ТЕХНИКАЛЫҚ СИПАТТАМА

1272491 сатып алу бойынша
Ашық тендер тәсілімен

Лот № (78 У, 4587235) Интернетке қолжеткізу бойынша қызметтер

Тапсырыс беруші: "Қазгермұнай" бірлескен кәсіпорны " жауапкершілігі шектеулі серіктестігі
Ұйымдастырушы: "Қазгермұнай" бірлескен кәсіпорны " жауапкершілігі шектеулі серіктестігі

1. ТЖҚ қысқаша сипаттамасы

Атауы	**Мәні**
Жол нөмірі	78 У
Атауы және қысқаша сипаттамасы	Интернетке қолжеткізу бойынша қызметтер, Сым желілері бойынша кең жолақты Интернетке қол жеткізуді ұсынуға бағытталған қызметтер
Қосымша сипаттама	Қызылорда қаласында Интернет желісіне қол жеткізу қызметтері (негізгі арна)
Саны	1.000
Өлшем бірлігі	-
Жеткізу орны	ҚАЗАҚСТАН, Қызылорда облысы, г. Кызылорда, головной офис
Жеткізу шарттары	-
Жеткізу мерзімі	01.2027 бастап 12.2029 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

Техникалық тапсырма (техникалық спецификация)

Қызылорда қаласында Интернет желісіне қосу бойынша қызметтер көрсету (негізгі арна)

78 Қ

1. Сипатты және талап етілген атқарымдық, техникалық, сапалық және пайдаланушылық сипаттамалары

1.1. Қызмет көрсету орны. Қызмет көрсету орнының (ауданының) қысқаша сипаты және сипаттамасы

1.1.1. Қызмет көрсету орны: (a)Заңды мекенжайы Қазақстан, 120018, Қызылорда қаласы, Тасбөгет кенті, Амангелді көшесі 100, Тапсырыс берушінің офисі; (b)Өзара есеп айырысулардың ресми мекенжайы: Қазақстан, 120018, Қызылорда қаласы, Ж. Махамбетов кенті, Жаңадария қоныс 101.

1.1.2. Қызметтерді көрсету мерзімі: 01.01.2027 жылдан 31.12.2029 жылға дейін.

1.1.3. Қызметтер Қазақстан Республикасы инвестициялар және даму министрлігінің 24.02.2015 жылғы № 171 бұйрығымен бекітілген қолданыстағы «Интернетке қол жеткізу қызметтерін көрсету қағидаларына» сәйкес келуі тиіс.

1.1.4. Анықтамалар мен қысқартулар:

• ИҚЖБШ — Қазақстан Республикасының қолданыстағы Ақпараттандыру туралы заңына сәйкес Интернетке қол жеткізудің бірыңғай шлюзі;

• жұмыс уақыты — Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес жұмыс күндері сағат 09:00-ден 13:00-ге дейін және 14:00-ден 18:00-ге дейін;

• соңғы мил — Орындаушы мен Тапсырыс берушінің жабдықтары арасындағы байланыс.

1.2. Сатып алынатын Қызметтердің сипаттамасы және талап етілетін техникалық, сапалық және пайдалану сипаттамалары

1.2.1. Орындаушы Қызылорда қаласы, Тасбөгет кенті, Амангелді көшесі 100, коммутация бөлмесі, желілік құрылғы (коммутатор немесе маршрутизатор) орналасқан жері бойынша қызметтерді көрсетудің соңғы нүктесінде Интернет желісіне қолжетімділікті қамтамасыз етеді. Орындаушы Тапсырыс берушінің талшықты-оптикалық кабелінің 2 өзегін тегін пайдалануға және қосуға келесі мекенжайда құқылы: Қызылорда қаласы, Әйтеке би көшесі 13, 3-қабат, үшінші тарап операторлары бөлмесі, Тапсырыс берушінің байланыс шкафы, кросс бөлігі.

1.2.2. Интернет желісіне кіру жылдамдығы:

1.2.1.1. ИҚЖБШ-сыз қосылған кезде 300 Мегабит/сек;

1.2.1.2. ИҚЖБШ-сыз және ИҚЖБШ-мен арналар бір уақытта жұмыс істеуімен: әр арнада 100 Мегабит/сек;

1.2.1.3. Тек ИҚЖБШ-мен арқылы қосылған кезде 100 Мегабит/сек.

1.2.3. Орындаушы Тапсырыс берушінің ресми сұрау салуын алған күннен бастап 30 күнтізбелік күн ішінде немесе көрсетілген оқиғалардың қайсысы кейінірек келетініне байланысты көрсетілген күнге ИҚЖБШ арқылы қосылуды қамтамасыз етеді.

1.2.4. ИҚЖБШ қосылымының жұмысқа қабілеттілігін тестілеу және Тапсырыс берушінің сервистерін ИҚЖБШ-ге кезең-кезеңімен ауыстыру мақсатында ИҚЖБШ арқылы қосылған күннен бастап 30 күнтізбелік күн ішінде Орындаушы бір мезгілде: (a)ИҚЖБШ арқылы қосудың және (b)ИҚЖБШ-сыз қосудың жұмысын қамтамасыз етеді. Тест кезеңінің аяқталуының оң нәтижесін Тараптар Интернет желісіне қолжетімділікті ИҚБШ арқылы қосуға көшіру актісімен рәсімдейді.

1.2.5. Мекенжайлар блогындағы «4» нұсқасының жалпыға ортақ (ақ) IP-мекенжайларының саны кемінде 32.

1.2.6. Интернет желісіне қол жеткізу уақыты: тәулік бойы, үздіксіз.

1.2.7. Деректерді қабылдау-жіберу трафигі көлемінің қызметтер құнына әсері: әсері жоқ (шексіз).

1.2.8. Орындаушы «Unlimited» трафигін есепке алмай, интернетке қосылудың тарифтік жоспарларын сұраныс бойынша ұсынуы тиіс.

1.2.9. Тапсырыс берушіні Орындаушы желісіне қосу талшықты-оптикалық немесе бөлінген тікелей байланыс желілерін пайдалана отырып жүргізіледі. Тапсырыс берушінің байланыс желісінің түріне сәйкес Орындаушының терминалдық жабдығы (оптикалық терминал, медиаконвертер, FTTx модемі және т. б.) орнатылады, оған Тапсырыс берушінің жергілікті желісінің телекоммуникациялық жабдығы қосылады.

1.2.10. Орындаушының жауапкершілік аймағы Орындаушы ұсынған шекаралық маршрутизатордың немесе Тапсырыс берушінің басқа жабдықтарының алдыңғы интерфейсінде аяқталады.

1.2.11. Орындаушы TCP/IP протоколы арқылы Интернет желісіне қол жеткізуді қамтамасыз етеді.қосылуды жүзеге асыру және кейіннен қызмет көрсету үшін..

1.2.12. Пайдалану процесінде арналарды қайта конфигурациялау техникалық мүмкіндік болған кезде және Тапсырыс берушінің жазбаша өтінімі бойынша немесе Тапсырыс берушімен келісім бойынша жүргізіледі.

1.2.13. Орындаушы Тапсырыс беруші ұсынатын талшықты-оптикалық кабель түріндегі соңғы мильді пайдалана отырып, Қызметтерді ақысыз көрсетеді және оған техникалық қызмет көрсету құнын көтермейді.

1.2.14. Орындаушыда сервистің белгіленген деңгейіне (SLA) сәйкес Тапсырыс берушінің интернет-арналарында техникалық қолдау және жөндеу жұмыстарын жүргізу жөніндегі міндеттемелердің үздіксіз және жедел орындалуын қамтамасыз ететін қажетті материалдық-техникалық және сервистік ресурстар болуы тиіс.

Жеделдікті қамтамасыз ету үшін (ден қою уақытын азайту және оқиғаларды жою) Орындаушы мыналардың болуын қамтамасыз етеді:

1. Тапсырыс берушінің өтінімдерін қабылдау және тіркеу үшін бөлінген телефон желісі және электрондық байланыс арналары бар 24/7/365 режимінде жұмыс істейтін қолданыстағы техникалық қолдау қызметі (Service Desk / Help Desk);

2. Тапсырыс берушінің байланыс желілерінде жөндеу-қалпына келтіру жұмыстарын жедел ауыстыру және жүргізу үшін қажетті диагностикалық, өлшеу және резервтік желілік жабдықпен (ЗИП) жабдықталған материалдық-техникалық база (жабдықталған офис/сервистік орталық пен қойма қорын қоса алғанда) ;

Орындаушының мобильді бригадаларына осы Техникалық тапсырмаға (SLA регламенті) №2 қосымшада көрсетілген нормативтік мерзімдерде интернет-арналардағы авариялары оқшаулау және жою үшін тапсырыс берушінің объектілеріне келуге мүмкіндік беретін көліктік және логистикалық қолжетімділік.

1.2.15. Тапсырыс берушінің жабдыққа қосылу портының түрі: RJ-45 коннекторы бар Интернет желісіне қол жеткізудің қажетті жылдамдығына байланысты Ethernet 100Base-TX немесе Ethernet 1000Base-T.

1.2.16. Қол жеткізу арнасының түрі: коммутацияланбайтын байланыс арнасының тікелей арнайы қосылымы.

1.2.17. Орындаушы мамандарын Қызметтерді көрсету объектілеріне жіберу уақытын қоспағанда, Қызметтердің толық жұмыс істемеуі:

- күнтізбелік айда 4 сағаттан артық емес;
- Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес әрбір жұмыс күні ішінде 20 минуттан аспайтын жұмыс уақыты.

1.2.18. Бір минут ішінде жоғалған пакеттердің пайызы: 30%-дан аз деректерді қабылдау-жіберу арнасын жүктеу кезінде 1% - дан аспайды.

1.2.19. Тапсырыс берушінің кеңсесіндегі соңғы желілік жабдықтан Орындаушы алаңындағы ең жақын соңғы жабдыққа дейінгі кідіріс (ping delay):

- 30%-дан кем деректерді қабылдау-жіберу арнасын жүктеу кезінде 10 мсек артық емес;
- 30%-дан 90%-ға дейінгі деректерді қабылдау-жіберу арнасын жүктеу кезінде 50 мсек артық емес

1.2.20. Орындаушы Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес белгіленген тәртіппен талап етілетіндерді қоспағанда, деректерді қабылдау мен беруді бұғаттаудың болмауын қамтамасыз етеді.

1.2.21. Орындаушы телефон байланысы және электрондық пошта арқылы тәулік бойы техникалық қолдауды 24х7 (тәулігіне 24 сағат, аптасына 7 күн) режимінде қамтамасыз етеді.

1.3. Орындаушы желісіне қойылатын талаптар.

1.3.1. Орындаушыда Интернет желісінің шетелдік сегменттеріне кіру арналары болуы керек, олардың әрқайсысы кемінде 10 000 Мб/с жылдамдықты қолдайды.

1.3.2. Орындаушыда Интернет желісінің шетелдік сегменттеріне бір-бірінен кемінде 4 тәуелсіз қол жеткізу арнасы болуы тиіс.

1.3.3. Тапсырыс берушіге қызмет көрсету үшін пайдаланылатын Орындаушының барлық жабдықтарында Қазақстан Республикасының стандарттарына сәйкестік сертификаттары болуға тиіс.

1.3.4. Орындаушыда желі ядросының сақиналық топологиясы болуы керек, онда Орындаушы желісінің бір түйінінің істен шығуы тұтастай алғанда желінің жұмысына әсер етпеуі керек, бұл өз кезегінде көрсетілетін қызметтің үздіксіз жұмыс істеуін қамтамасыз етуі керек.

1.3.5. Орындаушының штатында жергілікті желілерге, сондай-ақ мыс/оптикалық байланыс желілеріне қызмет көрсету бойынша тиісті сертификаттары бар білікті мамандар желісінің қызмет көрсететін станциялық және желілік құрылыстары болуы тиіс, кемінде 5 қызметкер;

1.4. Сервистік қызмет көрсету бойынша талаптар

1.4.1. Орындаушының Қазақстан Республикасының бүкіл аумағы бойынша бірыңғай тегін call - орталықпен қамтамасыз етілген Тапсырыс берушіні тәулік бойы қолдау қызметі болуға тиіс.

1.4.2. Орындаушының пайдаланушыларды қолдау қызметі 24/7 режимінде желінің күйін бақылауды және ақаулықтарды жедел жоюды қамтамасыз етуі керек.

1.4.3. Тапсырыс берушінің Орындаушыны техникалық қолдауға өтінімдері Тапсырыс берушімен келісім бойынша мынадай тәсілдердің бірімен тіркеледі:

- Орындаушының өтінімдері мен өтініштерін тіркеу және оған сәйкестендіру нөмірін беру жөніндегі жүйеде өтінішті тіркей отырып, колл орталығы бойынша.

1.4.4. Орындаушы инциденттерді тіркеп, оларды жою жөнінде шаралар қабылдайды және Тапсырыс берушіге тіркелген инциденттің нөмірін, инцидентті қысқаша сипаттай отырып, инцидентті тіркеу уақытын, қабылданған шараларды және ақаулықтарды жоюдың болжамды мерзімдерін хабарлайды.

Орындаушы жауапты:

1) Орындаушының DNS сервер инфрақұрылымының дұрыс жұмыс істемеуін қамтамасыз ету;

2) Тапсырыс берушінің аумағында Орындаушы ұсынатын соңғы желілік жабдықты баптау.

1.4.5. Орындаушы келесі талаптарды сақтай отырып, қызмет көрсетудің барлық мерзімі ішінде өзінің беделді DNS-серверлерінде Тапсырыс берушінің домендік аймақтарының жария DNS-жазбаларын орналастыруды, қызмет көрсетуді және өзектендіруді қамтамасыз етеді:

• DNS қызметінің тәулік бойы қолжетімділігін қамтамасыз ету (тәулігіне 24 сағат, аптасына 7 күн).

• Серверлердің біреуі істен шыққан кезде резервтеу мүмкіндігімен кемінде екі авторитативті DNS-сервердің жұмысын қамтамасыз ету.

• Тапсырыс берушінің ақпараттық жүйелерінің жұмыс істеуі үшін қажет A, aaaa, MX, CNAME, TXT, NS, SRV, CAA және басқа стандартты жазба түрлерінің DNS жазбаларын қолдау.

• Егер Тараптар өзгеше мерзімге келіспесе, Тапсырыс берушінің ресми өтінімі бойынша DNS-жазбаларды жасау, өзгерту және жою өтінімді алған сәттен бастап 4 сағаттан аспайтын мерзімде.

• Тапсырыс берушімен келісе отырып, TTL DNS жазбалары параметрін теңшеу мүмкіндігін қамтамасыз ету.

• DNS серверлерін жазбаларды рұқсатсыз өзгертуден қорғауды қамтамасыз ету және DNS қызметінің тұрақтылығын қамтамасыз ету бойынша шаралар қабылдау.

• Орындаушының техникалық өкілеттіктері шегінде Тапсырыс берушінің өтінімі бойынша орындаушы ұсынатын жалпыға ортақ IP-мекенжайлар үшін кері DNS-жазбаларды (PTR) теңшеуді қамтамасыз ету.

• Тапсырыс берушіге қолданыстағы DNS жазбалары және сұраныс бойынша домендік аймақтарға қызмет көрсету параметрлері туралы ақпарат беру

• Шарттың қолданылуы тоқтатылған немесе Орындаушы ауысқан кезде DNS-жазбаларға қол жеткізуді негізсіз шектемей, жария DNS-аймақтарға қызмет көрсетуді басқа жеткізушіге ауыстыруға жәрдемдесуді қамтамасыз ету.

1.4.6. Тапсырыс берушінің сұранысы бойынша орындаушы VLAN функциясын қолдана отырып, деректерді қабылдау-беру арнасын көрсетілген ішкі арналар жылдамдығымен ішкі арналарға бөлуді қамтамасыз ету үшін өзінің жабдығын реттейді.

1.4.7. Орындаушы Тапсырыс берушінің аумағында габариттері: ені 48 см, биіктігі 13,5 см, тереңдігі 60 см ден аспайтын қызметтер көрсетуді қамтамасыз етуге арналған жабдықты орналастыруға құқылы.

1.4.8. Орындаушы өз күшімен және өз есебінен деректерді беру және қабылдау кабелінің Тапсырыс берушінің жабдығына қосылуын қамтамасыз етеді.

1.4.9. Орындаушы Қазақстан Республикасының шекарасынан шығатын магистральдық байланыс арналарын иеленуге және (немесе) жалда болуын қамтамасыз етеді.

1.4.10. Орындаушы Тапсырыс берушінің жабдықтары мен құралдарының жарамсыздығы жағдайында Қызметтердің болмауы немесе сапасының нашарлауы үшін жауапты емес.

1.5. Қызмет көрсету деңгейі туралы келісім (SLA).

1.5.1. Орындаушы Тапсырыс берушіге желінің қолжетімділік деңгейі кемінде 99,5 болатын қызметті ұсынуы тиіс%.

1.5.2. Егер есепті кезеңде Орындаушы Тапсырыс берушіге қолжетімділік коэффициенті кемінде 99,5% (тоқсан тоғыз бүтін және оннан бес пайыз) қызмет көрсеткен жағдайда, Тапсырыс беруші Орындаушыға толық соманы төлейді.

1.5.3. Егер есепті кезеңде Орындаушы Тапсырыс берушіге қолжетімділік коэффициенті кемінде 97% (тоқсан жеті пайыз), бірақ 99,5% - дан аз (тоқсан тоғыз бүтін және бес оннан бір пайыз) қызмет көрсеткен жағдайда, Тапсырыс беруші төлеуге жататын сома есепті кезеңдегі қызметтер құнының 5% - на (бес процентке) азаяды.

1.5.4. Егер есепті кезеңде Орындаушы Тапсырыс берушіге қолжетімділік коэффициенті кемінде 95% (тоқсан бес пайыз), бірақ 97% - дан (тоқсан жеті пайыз) кем қызмет көрсеткен жағдайда, Тапсырыс беруші төлеуге жататын сома есепті кезеңдегі қызметтер құнының 10% - на (он пайызына) азаяды.

1.5.5. Егер есепті кезеңде Орындаушы Тапсырыс берушіге қолжетімділік коэффициенті 95% - дан (тоқсан бес пайыз) кем қызмет көрсеткен жағдайда, Тапсырыс беруші төлеуге жататын сома есепті кезеңдегі қызметтер құнының 15% - на (он бес пайыз) азаяды.

Тапсырыс берушінің Service Desk-те Тапсырыс берушінің сұранысын өңдеу сұранысты беруді, сұранысты қабылдауды және тіркеуді, Орындаушыны тағайындауды, жұмыстарды орындауды және сұранысты жабуды қамтиды. Сұраудың жауап беру және орындау уақыты сұраулардың санаты мен басымдығына байланысты.

1.5.6. 1.5.8.-тармақта белгіленген мерзімдер шегінде жойылған/орындалған инциденттер мен сұрау салулар бойынша қызметтің қолжетімсіздігі осы Техникалық ерекшелік қызметтің қолжетімділік коэффициентін есептеу кезінде ескерілмейді.

1.5.7. Оқиғалар мен сұраулардың басымдықтары:

Деңгей	**Төмендегі сипаттамалардың кез келгеніне сәйкес келетін кез келген ақаулар:**
Басымдық 1 (Сыни)	Интернеттен/Интернетке кіру жоқ
Басымдық 2 (Байыпты)	Интернетке қол жетімділіктің мезгіл-мезгіл жоғалуына әкелетін деректер жылдамдығының төмендеуі
Басымдық 3 (Елеусіз)	Интернетке қолжетімділіктің жоғалуына әкеп соқтырмайтын деректерді беру жылдамдығының төмендеуі

1.5.8. Оқиғалар мен сұрауларды шешу:

Оқиғаның басымдығы	**Өңдеу уақыты**	**Оқиғаға реакция уақыты**	**Оқиғаны жоюдың максималды уақыты**
Басымдық 1	Тәулік бойы	30 минут	8 сағ. дейін
Басымдық 2	Тәулік бойы	60 минут	1 күнге дейін
Басымдық 3	Тәулік бойы	60 минут	1. күнге дейін

1. Ақаулықты жою уақытының басталуы Орындаушы Тапсырыс берушінің ақаулар туралы өтінімін қабылдаған сәттен бастап есептеледі және Тапсырыс берушіге Қызмет көрсету қайта басталған кезде аяқталады.
2. Қызметті үзе отырып, Орындаушының желісіндегі жоспарлы жұмыстар жұмыс басталғанға дейін 3 күнтізбелік күн бұрын хабарламамен, жұмыс басталғанға дейін 48 сағат бұрын хабарламамен қызметті үзбей түнгі уақытта жүргізілуі тиіс. Жоспарлы жұмыстарды жүргізу туралы хабарлама Шартта көрсетілген электрондық мекенжай бойынша жүргізілуге тиіс.
3. Орындаушының желісіндегі зақымдануларды жою Орындаушының есебінен және өтінім Орындаушының клиенттерді қолдау қызметінде тіркелген сәттен бастап 5 (бес) сағатқа дейінгі мерзімде (станциялық зақымданулар үшін және желілік-кабельдік зақымданулар үшін) жүзеге асырылуға тиіс.
4. Орындаушыда инцидентті жою үшін ең көп уақыт асып кеткен жағдайда жоспарлы профилактикалық жұмыстарды жүргізу үшін үзіліс болып табылмайтын байланыс үзілістері кезінде қайта есептеу жүйесі болуға тиіс.
5. Анықталған ақаулар туралы ақпарат алмасу Астана қаласының уақытын көрсете отырып, қызметтік телефондар немесе электрондық пошта арқылы жүзеге асырылуы тиіс.

3. Техникалық стандарттар

№ р/с	ҚР тіркелген	Белгіленуі	Құжат нөмірі	Санаты	Атауы	Қолдану саласы	Әзірлеуші	Беттер	МКС	Мәртебесі	Бұйрық	Енгізу күні бастап	К б
1	Иә	СТ РК EN 50173-1-2017	391930	Қазақстан Республикасының ұлттық стандарты	Информационные технологии Общие кабельные системы Часть 1 Общие требования		Нет ()	294	Программное обеспечение	Действует		01.01.2019	

4. Нормативтік-техникалық құжаттар

№ р/с	Атауы
1	Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрлігінің 2015 жылғы 24 ақпандағы №171 бұйрығымен бекітілген Интернет желісіне қол жеткізу қызметтерін көрсету қағидалары.

Қол қойған АМАНКУЛОВА БОТАГОЗ АЙТМУРАТОВНА

Қол қойылған күні 18.11.2026

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

ТЕХНИЧЕСКАЯ СПЕЦИФИКАЦИЯ

по закупке 1272491
способом Открытый тендер

Лот № (78 У, 4587235) Услуги по доступу к Интернету

Заказчик: Товарищество с ограниченной ответственностью "Совместное предприятие "Казгермунай"
Организатор: Товарищество с ограниченной ответственностью "Совместное предприятие "Казгермунай"

1. Краткое описание ТРУ

Наименование	**Значение**
Номер строки	78 У
Наименование и краткая характеристика	Услуги по доступу к Интернету, Услуги, направленные на предоставление доступа к Интернету широкополосному по сетям проводным
Наименование категории ОКТРУ	Услуги по доступу к Интернету
Дополнительная характеристика	Предоставление доступа к сети Интернет в г. Кызылорда (основной канал)
Количество	1.000
Единица измерения	-
Место поставки	КАЗАХСТАН, Кызылординская область, г. Кызылорда, головной офис
Условия поставки	-
Срок поставки	с 01.2027 по 12.2029 (включительно)
Условия оплаты	Предоплата - 0%, Промежуточный платеж - 100%, Окончательный платеж - 0%

2. Описание и требуемые функциональные, технические, качественные и эксплуатационные характеристики

Техническое задание

Услуги предоставления доступа к сети Интернет в г. Кызылорда (основной канал)

78 У

1. Описание и требуемые функциональные, технические, качественные эксплуатационные характеристики

1.1. Место оказания Услуг, краткое описание и характеристика места (района) оказания Услуг

1.1.1. Место оказания услуг: (a)Юридический адрес: Казахстан, 120018, город Кызылорда, поселок Тасбогет, улица Амангельды 100, офис Заказчика; (b)Официальный адрес для взаиморасчетов: Казахстан, 120018, город Кызылорда, поселок Ж.Махамбетов, урочище Жанадария 101.

1.1.2. Срок оказания услуг с 01.01.2027 года по 31.12.2029 года.

1.1.3. Услуги должны соответствовать действующим «Правилам оказания услуг доступа к Интернету», утвержденными приказом министерства по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 24.02.2015 года № 171.

1.1.4. Определения и сокращения:

• ЕШДИ — единый шлюз доступа к сети Интернет в соответствии с действующим Законом об информатизации Республики Казахстан;

• рабочее время — время с 09:00 по 13:00 и с 14:00 по 18:00 часов в рабочие дни согласно законодательству Республики Казахстан;

• последняя миля — соединение между оборудованием Исполнителя и Заказчика.

1.2. Описание и требуемые технические, качественные и эксплуатационные характеристики закупаемых Услуг

1.2.1. Исполнитель обеспечивает доступ к сети Интернет в конечной точке оказания услуг по месту: город Кызылорда, поселок Тасбогет, улица Амангельды 100, коммутационное помещение, сетевое устройство (коммутатор или маршрутизатор). Исполнитель имеет право использовать 2 жилы волоконно-оптического кабеля Заказчика и подключиться в месте: Кызылорда, улица Айтеке би 13, этаж 3, комната сторонних операторов, коммуникационный шкаф Заказчика, кросс.

1.2.2. Скорость доступа к сети Интернет:

1.2.2.1. При подключении без ЕШДИ 300 Мегабит/сек;

1.2.2.2. При одновременной работе каналов ЕШДИ и без ЕШДИ: по 100 Мегабит/с в каждом канале;

1.2.2.3. При подключении только через ЕШДИ 100 Мегабит/сек.

1.2.3. Исполнитель обеспечивает подключение через ЕШДИ в течение 30 календарных дней со дня получения официального запроса Заказчика либо к указанной дате, в зависимости от того, какое из указанных событий наступит позже.

1.2.4. Для целей тестирования работоспособности подключения ЕШДИ и поэтапного перевода сервисов Заказчика на ЕШДИ, в течение 30 календарных дней с даты подключения через ЕШДИ Исполнитель обеспечивает одновременную работу: (a)подключения через ЕШДИ, и (b)подключения без ЕШДИ. Положительный результат окончания тестового периода оформляется Сторонами актом перевода доступа к сети интернет на подключение через ЕШДИ.

1.2.5. Количество публичных (белых) IP-адресов версии «4» в блоке адресов не менее 32.

1.2.6. Время предоставления доступа к сети Интернет: круглосуточно, беспрерывно.

1.2.7. Влияние объема трафика приема-передачи данных на стоимость Услуг: нет влияния (безлимитная).

1.2.8. Исполнитель по запросу Заказчика должен предоставить тарифные планы подключения к сети Интернет с безлимитным объемом передаваемого трафика «Unlimited»

1.2.9. Подключение Заказчик к сети Исполнителя производится с использованием волоконно-оптических или выделенных прямых линии связи. В соответствии с типом линии связи Заказчика устанавливается оконечное оборудование Исполнителя (оптический терминал, медиаконвертер, модем FTTx и т.д.) к которому подключается телекоммуникационное оборудование локальной сети Заказчика.

1.2.10. Зона ответственности Исполнителя заканчивается на внешнем интерфейсе граничного маршрутизатора, предоставленного Исполнителем или иного оборудования Заказчика.

1.2.11. Исполнитель обеспечивает доступ к сети Интернет по протоколу TCP/IP. для осуществления подключения и последующего оказания Услуги.

1.2.12. Реконфигурация каналов в процессе эксплуатации производится при наличии технической возможности и по письменной заявке Заказчика или по согласованию с Заказчиком.

1.2.13. Исполнитель должен самостоятельно организовать и обеспечить предоставление услуги последней мили до точки подключения Заказчика, используя собственную волоконно-оптическую линию связи (ВОЛС), с обеспечением технической возможности оперативного переключения на ВОЛС Заказчика.

1.2.14. Исполнитель должен обладать необходимыми материально-техническими и сервисными ресурсами, обеспечивающими непрерывное и оперативное выполнение обязательств по технической поддержке и проведению ремонтных работ на интернет-каналах Заказчика в соответствии с установленным уровнем сервиса (SLA).

Для обеспечения оперативности (минимизации времени реагирования и устранения инцидентов) Исполнитель обеспечивает наличие:

1. Действующей службы технической поддержки (Service Desk / Help Desk), функционирующей в режиме 24/7/365 с выделенной телефонной линией и электронными каналами связи для приема и регистрации заявок Заказчика;

2. Материально-технической базы (включая оборудованный офис/сервисный центр и складской запас), укомплектованной необходимым диагностическим, измерительным и резервным сетевым оборудованием (ЗИП) для оперативной замены и проведения ремонтно-восстановительных работ на линиях связи Заказчика;

Транспортной и логистической доступности, позволяющей мобильным бригадам Исполнителя прибыть на объекты Заказчика для локализации и устранения аварий на интернет-каналах в нормативные сроки, указанные в Приложении №2 к настоящему Техническому заданию (Регламент SLA).»

1.2.15. Тип порта подключения к оборудованию Заказчика: разъем RJ45 с протоколами Ethernet 100Base-TX либо Ethernet 1000Base-T, в зависимости от необходимой скорости доступа к сети Интернет.

1.2.16. Тип канала доступа: прямое выделенное соединение некоммутируемого канала связи.

1.2.17. Совокупная неработоспособность Услуги, без учета времени на допуск специалистов Исполнителя на объекты оказания Услуг:

- не более 4 часов в календарный месяц;
- не более 20 минут рабочего времени в течение каждого рабочего дня согласно законодательству Республики Казахстан.

1.2.18. Процент потерянных пакетов за одну минуту: не более 1% при загрузке канала приема-передачи данных менее 30%.

1.2.19. Задержка (ping delay) от конечного сетевого оборудования в офисе Заказчика до ближайшего конечного оборудования на площадке Исполнителя:

- не более 10 мсек при загрузке канала приема-передачи данных менее 30%;
- не более 50 мсек при загрузке канала приема-передачи данных от 30% до 90%.

1.2.20. Исполнитель обеспечивает отсутствие блокировки приема-передачи данных, кроме требуемых согласно законодательству Республики Казахстан в установленном порядке.

1.2.21. Исполнитель обеспечивает круглосуточную техническую поддержку в режиме 24x7 (24 часа в сутки, 7 дней в неделю) по телефонной связи и электронной почте.

1.3. Требования к сети Исполнителя.

1.3.1. Исполнитель должен иметь каналы доступа к зарубежным сегментам сети Интернет, каждый из которых поддерживает скорость не менее 10 000 Mb/s.

1.3.2. Исполнитель должен иметь не менее 4-х независимых друг от друга канала доступа в зарубежные сегменты сети Интернет.

1.3.3. Все оборудование Исполнителя, используемое для предоставления Услуг Заказчику должно иметь сертификаты соответствия стандартам Республики Казахстан.

1.3.4. Исполнитель должен иметь кольцевую топологию ядра сети, при которой выход из строя одного узла сети Исполнитель не должен влиять на работоспособность сети в целом, что в свою очередь должно обеспечить непрерывное функционирование предоставляемой Услуги.

1.3.5. Исполнитель должен иметь в штате обслуживающие станционные и линейные сооружения сети квалифицированных специалистов, имеющих соответствующие сертификаты по обслуживанию локальных сетей, а также медных/оптических линий связи не менее 5-ти сотрудников;

1.4. Требования по сервисному обслуживанию

1.4.1. Исполнитель должна иметь круглосуточную службу поддержки Заказчика обеспеченную единым бесплатным call - центром по всей территории Республики Казахстан.

1.4.2. Служба поддержки пользователей Исполнителя должна обеспечивать контроль состояния сети и оперативное устранение неисправностей в режиме 24/7.

1.4.3 Заявки Заказчика в техническую поддержку Исполнителя регистрируются одним из следующих способов по согласованию с Исполнителем:

- По колл центру, с регистрацией обращения в системе по регистрации заявок и обращений Исполнителя и присвоения ему идентификационного номера.

1.4.4. Исполнитель регистрирует инциденты, принимает меры по их устранению и сообщает Заказчику номер зарегистрированного инцидента, время регистрации инцидента с кратким описанием инцидента, принятых мерах и предположительных сроках устранения неисправностей.

Исполнитель несет ответственность за:

1) Обеспечение отказоустойчивой работы инфраструктуры серверов DNS Исполнителя;

2) Настройку оконечного сетевого оборудования, предоставляемого Исполнителем на территории Заказчика.

1.4.5. Исполнитель обеспечивает размещение, обслуживание и актуализацию публичных DNS-записей доменных зон Заказчика на своих авторитативных DNS-серверах в течение всего срока оказания Услуг с соблюдением следующих требований:

- Обеспечение круглосуточной доступности службы DNS (24 часа в сутки, 7 дней в неделю).

- Обеспечение работы не менее двух авторитативных DNS-серверов с возможностью резервирования при отказе одного из серверов.

- Поддержка DNS-записей типов A, AAAA, MX, CNAME, TXT, NS, SRV, CAA и других стандартных типов записей, необходимых для функционирования информационных систем Заказчика.

- Создание, изменение и удаление DNS-записей по официальной заявке Заказчика в течение не более 4 часов с момента получения заявки, если иной срок не согласован Сторонами.

- Обеспечение возможности настройки параметра TTL DNS-записей по согласованию с Заказчиком.

- Обеспечение защиты DNS-серверов от несанкционированного изменения записей и принятие мер по обеспечению устойчивости службы DNS.

• Обеспечение настройки обратных DNS-записей (PTR) для предоставляемых Исполнителем публичных IP-адресов по заявке Заказчика в пределах технических полномочий Исполнителя.

• Предоставление Заказчику информации о действующих DNS-записях и параметрах обслуживания доменных зон по запросу.

• При прекращении действия договора или смене Исполнителя обеспечение содействия в переносе обслуживания публичных DNS-зон к другому поставщику без необоснованного ограничения доступа к DNS-записям.

1.4.6. По запросу Заказчика Исполнитель настраивает свое оборудования для обеспечения разделения канала приема-передачи данных на под-каналы с указанной скоростью под-каналов с помощью функции VLAN.

1.4.7. Исполнитель имеет право разместить на территории Заказчика оборудование для обеспечения оказания Услуг с габаритами не более: ширина 48 см, высота 13,5 см, глубина 60 см.

1.4.8. Исполнитель своими силами и за свой счет обеспечивает доведение кабеля приема-передачи данных до оборудования Заказчика.

1.4.9. Исполнитель обеспечивает наличие во владении и (или) в аренде магистральных каналов связи, выходящих за границы Республики Казахстан.

1.4.10. Исполнитель не несет ответственности за отсутствие или ухудшение качества Услуг в случае неработоспособности оборудования и средств Заказчика.

1.5. Соглашение об уровне оказания Услуги (SLA).

1.5.1. Исполнитель должен предоставлять Заказчику Услугу с уровнем доступности сети не менее 99,5%.

1.5.2. В случае если в отчетный период Исполнитель оказал Заказчику Услугу с коэффициентом доступности не менее 99,5% (девяносто девяти целых и пять десятых процента) Заказчик оплачивается Исполнителю полную сумму.

1.5.3. В случае если в отчетный период Исполнитель оказал Заказчику Услугу с коэффициентом доступности не менее 97% (девяносто семи процентов), но менее 99,5% (девяносто девяти целых и пяти десятых процента, сумма, подлежащая оплате Заказчиком, уменьшается на 5% (пять процентов) от стоимости Услуг за отчетный период.

1.5.4. В случае если в отчетный период Исполнитель оказал Заказчику Услугу с коэффициентом доступности не менее 95% (девяносто пяти процентов), но менее 97% (девяносто семи процентов), сумма, подлежащая оплате Заказчиком, уменьшается на 10% (десять процентов) от стоимости Услуг за отчетный период.

1.5.5. В случае если в отчетный период Исполнитель оказал Заказчику Услугу с коэффициентом доступности менее 95% (девяносто пять процентов), сумма, подлежащая оплате Заказчиком, уменьшается на 15% (пятнадцать процентов) от стоимости Услуг за отчетный период.

Обработка запроса Заказчика в Service Desk Исполнителя включает подачу запроса, приём и регистрацию запроса, назначение исполнителя, выполнение работ и закрытие запроса. Время реакции и выполнения запроса зависит от категории и приоритета запросов.

1.5.6. Недоступности Услуги по инцидентам и запросам, устраненным/выполненным в пределах сроков, установленных пунктом 1.5.7. настоящей Технической спецификации не учитываются при расчете коэффициента доступности Услуги.

1.5.7. Приоритеты инцидентов и запросов:

Уровень	**Любые сбои, подходящие под любое из приведенных ниже описаний:**
Приоритет 1 (Критический)	Нет доступа из/в Интернет
Приоритет 2 (Серьезный)	Снижение скорости передачи данных, влекущее периодическое пропадание доступа к Интернету
Приоритет 3 (Незначительный)	Снижение скорости передачи данных, не влекущее пропадание доступа к Интернету

1.5.8. Решение инцидентов и запросов:

Приоритет инцидента	**Время обработки**	**Время реакции на инцидент**	**Максимальное время устранения инцидента**
Приоритет 1	Круглосуточно	30 минут	До 8 часов
Приоритет 2	Круглосуточно	60 минут	До 1 дня
Приоритет 3	Круглосуточно	60 минут	До 5 дней

1.5.9. Начало времени устранения неисправности считается с момента, когда Исполнитель принял заявку Заказчика о неисправностях и заканчивается, когда предоставление Услуг Заказчику возобновлено.

1.5.10. Плановые работы на сети Исполнителя с прерыванием Услуги должны проводиться в ночное время с уведомлением за 3 календарных дней до начала работ, без прерывания Услуги с уведомлением за 48 часов до начала работ. Извещение о проведении плановых работ должно производиться по электронному адресу, указанному в Договоре.

1.5.11. Устранение повреждений на сети Исполнителя должно осуществляться за счет Исполнителя и в срок до 5 (пяти) часов (для станционных повреждений и для линейно-кабельных повреждений) с момента регистрации заявки в Службе поддержки Клиентов Исполнителя.

1.5.12. Исполнитель должен иметь систему перерасчета при перерывах связи, не являющихся перерывами для проведения плановых профилактических работ при условии превышения максимального времени для устранения инцидента.

1.5.13. Обмен информацией об обнаруженных неисправностях должен осуществляться по служебным телефонам или по электронной почте, с указанием времени г. Астана.

3. Технические стандарты

№ п/п	Зарегистрирован в РК	Обозначение	Номер документа	Категория	Наименование	Область применения	Разработчик	Страницы	МКС	Статус	Приказ	Дата введения с
1	Да	СТ РК EN 50173-1-2017	391930	Национальный стандарт Республики Казахстан	Информационные технологии Общие кабельные системы Часть 1 Общие требования		Нет ()	294	Программное обеспечение	Действует		01.01.2019

4. Нормативно-технические документы

№ п/п	Наименование
1	Правила оказания услуг доступа к Интернету», утвержденные приказом министерства по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 24.02.2015 года № 171

Подписал АМАНКУЛОВА БОТАГОЗ АЙТМУРАТОВНА

Дата подписания 18.11.2026