающее серьезного влияния на выполнение задачи в целом;

4-Минимальный	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 замену расходных материалов
- 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.

5.6. Исполнитель производит замену расходных материалов по запросу Заказчика, с целью обеспечения бесперебойной работы печатного оборудовании и их частей. Замена производится на территории Заказчика по согласованию сторон. Транспортировка расходных материалов, от/до Заказчика, выполняется за счет Исполнителя.

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

5.8. 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.

5.9. 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.

5.10 Исполнитель берет на себя обязательства по исполнению заявок, указанные в пунктах 5.3, 5.4, 5.5, 5.6 настоящей технической спецификации, в сроки, указанные в Таблице №4.

5.10.1. 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%

5.11. В целях оказания квалифицированного сервиса Исполнитель должен:

5.11.1 Исполнитель должен иметь специалиста по поддержке и сервису оборудования производства Hewlett-Packard (предоставить подтверждающий документ от производителя, либо сертификат от производителя).

5.11.2 Исполнитель должен иметь специалиста по поддержке и сервису оборудования производства Xerox (предоставить подтверждающий документ от производителя, либо сертификат от производителя).

5.11.3 Исполнитель должен иметь специалиста по поддержке и сервису оборудования производства Epson (предоставить подтверждающий документ от производителя, либо сертификат от производителя).

5.11.4 Исполнитель должен иметь специалиста по поддержке и сервису оборудования производства Konica Minolta (предоставить подтверждающий документ от производителя, либо сертификат от производителя).

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 №2.xlsx

Приложение №1.xlsx

Приложение

Прил 1 (Список об-я)_v2.xlsx
Прил 2(Пер-нь услуг).xlsx
Қосымша 1.xlsx
Қосымша 2.xlsx

Подписал	Жиенбаев Ержан Нурланович
Дата подписания	23.11.2026