

Утверждаю
Управляющий директор по производству
АО «Эмбаунайгаз»


Кутжанов А.А.
«___» _____ 2018 г.

Техническая спецификация
на закуп услуг по сервисному обслуживанию и
текущему ремонту компьютерной техники Эмбаунайэнерго

Атырау 2018 г.

Описание и требуемые технические, качественные и эксплуатационные характеристики работ и услуг:

1. Определения и сокращения

Инцидент — любое событие, выходящее за рамки стандартного функционирования ИТ-услуги и являющееся настоящей или возможной причиной приостановки или снижения качества предоставления этой услуги.

Проблема — один или несколько связанных инцидентов с неизвестной причиной возникновения.

ИТ-услуга — услуга, предоставляемая Исполнителем, бизнес — подразделениям Заказчика и связанная с функционированием того или иного объекта ИТ-инфраструктуры.

ИТ-сервис — комплекс ИТ решений и деятельности, обеспечивающий реализацию определенных бизнес процессов.

Заказчик — АО «Эмбаунайгаз»

ИТ-инфраструктура — программные и аппаратные средства, услуги, процессы, технологии, а также любые другие материальные и нематериальные ценности, используемые Заказчиком для осуществления своей деятельности и управляемые Департаментом информационных технологий.

Оборудование - Перечень аппаратных средств, передаваемых Заказчиком на обслуживание

Конфигурационная единица - технологический элемент управления ИТ ресурсами (программное, аппаратное или телекоммуникационное обеспечение) выполняющее определенные задачи по предоставлению результата обработки и/или доставки информации определенному бизнес-процессу.

Методика — формализованный (документированный) способ осуществления деятельности в терминологии стандартов ISO.

БДКЕ — База данных конфигурационных единиц

Бюджет — бюджет затрат на оказание услуг, оговоренных в настоящей спецификации

Фонд сопутствующих услуг — переменная часть затрат, понесенных в результате замены запасных частей или оказанных услуг, связанных с ИТ-сервисом

Аварийный фонд — неснижаемый ЗИП для быстрой замены вышедших из строя элементов. Аварийный фонд создается из средств, выделенных на фонд сопутствующих услуг

Обменный фонд — объем оборудования, предназначенного для временной замены вышедших из строя компонентов ИТ Инфраструктуры. Обменный фонд создается за счет Исполнителя является его собственностью.

ДАПиИТ — департамент автоматизации производства и информационных технологий АО «Эмбаунайгаз»

Время реакции - это период времени между обращением к Исполнителю для получения технической поддержки и началом работы специалиста Исполнителя по решению возникшей проблемы.

Время устранения - максимальное время, через которое обслуживаемая система восстановит работоспособность.

ТО — техническое обслуживание

БЕ — бизнес-единица Заказчика

МЭ — межсетевой экран

Нарушение — превышение времени реакции и устранения проблем, обозначенных во временных параметрах сервиса

Владелец приложения — это структурное подразделение Общества, являющееся владельцем бизнес-процессов, автоматизация которых связана с данным приложением.

Блок ИТ — блок информационных технологий Заказчика

ИС — информационная система.

2. Цели и задачи.

Цель. Обеспечение, гарантия постоянной поддержки и совершенствование необходимых Заказчику ИТ-услуг.

Задачи:

- 2.1. Организация сервиса ТО базового рабочего места
- 2.2. Организация сервиса ТО системы электронной почты
- 2.3. Организация сервиса ТО систем печати
- 2.4. Организация сервиса ТО систем копирования
- 2.5. Организация сервиса ТО системы электронного документооборота
- 2.6. Организация сервиса ТО систем сканирования
- 2.7. Организация сервиса ТО систем мобильного доступа
- 2.8. Организация сервиса ТО АРМ банковских операций
- 2.9. Организация сервиса ТО «Электронных форм налоговой отчетности» (ФНО)
- 2.10. Организация сервиса ТО корпоративной информационной сети
- 2.11. Организация сервиса ТО систем доступа к сети Интернет
- 2.12. Организация сервиса ТО ИС Параграф
- 2.13. Организация сервиса ТО систем FTP
- 2.14. Организация сервиса технического сопровождения мероприятий
- 2.15. Организация сервиса поддержки нормативных документов
- 2.16. Организация сервиса ТО систем мониторинга ИТ – инфраструктуры
- 2.17. Организация сервиса сопутствующих услуг
- 2.18. Организация сервиса администрирования информационных систем
- 2.19. Описание сервиса ТО серверного оборудования
- 2.20. Описание сервиса ТО телекоммуникационного оборудования

3. Описание сервисов.

3.1. Описание сервиса ТО базового рабочего места:

- 3.1.1. Целевая группа - Пользователи Эмбаунайэнерго
- 3.1.2. Описание - Сервис «Базовое рабочее место» является базовым сервисом в информационной системе АО «Эмбаунайгаз». В составе сервиса предоставляется возможность выполнения автоматизации офисной деятельности, платформа для функционирования различных приложений, база для получения других информационных сервисов, средства защиты от компьютерных вирусов, доступ к сетевым папкам, возможность обмена электронными сообщениями и использование общих почтовых папок и коммуникации с использованием локальной вычислительной сети организации.
- 3.1.3. Интервал предоставления сервиса - с понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00.
- 3.1.4. Место предоставления –Эмбаунайэнерго.
- 3.1.5. Временные параметры сервиса.
 - 3.1.5.1. Низкий - Неработоспособность компонента базового рабочего места. Время реагирования 12 часов, время устранения 24 часа.
 - 3.1.5.2. Средний - Неработоспособность базового рабочего места сотрудника Заказчика. Время реагирования 1 час, время устранения 4 часа.
 - 3.1.5.3. Высокий - Неработоспособность базового рабочего места Топ менеджера Заказчика. Время реагирования 30 мин, время устранения 1 час.

3.2. Описание сервиса ТО системы электронной почты

- 3.2.1. Целевая группа - Пользователи Эмбаунайэнерго.

3.2.2. Описание - Получая сервис «Система электронной почты», пользователи приобретают возможность обмена электронными сообщениями с использованием корпоративной почтовой системы.

3.2.3. Место предоставления - Эмбаунайэнерго.

3.2.4. Временные параметры сервиса.

3.2.4.1. Низкий - Не работает электронная почта сотрудника Заказчика. Время реагирования 30 мин, время устранения 2 часа.

3.2.4.2. Средний - Не работает электронная почта нескольких сотрудников Заказчика. Время реагирования 20мин, время устранения 1 час.

3.2.4.3. Высокий - Не работает электронная почта Топ менеджера Заказчика. Время реагирования 15мин, время устранения 30мин.

3.3. Описание сервиса ТО систем печати.

3.3.1. Целевая группа - Пользователи Эмбаунайэнерго.

3.3.2. Описание - Обеспечение и поддержка печати.

3.3.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00.

3.3.4. Место предоставления - Эмбаунайэнерго.

3.3.5. Временные параметры сервиса.

3.3.5.1. Низкий - Посторонние шумы в работе оборудования. Время реагирования 12 часов, время устранения 24 часа.

3.3.5.2. Средний - Качество печати не соответствует норме. Время реагирования 1 час, время устранения 4 часа.

3.3.5.3. Высокий - Неработоспособность печатающего устройства. Время реагирования 30мин, время устранения 1 час.

3.4. Описание сервиса ТО систем копирования

3.4.1. Целевая группа - Пользователи Эмбаунайэнерго.

3.4.2. Описание - Обеспечение и поддержка печати.

3.4.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00.

3.4.4. Место предоставления - Эмбаунайэнерго.

3.4.5. Временные параметры сервиса.

3.4.5.1. Низкий - Посторонние шумы в работе оборудования. Время реагирования 12 часов, время устранения 24 часа.

3.4.5.2. Средний - Качество печати не соответствует норме. Время реагирования 1 час, время устранения 4 часа.

3.4.5.3. Высокий - Неработоспособность печатающего устройства. Время реагирования 30мин, время устранения 1 час.

3.5. Описание сервиса ТО системы электронного документооборота

3.5.1. Целевая группа - Пользователи Эмбаунайэнерго

3.5.2. Описание - Получая сервис «Система электронного документооборота», пользователи приобретают возможность обмена электронными сообщениями с использованием корпоративной почтовой системы.

3.5.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00.

3.5.4. Место предоставления - Эмбаунайэнерго

3.5.5. Временные параметры сервиса.

- 3.5.5.1. Низкий - Не работает электронный документооборот сотрудника Заказчика. Время реагирования 12 часов, время устранения 24 часа.
- 3.5.5.2. Средний - Не работает электронный документооборот нескольких сотрудников Заказчика. Время реагирования 1 час, время устранения 4 часа.
- 3.5.5.3. Высокий - Не работает электронный документооборот у топ-менеджмента Заказчика. Время реагирования 30мин, время устранения 1 час.

3.6. Описание сервиса ТО систем сканирования

- 3.6.1. Целевая группа - Пользователи Эмбаунайэнерго
- 3.6.2. Описание - Обеспечение и поддержка сканирования.
- 3.6.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00.
- 3.6.4. Место предоставления - Эмбаунайэнерго
- 3.6.5. Временные параметры сервиса.
 - 3.6.5.1. Низкий - Посторонние шумы в работе оборудования. Время реагирования 12 часов, время устранения 24 часа.
 - 3.6.5.2. Средний - Качество сканирования не соответствует норме. Время реагирования 1 час, время устранения 4 часа.
 - 3.6.5.3. Высокий - Неработоспособность сканирующего устройства. Время реагирования 30мин, время устранения 1 час.

3.7. Описание сервиса ТО систем мобильного доступа

- 3.7.1. Целевая группа - Пользователи Эмбаунайэнерго (все сотрудники по требованию АО «Эмбаунайгаз»).
- 3.7.2. Описание - Обеспечение и поддержка удаленного доступа к информационным ресурсам АО «Эмбаунайгаз».
- 3.7.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00.
- 3.7.4. Место предоставления - Эмбаунайэнерго.
- 3.7.5. Временные параметры сервиса.
 - 3.7.5.1. Низкий - Не может получить доступ сотрудник компании. Время реагирования 6 часов, время устранения 12 часов.
 - 3.7.5.2. Средний - Не могут получить доступ несколько сотрудников компании. Время реагирования 30 мин, время устранения 2 часа.
 - 3.7.5.3. Высокий - Не может получить доступ Топ менеджер компании. Время реагирования 15 мин, время устранения 30 мин.

3.8. Описание сервиса ТО АРМ банковских операций

- 3.8.1. Целевая группа - Департамент казначейства.
- 3.8.2. Описание - Техническая поддержка систем АРМ банковских операций.
- 3.8.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00.
- 3.8.4. Место предоставления - Эмбаунайэнерго.
- 3.8.5. Временные параметры сервиса.
 - 3.8.5.1. Низкий - Не может работать один сотрудник. Время реагирования 30 мин, время устранения 30 мин.
 - 3.8.5.2. Средний - Не может выполняться технологическая операция. Время реагирования 20 мин, время устранения 20 мин.

3.8.5.3. Высокий - Не может работать сотрудник департамента, имеющий право электронной подписи. Время реагирования 15 мин, время устранения 15 мин.

3.9. Описание сервиса ТО «Электронных форм налоговой отчетности» (ЭФНО)

3.9.1. Целевая группа - Сектор налогового учета.

3.9.2. Описание - Техническое обслуживание приложений ФНО. Приложение для декларанта (ИС Акциз), e-inis-client2(INIS) и личный кабинет на сайте www.salyk.kz.

3.9.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00.

3.9.4. Место предоставления - Эмбаунайэнерго.

3.9.5. Временные параметры сервиса.

3.9.5.1. Низкий - Не может работать один сотрудник. Время реагирования 30 мин, время устранения 2 часа.

3.9.5.2. Средний - Не может выполняться технологическая операция. Время реагирования 20 мин, время устранения 1 час.

3.9.5.3. Высокий - Не может работать сотрудник департамента. Время реагирования 15 мин, время устранения 30 мин.

3.10. Описание сервиса ТО корпоративной информационной сети

3.10.1. Целевая группа - Пользователи Эмбаунайэнерго

3.10.2. Описание - Обеспечение доступа к корпоративной сети Заказчика.

3.10.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00

3.10.4. Место предоставления - Эмбаунайэнерго.

3.10.5. Временные параметры сервиса.

3.10.5.1. Низкий - Отсутствие доступа к ресурсу корпоративной информационной сети у одного сотрудника. Время реагирования 6 часов, время устранения 12 часов.

3.10.5.2. Средний - Отсутствие доступа к ресурсу корпоративной информационной сети у нескольких сотрудников. Время реагирования 30 мин, время устранения 2 часа.

3.10.5.3. Высокий - Отсутствие доступа к ресурсу корпоративной информационной сети у Топ менеджера компании. Время реагирования 15 мин, время устранения 30 мин.

3.11. Описание сервиса ТО систем доступа к сети Интернет

3.11.1. Целевая группа - Пользователи Эмбаунайэнерго.

3.11.2. Описание - Предоставление доступа к глобальной сети Интернет.

3.11.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. в Эмбаунайэнерго. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00

3.11.4. Место предоставления - Эмбаунайэнерго.

3.11.5. Временные параметры сервиса.

3.11.5.1. Низкий - Отсутствие доступа к сети Интернет у одного сотрудника. Время реагирования 6 часов, время устранения 12 часов.

3.11.5.2. Средний - Отсутствие доступа к сети Интернет у нескольких сотрудников. Время реагирования 30 мин, время устранения 2 часа.

3.11.5.3. Высокий - Отсутствие доступа к сети Интернет у Топ менеджера компании. Время реагирования 15 мин, время устранения 30 мин.

3.12. Описание сервиса ТО ИС Параграф

3.12.1. Целевая группа - Пользователи Эмбаунайэнерго.

3.12.2. Описание - Предоставление доступа в базу ИС Параграф

- 3.12.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. в Эмбаунайэнерго. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00
- 3.12.4. Место предоставления - Эмбаунайэнерго.
- 3.12.5. Временные параметры сервиса.
 - 3.12.5.1. Низкий - Отсутствие доступа к базе ИС Параграф у одного сотрудника. Время реагирования 30 мин, время устранения 2 часа.
 - 3.12.5.2. Средний - Отсутствие доступа к базе ИС Параграф у нескольких сотрудников. Время реагирования 20 мин, время устранения 1 час.
 - 3.12.5.3. Высокий - Отсутствие доступа к базе ИС Параграф у Топ менеджера компании. Время реагирования 15 мин, время устранения 30 мин.
- 3.13. **Описание сервиса ТО систем FTP**
 - 3.13.1. Целевая группа - Пользователи Эмбаунайэнерго.
 - 3.13.2. Описание – Обеспечение передачи информации значительных объемов
 - 3.13.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. в Эмбаунайэнерго В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00
 - 3.13.4. Место предоставления - Эмбаунайэнерго.
 - 3.13.5. Временные параметры сервиса.
 - 3.13.5.1. Низкий - Не осуществляется передача информации у одного сотрудника. Время реагирования 6 часов, время устранения 12 часов.
 - 3.13.5.2. Средний - Не осуществляется передача информации у нескольких сотрудников. Время реагирования 30 мин, время устранения 2 часа.
 - 3.13.5.3. Высокий - Не осуществляется передача информации у Топ менеджера. Время реагирования 15 мин, время устранения 30 мин.
- 3.14. **Описание сервиса технического сопровождения мероприятий**
 - 3.14.1. Целевая группа - Пользователи Эмбаунайэнерго.
 - 3.14.2. Описание – Техническое сопровождение различных мероприятий (презентации, совещания, конференции, пресс-релизы)
 - 3.14.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. в Эмбаунайэнерго. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00
 - 3.14.4. Место предоставления - Эмбаунайэнерго.
 - 3.14.5. Временные параметры сервиса.
 - 3.14.5.1. Низкий - Мероприятие с участием одного сотрудника. Время реагирования 6 часов, время устранения 12 часов.
 - 3.14.5.2. Средний - Мероприятие с участием нескольких сотрудников. Время реагирования 30 мин, время устранения 2 часа.
 - 3.14.5.3. Высокий - Мероприятие с участием Топ менеджеров. Время реагирования 15 мин, время устранения 30 мин.
- 3.15. **Описание сервиса поддержки нормативных документов**
 - 3.15.1. Целевая группа - Пользователи Эмбаунайэнерго.
 - 3.15.2. Описание – Инвентаризация оборудования, регистрация ремонта и замены оборудования и т.д.
 - 3.15.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. в Эмбаунайэнерго. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00
 - 3.15.4. Место предоставления - Эмбаунайэнерго.
 - 3.15.5. Временные параметры сервиса.

- 3.15.5.1. Низкий - Нет подписи начальника ДАПиИТ. Время реагирования 7 дней, время устранения 20 дней.
- 3.15.5.2. Средний - Неактуальный список контактов сотрудников службы технической поддержки. Время реагирования 2 дня, время устранения 14 дней.
- 3.15.5.3. Высокий - Не внесены изменения в описание основных информационных систем. Время реагирования 1 день, время устранения 7 дней.
- 3.16. **Описание сервиса ТО систем мониторинга ИТ – инфраструктуры.**
 - 3.16.1. Целевая группа - Пользователи Эмбаунайэнерго.
 - 3.16.2. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. в Эмбаунайэнерго. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00
 - 3.16.3. Место предоставления - Эмбаунайэнерго.
 - 3.16.4. Временные параметры сервиса.
 - 3.16.4.1. Низкий - Некорректный мониторинг одного элемента инфраструктуры. Время реагирования 6 часов, время устранения 12 часов.
 - 3.16.4.2. Средний - Некорректный мониторинг нескольких элементов инфраструктуры. Время реагирования 30 мин, время устранения 2 часа.
 - 3.16.4.3. Высокий - Отсутствие мониторинга. Время реагирования 15 мин, время устранения 30 мин.
- 3.17. **Описание требований к оказанию сопутствующих услуг**
 - 3.17.1. Целевая группа - Пользователи Эмбаунайэнерго.
 - 3.17.2. Описание – поддержка аварийного фонда, поддержка обменного фонда, ремонт оборудования, описанного в Приложении 1, изменение конфигурации оборудования с целью повышения производительности, изменение конфигурации оборудования с целью использования дополнительных функций, аренда оборудования Заказчиком, доставка оборудования до территориально-удаленных структурных подразделений Заказчика, консалтинговые услуги, связанные с разработкой аналитических отчетов по управлению непрерывностью оказываемых сервисов, организация новых точек для подключения к локальной сети передачи данных и голоса, кабельного телевидения, сети видеонаблюдения.
 - 3.17.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. в Эмбаунайэнерго. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00
 - 3.17.4. Место предоставления - Эмбаунайэнерго.
 - 3.17.5. Временные параметры сервиса.
 - 3.17.5.1. Низкий - Неудовлетворительная работа оборудования индивидуального пользования, Восполнение аварийного фонда, Поддержка обменного фонда, передача оборудования в аренду Заказчику. Время реагирования 12 раб. дней, время устранения по согласованию заказчиком.
 - 3.17.5.2. Средний - Отказ работы оборудования индивидуального пользования, Неудовлетворительная работа оборудования коллективного пользования, Организация новых точек подключения. Неактуальный список контактов сотрудников службы технической поддержки. Время реагирования 1 раб. день, время устранения по согласованию Заказчика.
 - 3.17.5.3. Высокий - Отказ работы оборудования коллективного пользования, Неудовлетворительная работа оборудования Топ менеджеров Заказчика, Организация новых точек подключения для Топ менеджера Заказчика. Время реагирования 30 мин, время устранения по согласованию заказчика.

3.17.5.4. При необходимости замены комплектующих, не имеющих в наличии, время устранения проблемы корректируется с учетом периода доставки ЗИПа. Период доставки оборудования

3.18. Описание сервиса администрирование информационных систем.

3.18.1. Целевая группа - Пользователи Эмбаунайэнерго

3.18.2. Описание - Обеспечение работоспособности информационных систем

3.18.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. в Эмбаунайэнерго. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00

3.18.4. Место предоставления - Эмбаунайэнерго.

3.18.5. Временные параметры сервиса.

3.18.5.1. Низкий - Не может работать один сотрудник. Время реагирования 30 мин, время устранения 2 часа.

3.18.5.2. Средний - Не могут работать несколько сотрудников. Время реагирования 20 мин, время устранения 1 час.

3.18.5.3. Высокий - Проблемы в работе Топ менеджера. Время реагирования 15 мин, время устранения 30 мин.

3.19. Описание сервиса ТО системы бесперебойного питания.

3.19.1. Целевая группа - Пользователи Эмбаунайэнерго

3.19.2. Описание - Организация ТО системы бесперебойного питания в АУП АО «Эмбаунайгаз».

3.19.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00

3.19.4. Место предоставления - Эмбаунайэнерго.

3.19.5. Временные параметры сервиса.

3.19.5.1. Низкий - Нет возможности мониторинга системы на достаточном уровне. Время реагирования 8 часов, время устранения 16 часов.

3.19.5.2. Средний - Работа системы сопровождается посторонними шумами, выделениями, показания датчиков нестабильны. Время реагирования 2 часа, время устранения 8 часов.

3.19.5.3. Высокий - Выход из строя элементов системы бесперебойного питания. Перебои в работе системы. Время реагирования 1 час, время устранения 4 часа.

3.20. Описание сервиса ТО серверного оборудования.

3.20.1. Целевая группа - Пользователи Эмбаунайэнерго

3.20.2. Описание - Организация ТО серверного оборудования в Эмбаунайэнерго

3.20.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00

3.20.4. Место предоставления - Эмбаунайэнерго.

3.20.5. Временные параметры сервиса.

3.20.5.1. Низкий - Нет возможности мониторинга системы на достаточном уровне. Время реагирования 8 часов, время устранения 16 часов.

3.20.5.2. Средний - Работа системы сопровождается посторонними шумами, выделениями. Перебои в работе серверов. Время реагирования 2 часа, время устранения 8 часов.

3.20.5.3. Высокий - Выход из строя серверного оборудования. Время реагирования 1 час, время устранения 4 часа.

3.21. Описание сервиса ТО телекоммуникационного оборудования

- 3.21.1. Целевая группа - Пользователи Эмбаунайэнерго
- 3.21.2. Описание - Обеспечение работоспособности телекоммуникационного оборудования.
- 3.21.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00
- 3.21.4. Место предоставления - Эмбаунайэнерго.
- 3.21.5. Временные параметры сервиса.
 - 3.21.5.1. Низкий - Отсутствие доступа к локальной сети одного пользователя. Время реагирования 6 часов, время устранения 12 часов.
 - 3.21.5.2. Средний - Отсутствие доступа к локальной сети у нескольких сотрудников. Время реагирования 30 мин, время устранения 2 часа.
 - 3.21.5.3. Высокий - Отсутствие доступа к локальной сети у Топ менеджера компании. Время реагирования 15 мин, время устранения 30 мин.

4. Объем услуг

- 4.1. Весь каталог услуг по всем предоставляемым сервисам указана в Приложении 1, таблица
- 4.2. Методика расчета штрафных санкции по всем предоставляемым сервисам указана в Приложении 1, таблица 2.
- 4.3. Перечень оборудования передаваемых на сервис технического обслуживания по всем предоставляемым сервисам указана в Приложении 2.
- 4.4. Перечень ПО, передаваемого на сервис технического обслуживания по ТО базового рабочего места:
 - 4.4.1. MS windows XP professional/7 professional/8.1/10
 - 4.4.2. MS office 2003/2007/2010/2013
 - 4.4.3. Adobe Reader
 - 4.4.4. Adobe Acrobat Professional
 - 4.4.5. Архиватор Winrar
 - 4.4.6. Lotus notes Client
 - 4.4.7. ПО записи данных на CD/DVD носителях - Nero
 - 4.4.8. Переводчик Multitran
 - 4.4.9. Autodesk 3ds Max
 - 4.4.10. 7-Zip
 - 4.4.11. ABBYY FineReader 6.0/7.0/10 Corporate/Sprint/Professional edition
 - 4.4.12. ABBYY Lingvo 9/10/11/12/x3 First Step/Multilingual/English-Russian
 - 4.4.13. ABBYY PDF Transformer 2.0/3.0
 - 4.4.14. ACDSee 5.0 PowerPack
 - 4.4.15. Adobe Air
 - 4.4.16. Adobe Flash Player
 - 4.4.17. Adobe Photoshop
 - 4.4.18. ArcGIS Desktop
 - 4.4.19. AutoCAD 2012
 - 4.4.20. Autodesk DWF Viewer 7
 - 4.4.21. Клиент Citrix Gotomypc
 - 4.4.22. CorelDRAW Graphics Suite X3
 - 4.4.23. DAEMON Tools Lite
 - 4.4.24. DivX Player
 - 4.4.25. DjVu Solo
 - 4.4.26. Eclipse Software
 - 4.4.27. FAR file manager
 - 4.4.28. Браузеры (Internet Explorer/Opera/Chrome/Firefox/Safari)

- 4.4.29. K-Lite Codec
- 4.4.30. Punto Switcher 3.1
- 4.4.31. Tumar CSP
- 4.4.32. Winamp
- 4.4.33. Клиент Сезам
- 4.4.34. Сократ Персональный 4.1
- 4.4.35. Prompt
- 4.4.36. Биллинговая система
- 4.4.37. АСМО (Автоматизированная система метрологического обеспечения)
- 4.4.38. БД кадрового учета
- 4.4.39. Kaspersky
- 4.4.40. Система бюджетирования и планирования SAS FM
- 4.4.41. Система раздельного учета SAS ABM
- 4.4.42. Телефонный справочник
- 4.4.43. Управление проектами Primavera
- 4.4.44. Доступ к сетевым ресурсам

4.5. ПО передаваемого на сервис технического обслуживания по ТО системы электронной почты

- 4.5.1. Windows Server 2008 R2 SP1 – 1 шт
- 4.5.2. MS Exchange Server 2010 SP3 - 1 шт

4.6. ПО передаваемого на сервис по ТО систем мобильного доступа

- 4.6.1. Secure Platform – 1 шт
- 4.6.2. Firewall – 1 шт
- 4.6.3. Windows Server 2003 SP1 – 3 шт
- 4.6.4. DNS Server – 1 шт
- 4.6.5. DHCP Server – 1 шт

4.7. ПО передаваемого на сервис по ТО АРМ банковских операций

- 4.7.1. Windows 8.1 – 1 шт
- 4.7.2. Клиент Народного банка – 1 шт
- 4.7.3. Клиент ККБ – 1 шт
- 4.7.4. Клиент АТФ банка – 1 шт

4.8. ПО передаваемого на сервис по ТО «Электронных форм налоговой отчетности» (ЭФНО)

- 4.8.1. СПО Microsoft Windows 8.1 – 1 шт
- 4.8.2. ППО СГДС@Merc, версия 3.0.1.143 – 1 шт
- 4.8.3. ППО e-tax-report-2002(ИС ЭФНО) – 1 шт
- 4.8.4. ППО e-nds-report-2002(ИС НДС) – 1 шт
- 4.8.5. ППО e-tax-report-isid(ИСИД) – 1 шт
- 4.8.6. ППО e-inis-client2(ИНИС) – 1 шт

4.9. ПО передаваемого на сервис по ТО корпоративной информационной сети

- 4.9.1. СПО Microsoft Windows Server 2008 R2 SP1- 2шт
- 4.9.2. ПО Microsoft Active Directory – 2 шт
- 4.9.3. Система виртуализации – 1 компл.

4.10. ПО передаваемого на сервис по ТО систем доступа к сети Интернет

- 4.10.1. СПО Microsoft Windows Server 2003 - 1 шт
- 4.10.2. ПО Microsoft ISA Server 2006 - 1 шт
- 4.10.3. ПО Microsoft IIS Server - 1 шт
- 4.10.4. ПО Web security Triton - 1 шт
- 4.10.5. ПО Websense - 1 шт

- 4.11. **ПО передаваемого по ТО ИС Параграф**
 - 4.11.1. СПО Microsoft Windows 2003 – 1 шт
 - 4.11.2. ПО Сетевая версия ИС Параграф – 1 шт
- 4.12. **ПО передаваемого на сервис по ТО систем FTP**
 - 4.12.1. СПО Microsoft Windows Server 2008 R2 SP1 – 1 шт
 - 4.12.2. ПО Fileserver SERV-U 14 – 1 шт
- 4.13. **ПО передаваемого на сервис по системе мониторинга ИТ – инфраструктуры**
 - 4.13.1. Systems Management Server - 1 шт
 - 4.13.2. Lotus Notes Client - 1 шт
 - 4.13.3. Veritas Backup Exec 12 for Windows Servers - 1 шт
 - 4.13.4. Система мониторинга доступности ИТ-оборудования - 1 шт
- 4.14. Исполнитель должен обеспечить непрерывность работы компьютеров, перечисленных в Приложении 2, с учетом срока ввода в эксплуатацию из следующих допущений:
 - 4.14.1. Все компьютеры подключены к системе бесперебойного питания. Все компьютеры объединены в единую локальную сеть через оборудование Cisco. Помещения Заказчика отвечают всем требованиям организации электроснабжения. Оборудование находится в помещении с нормальным уровнем температуры, влажности и запыленности воздуха. Пользователи оборудования ознакомлены с правилами эксплуатации оборудования.
- 4.15. Исполнитель должен приложить прейскурант и методику расчета цен на ремонт и замену основных модулей компьютеров: материнская плата, блок питания, процессор, сетевая карта, оперативная память, HDD, видеокарта, звуковая карта, оптический привод (CD, DVD).
- 4.16. Исполнитель должен обеспечить непрерывность работы мониторов, перечисленных в Приложении 2, с учетом срока ввода в эксплуатацию из следующих допущений:
 - 4.16.1. Все компьютеры подключены к системе бесперебойного питания. Помещения Заказчика отвечает всем требованиям организации электроснабжения. Оборудование находится в помещении с нормальным уровнем температуры, влажности и запыленности воздуха. Пользователи оборудования ознакомлены с правилами эксплуатации оборудования.
- 4.17. Исполнитель должен приложить прейскурант и методику расчета цен на ремонт, и замену блока питания монитора.
- 4.18. Исполнитель должен обеспечить непрерывность работы ноутбуков, перечисленных в Приложении 2, с учетом срока ввода в эксплуатацию из следующих допущений:
 - 4.18.1. Все ноутбуки подключены к системе бесперебойного питания. Все ноутбуки объединены в единую локальную сеть через оборудование Cisco. Помещения Заказчика отвечает всем требованиям организации электроснабжения. Оборудование находится в помещении с нормальным уровнем температуры, влажности и запыленности воздуха. Ноутбуки используются сотрудниками при командировках. В командировках ноутбуки могут быть использованы без соблюдения норм по влажности, температурного режима, запыленности. Пользователи оборудования ознакомлены с правилами эксплуатации оборудования.
- 4.19. Исполнитель должен приложить прейскурант и методику расчета цен на ремонт и замену модулей ноутбуков: оперативная память, HDD, оптический привод (CD, DVD), клавиатурная панель, матрица, процессор.
- 4.20. Исполнитель должен обеспечить непрерывность работы принтеров, перечисленных в Приложении 2, с учетом срока ввода в эксплуатацию из следующих допущений:
 - 4.20.1. Заказчик использует оборудование печати полноцветных и монохромных документов для нужд бухгалтерии (бухгалтерские документы), департамента закуп и МТС

(конкурсная документация), структурных подразделений Заказчика (стандартные документы для среднестатистического офиса со штатом 150 чел.). Оборудование не подключено к системе бесперебойного питания. Пользователи ознакомлены с правилами эксплуатации оборудования. Помещения Заказчика отвечает всем требованиям организации электроснабжения. Оборудование находится в помещении с нормальным уровнем температуры, влажности и запыленности воздуха. Перемещение оборудования производится специалистами технической поддержки. 80% принтеров используются для коллективного пользования.

- 4.21. Исполнитель должен приложить прейскурант и методику расчета цен на ремонт и замену основных модулей принтеров: блок питания, нагревательный вал, термопленка, механизм подачи бумаги, плата питания, сетевая карта.
- 4.22. Исполнитель должен обеспечить непрерывность работы оборудования тиражирования, перечисленных в Приложении 2, с учетом срока ввода в эксплуатацию из следующих допущений:
- 4.22.1. Заказчик использует оборудование тиражирования документов для нужд бухгалтерии (копии бухгалтерских документов), департамента закупки и МТС (копии договоров, копии конкурсных документаций), канцелярии (копии исходящих документов, копии факсимильных сообщений), структурных подразделений Заказчика (стандартные копии документов для среднестатистического офиса со штатом 150 чел.). Оборудование не подключено к системе бесперебойного питания. Пользователи ознакомлены с правилами эксплуатации оборудования. Помещения Заказчика отвечает всем требованиям организации электроснабжения. Оборудование находится в помещении с нормальным уровнем температуры, влажности и запыленности воздуха. Перемещение оборудования производится специалистами технической поддержки.
- 4.23. Исполнитель должен приложить прейскурант и методику расчета цен на ремонт и замену основных модулей оборудования тиражирования: блок питания, нагревательный вал, картридж, термопленка, механизм подачи бумаги, плата питания, сетевая карта.
- 4.24. Исполнитель должен обеспечить непрерывность работы сканеров, перечисленных в Приложении 2, с учетом срока ввода в эксплуатацию из следующих допущений:
- 4.24.1. Заказчик использует сканеры для нужд бухгалтерии (копии бухгалтерских документов), департамента закупок и местного содержания (копии договоров, копии конкурсных документаций), канцелярии (копии исходящих документов, копии факсимильных сообщений), структурных подразделений Заказчика (стандартные копии документов для среднестатистического офиса со штатом 150 чел.). Оборудование не подключено к системе бесперебойного питания. Пользователи оборудования ознакомлены с правилами эксплуатации оборудования. Помещения Заказчика отвечает всем требованиям организации электроснабжения. Оборудование находится в помещении с нормальным уровнем температуры, влажности и запыленности воздуха.
- 4.25. Требования к ремонту Оборудования (см. Приложение 2) с не истекшим гарантийным сроком
- 4.25.1. Итоги работ регистрируются по установленным в Обществе правилам и процедурам
- 4.25.2. Ремонт Оборудования осуществляется с предоставлением замены оборудования из обменного фонда и выполнением работ на территории сервисного центра поставщика Оборудования;
- 4.25.3. Исполнитель берет на себя затраты по доставке Оборудования до сервисного центра поставщика Оборудования
- 4.25.4. Исполнитель берет на себя затраты по доставке Оборудования из сервисного центра поставщика Оборудования до рабочего места Заказчика

- 4.25.5. Проверка работоспособности Оборудования с последующим тестированием в течение 3-х часов проводится на территории Заказчика с привлечением заинтересованных специалистов Заказчика.
- 4.26. Требования к ремонту Оборудования (см. Приложение2) с истекшим гарантийным сроком
- 4.26.1. Диагностика Оборудования для выявления неисправности выполняется специалистами Исполнителя. Итоги работ регистрируются по установленным в Обществе правилам и процедурам;
- 4.26.2. Ремонт Оборудования осуществляется с предоставлением замены из обменного фонда и выполнением работ на территории сервисного центра Исполнителя;
- 4.26.3. Исполнитель берет на себя затраты по доставке Оборудования до сервисного центра.
- 4.26.4. Исполнитель берет на себя затраты по доставке Оборудования из сервисного центра до рабочего места Заказчика.
- 4.26.5. Проверка работоспособности Оборудования с последующим тестированием в течение 3-х часов проводится на территории Заказчика с привлечением заинтересованных специалистов Заказчика.
- 4.26.6. Послеремонтный гарантийный срок после выполнения ремонта Оборудования не менее 3-х месяцев. Повторный ремонт в период послеремонтного гарантийного срока производится за счет Исполнителя. В случае выхода из строя Оборудования по вине Заказчика в послегарантийный период ремонт производится за счет Заказчика;
- 4.26.7. Послеремонтный гарантийный срок при необходимости выполнения повторного ремонта Оборудования в течение гарантийного срока Исполнителя, продлевается на период от даты повторного обращения до даты выдачи Оборудования
- 4.27. Исполнитель должен обеспечить изменение конфигурации с целью повышения производительности (ОЗУ, HDD, высокопроизводительная видеокарта, сетевая карта, звуковая карта, материнская плата, процессор, дополнительные USB порты, дополнительные карты видеозахвата, CD, DVD);
- 4.28. Исполнитель должен обеспечить изменение конфигурации с целью использования дополнительных функций (Вэб-камера, сетевая карта принтера, наушники и т.д.);
- 4.29. Для обеспечения непрерывности работы оборудования Исполнитель должен создать и поддерживать аварийный фонд. Аварийный фонд будет распределён по регионам Атырауской области.
- 4.30. Исполнитель должен разработать форму аналитических отчетов по принятым у Заказчика критериям оценки уровня услуг (Уровень управления рисками, уровень автоматизации мониторинга, уровень выполнения объемов, уровень нарушений SLA). Исполнитель привлечет бизнес-аналитика в данной предметной области с объемом услуги 40 рабочих дней.
- 4.31. Методика расчета бюджета фонда сопутствующих услуг.
- 4.31.1. Бюджет фонда сопутствующих услуг будет составлять не более 5% от суммы договора. Сумма оплаты сопутствующих услуг за отчетный период (ежемесячно) величина переменная и зависит от фактического объема оказанных услуг по тарифам, действующим в течение действия договора.
- 4.32. Исполнитель ежемесячно представляет отчет об использовании средств фонда сопутствующих услуг по согласованной с Заказчиком форме.
- 4.33. Расшифровка оказанных услуг составляется Исполнителем в лице руководителя службы технической поддержки в согласованной с Заказчиком форме и передается в ДАПиИТ.

1. Предоставление гарантии на качество предлагаемых товаров, работ, услуг (если применимо).
Срок гарантии в месяцах: -
2. Наличие у потенциального поставщика опыта работы в течение последних 5 (пяти) лет, на рынке закупаемых однородных работ, услуг или определенной отрасли, подтвержденного оригиналами или нотариально засвидетельствованными копиями соответствующий актов, подтверждающих прием-передачу выполненных работ, оказанных услуг, совокупный объем которых по одному договору, в каждом году составляет не менее 75 миллионов тенге, в случае если сумма, выделенная для осуществления, которых по тендеру (лоту) превышает 75 миллионов тенге без учета НДС (при этом не допускается установление требования о наличии опыта работы, превышающего 5 (пять) лет): -
3. Дополнительные сведения, позволяющие потенциальным поставщикам получить наиболее полную информацию об условиях проводимых закупок, в том числе требования к Подрядчику/исполнителю: -
4. Предоставление лицензии на выполнение предлагаемых работ и услуг: -
5. Требование к специалистам поставщика

Специальность	Квалификация	Форма подтверждения квалификации	Кол-во	Опыт работы
Специалист	Service Desk, Incident and Problem Management	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	CompTIA IT Fundamentals	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	Не менее 2-х	Не менее 1 года
Специалист	CompTIA A+	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	Cisco Certified Network Associate	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	Не менее 2-х	Не менее 1 года
Специалист	Cisco Certified Network Professional Collaboration	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	Cisco Certified Network Professional	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	HP-UX Partition Management with nPars, vPars	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года

Специалист	HP UX System and Network Administration I	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
специалист	BladeCenter Fundamentals Test 1A	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	HP Managing XP Disk Arrays	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	HP Advanced XP Management	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	VMware Certified Associate Data Center Virtualization	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	Не менее 2-х	Не менее 1 года
Специалист	Microsoft Certified Professional	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	Microsoft Certified Solutions Associate Windows Server 2012 (MCSA)	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
специалист	Microsoft Certified Solutions Associate Windows Server 2008 (MCSA)	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	Microsoft Certified IT Professional Enterprise Administrator on Windows Server 2008	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	Microsoft Certified Solutions Expert Desktop Infrastructure (MCSE)	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	Инсталляция, администрирование системы ПО "Контроль бурения и ремонта скважин "	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года

Специалист	Установка обновление и программных доработок, администрирование системы ПО "Контроль бурения и ремонта скважин"	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	Технического специалиста по сервисному обслуживанию систем бесперебойного питания	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	Не менее 2-х	Не менее 1 года
специалист	Инженер по обслуживанию оборудования Xerox	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	Не менее 2-х	Не менее 1 года
Специалист	Certified Designer and Installer	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	Не менее 2-х	Не менее 1 года
Специалист	по обслуживанию систем электропитания не ниже III группы	предоставить соответствующие документы о прохождении обучения или об успешном сдаче экзамена	1 или более	Не менее 1 года

6. Допускается субподряд/соисполнение: Не допускается.

7. Дополнительные технические требования к закупаемому лоту, требующие документального подтверждения: -

Директор департамента АПиИТ

Нсанбаев Б.М.

Начальник отдела
ИТ и телекоммуникации

Рахимжанов А.К.

Приложение 1. Объем услуг.
Таблица 1. КАТАЛОГ УСЛУГ

№	Техническое обслуживание базового рабочего места	Статья затрат, определяет, за счет каких средств оказываются услуги
1.1	Инсталляция и настройка тиражного программного обеспечения рабочих станций пользователей корпоративной информационной сети;	Постоянная часть Договора
1.2	Подключение персонального компьютера к корпоративной информационной сети	Постоянная часть Договора
1.3	Консультация пользователя	Постоянная часть Договора
1.4	Подключение и настройка периферийного оборудования:	Постоянная часть Договора
1.5	Инсталляция приложений на рабочие станции пользователей	Постоянная часть Договора
1.6	Установка обновлений ПО, поддержка функциональности и работоспособности программного обеспечения.	Постоянная часть Договора
1.7	Обновление антивирусных баз, данных на рабочих станциях.	Постоянная часть Договора
1.8	Организация рабочего места. Установка, настройка и подключение системного блока компьютера, монитора, клавиатуры, манипулятора. Подключение к локальной сети, настройка сетевых приложений, установка электрического удлинителя и расключение техники с укладкой кабелей. Подключение периферийных устройств (при необходимости)	Постоянная часть Договора
1.9	Организация рабочего места (установка, настройка и подключение ноутбука, подключение (при необходимости) монитора, клавиатуры, манипулятора. Подключение к локальной сети, настройка сетевых приложений, установка электрического удлинителя и расключение техники с укладкой кабелей)	Постоянная часть Договора
1.10	Инсталляция и начальная настройка тиражного ПО	Постоянная часть Договора
1.11	Инсталляция антивирусной программы	Постоянная часть Договора
1.12	Инсталляция ПО на рабочие станции пользователей	Постоянная часть Договора
1.13	Установка обновлений ПО, поддержка функциональности и работоспособности программного обеспечения.	Постоянная часть Договора
1.14	Замена ноутбука	ФСУ
1.15	Перенос системного блока компьютера	Постоянная часть Договора
1.16	Замена системного блока компьютера	Постоянная часть Договора
1.17	Замена монитора	ФСУ
1.18	Перенос монитора	Постоянная часть Договора
1.19	Замена и настройка проводной клавиатуры	ФСУ
1.20	Перенос и настройка проводной клавиатуры	Постоянная часть Договора
1.21	Установка и настройка проводной клавиатуры	Постоянная часть Договора
1.22	Изъятие клавиатуры	Постоянная часть Договора

1.23	Замена и настройка беспроводной клавиатуры	ФСУ
1.24	Перенос и настройка беспроводной клавиатуры	Постоянная часть Договора
1.25	Установка и настройка беспроводной клавиатуры	Постоянная часть Договора
1.26	Замена батареек на беспроводной клавиатуре	Постоянная часть Договора
1.27	Замена и настройка проводного манипулятора	ФСУ
1.28	Перенос и настройка проводного манипулятора	Постоянная часть Договора
1.29	Установка и настройка проводного манипулятора	Постоянная часть Договора
1.30	Изъятие манипулятора	Постоянная часть Договора
1.31	Замена и настройка беспроводного манипулятора	ФСУ
1.32	Перенос и настройка беспроводного манипулятора	Постоянная часть Договора
1.33	Установка и настройка беспроводного манипулятора	Постоянная часть Договора
1.34	Замена батареек на беспроводном манипуляторе	Постоянная часть Договора
1.35	Установка патч-корда для подключения компьютера или ноутбука с розеткой локальной сети	Постоянная часть Договора
1.36	Замена патч-корда для подключения компьютера или ноутбука с розеткой локальной сети	Постоянная часть Договора
1.37	Замена патч-корда для подключения патч-панели с коммутатором	Постоянная часть Договора
1.38	Установка патч-корда для подключения патч-панели с коммутатором	Постоянная часть Договора
1.39	Ремонт патч-корда	Постоянная часть Договора
1.40	Изготовление патч-корда	Постоянная часть Договора
1.41	Замена патч-корда	Постоянная часть Договора
1.42	Установка электрического удлинителя и расключение техники с укладкой электрических кабелей	Постоянная часть Договора
1.43	Замена электрического удлинителя	ФСУ
1.44	Перенос электрического удлинителя	Постоянная часть Договора
1.45	Укладка шнуров и кабелей на рабочих местах сотрудников	Постоянная часть Договора
1.46	Замена и настройка оптического привода в системном блоке компьютера	ФСУ
1.47	Установка и настройка оптического привода в системный блок компьютера	Постоянная часть Договора
1.48	Снятие оптического привода из системного блока компьютера	Постоянная часть Договора
1.49	Установка и настройка сетевой карты в системном блоке компьютера	Постоянная часть Договора
1.50	Замена и настройка сетевой карты в системном блоке компьютера	ФСУ
1.51	Изъятие и настройка сетевой карты (при необходимости) в системном блоке компьютера	Постоянная часть Договора
1.52	Установка и настройка видеокарты в системном блоке компьютера	Постоянная часть Договора
1.53	Замена и настройка видеокарты в системном блоке компьютера	ФСУ
1.54	Изъятие и настройка видеокарты (при необходимости) в системном блоке компьютера	Постоянная часть Договора
1.55	Установка блока питания в системном блоке компьютера	Постоянная часть Договора
1.56	Замена блока питания в системном блоке компьютера	ФСУ

1.57	Изъятие и настройка видеокарты (при необходимости) в системном блоке компьютера	Постоянная часть Договора
1.58	Подключение и настройка наушников (проводных или беспроводных) или микрофона или колонок к системному блоку компьютера или к ноутбуку	Постоянная часть Договора
1.59	Перенос и настройка наушников (проводных или беспроводных) или микрофона или колонок, или видеокамеры к системному блоку компьютера или к ноутбуку	Постоянная часть Договора
1.60	Изъятие наушников (проводных или беспроводных) или микрофона или колонок наушников, или микрофона или колонок, или видеокамеры от системного блока компьютера или от ноутбука	Постоянная часть Договора
1.61	Установка оперативной памяти в системном блоке	Постоянная часть Договора
1.62	Замена оперативной памяти в системном блоке	ФСУ
1.63	Изъятие оперативной памяти из системного блока	Постоянная часть Договора
1.64	Установка оперативной памяти в ноутбук	Постоянная часть Договора
1.65	Замена оперативной памяти в ноутбуке	ФСУ
1.66	Изъятие оперативной памяти из ноутбука	Постоянная часть Договора
1.67	Замена и настройка жесткого диска в системном блоке компьютера	ФСУ
1.68	Установка и настройка жесткого диска в системный блок компьютера	Постоянная часть Договора
1.69	Снятие жесткого диска из системного блока компьютера	Постоянная часть Договора
1.70	Замена и настройка жесткого диска в ноутбуке	ФСУ
1.71	Установка и настройка жесткого диска в ноутбук	Постоянная часть Договора
1.72	Установка точек подключения к ЛВС	ФСУ
	Техническое обслуживание системы электронной почты	
2.1	Архивация почтовых сообщений	Постоянная часть Договора
2.2	Создание почтового ящика	Постоянная часть Договора
2.3	Корректировка учетной записи в адресной книге	Постоянная часть Договора
2.4	Консультация пользователя	Постоянная часть Договора
2.5	Инсталляция клиентской части	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса печати	
3.1	Инсталляция драйверов печатающего устройства на компьютер	Постоянная часть Договора
3.2	Техническое обслуживание принтера (Очистка от пыли, профилактика, смазка и т.д.)	Постоянная часть Договора
3.3	Ремонт принтера из комплектующих и запчастей Заказчика	ФСУ
3.4	Настройка сетевого принтера	Постоянная часть Договора
3.5	Настройка локального принтера	Постоянная часть Договора
3.6	Установка печатающего устройства на рабочее место	Постоянная часть Договора
3.7	Замена картриджа печатающего устройства из расходных материалов Заказчика	Постоянная часть Договора

3.8	Устранения затора бумаги	Постоянная часть Договора
3.9	Консультация пользователя по печатающим устройствам	Постоянная часть Договора
3.10	Заправка картриджей из расходных материалов Заказчика	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса копирования	
4.1	Подготовка и установка копира	Постоянная часть Договора
4.2	Техническое обслуживание копира (Очистка от пыли, профилактика, смазка и т.д.)	Постоянная часть Договора
4.3	Ремонт копира из комплектующих и запчастей Заказчика	ФСУ
4.4	Настройка копира	Постоянная часть Договора
4.5	Перенос копира	Постоянная часть Договора
4.6	Замена тонер-картриджа копира из расходных материалов Заказчика	Постоянная часть Договора
4.7	Замена принт-картриджа копировального аппарата из расходных материалов Заказчика	Постоянная часть Договора
4.8	Консультация пользователя по пользованию копиром	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса ТО системы электронного документооборота.	
5.1	Консультация и обучение пользователя	Постоянная часть Договора
5.2	Создание почтового ящика	Постоянная часть Договора
5.3	Инсталляция клиентского подключения	Постоянная часть Договора
5.4	Настройка клиентского подключения	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса сканирования	
6.1	Инсталляция драйверов сканирующего устройства на компьютер	Постоянная часть Договора
6.2	Настройка сканера	Постоянная часть Договора
6.3	Установка сканирующего устройства на рабочее место	Постоянная часть Договора
6.4	Создание общей папки	Постоянная часть Договора
6.5	Консультация пользователя по сканированию	Постоянная часть Договора
6.6	Инсталляция и настройка сендера	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса мобильного доступа	
7.1	Прописывание сертификата для удаленного подключения	Постоянная часть Договора
7.2	Инсталляция VPN-клиента на ноутбук	Постоянная часть Договора
7.3	Настройка удаленного подключения на ноутбуке	Постоянная часть Договора
7.4	Консультация и обучение пользователя	Постоянная часть Договора
	Описание технического обслуживания АРМ банковских операций	
8.1	Консультация пользователя	Постоянная часть Договора

8.2	Техническая поддержка модема	Постоянная часть Договора
8.3	Техническая поддержка сетевой папки с данными системы ККБ	Постоянная часть Договора
8.4	Переустановка клиента Народный банк	Постоянная часть Договора
8.5	Переустановка клиента ККБ	Постоянная часть Договора
8.6	Переустановка клиента АТФ банк	Постоянная часть Договора
8.7	Инсталляция новых версий, релизов клиента Народный банк	Постоянная часть Договора
8.8	Инсталляция новых версий, релизов клиента ККБ	Постоянная часть Договора
8.9	Инсталляция новых версий, релизов клиента АТФ банк	Постоянная часть Договора
	Описание технического обслуживания «Электронных форм налоговой отчетности» (ЭФНО)	
9.1	Обновление клиентских версий налоговых приложений на рабочем месте сотрудника: СОНО	Постоянная часть Договора
9.2	Инсталляция и обновление клиентских версий налоговых приложений на рабочем месте сотрудника: ИС Акциз	Постоянная часть Договора
9.3	Инсталляция и настройка клиентских версий налоговых приложений на рабочем месте сотрудника, управляемых через СГДС	Постоянная часть Договора
9.4	Инсталляция клиентских версий налоговых приложений на рабочем месте сотрудника: ИС INIS	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса ТО корпоративной информационной сети	
10.1	Создание учётной записи	Постоянная часть Договора
10.2	Редактирование учётной записи	Постоянная часть Договора
10.3	Смена пароля учётной записи её включение или отключение	Постоянная часть Договора
10.4	Создание контакта	Постоянная часть Договора
10.5	Создание группы безопасности	Постоянная часть Договора
10.6	Создание группы распространения	Постоянная часть Договора
10.7	Создание организационных единиц содержащих объекты Active Directory	Постоянная часть Договора
10.8	Редактирование организационных единиц содержащих объекты Active Directory	Постоянная часть Договора
10.9	Добавление и изменение атрибутов учётных записей	Постоянная часть Договора
10.10	Создание и изменение групповых политик	Постоянная часть Договора
10.11	Запрос и выпуск сертификатов в локальном Центре сертификации	Постоянная часть Договора
10.12	Создание и конфигурация шаблонов в центре сертификации	Постоянная часть Договора
10.13	Мониторинг обновлений антивирусных баз на сервере и операционных системах	Постоянная часть Договора
10.14	Предоставление доступа к сетевым ресурсам на файловых серверах	Постоянная часть Договора
10.15	Предоставление физических ресурсов для хранения информации на файловых серверах	Постоянная часть Договора

10.16	Миграция сетевых ресурсов на другое хранилище или файловый сервер	Постоянная часть Договора
10.17	Применение групповых политик на компьютеры пользователей	Постоянная часть Договора
10.18	Установка обновлений ОС и других приложений Microsoft через систему WSUS	Постоянная часть Договора
10.19	Установка обновлений ОС и других приложений Microsoft	Постоянная часть Договора
10.20	Создание шаблонов виртуальных систем	Постоянная часть Договора
10.21	Развёртывание виртуальной системой с шаблона	Постоянная часть Договора
10.22	Развёртывание виртуальной системой с образа или диска	Постоянная часть Договора
10.23	Миграция виртуальной системы на устройсво хранения данных	Постоянная часть Договора
10.24	Миграция виртуальной системы на другого хост	Постоянная часть Договора
10.25	Создание снапшота виртуальной системы	Постоянная часть Договора
10.26	Изменение конфигурации виртуальной системы при условии её доступности для проведения операции	Постоянная часть Договора
10.27	Установка ESXi на сервер	Постоянная часть Договора
10.28	Конфигурирование ESXi для работы в кластере	Постоянная часть Договора
10.29	Добавление хоста в кластер ESXi	Постоянная часть Договора
10.30	Конфигурирование хоста в кластере ESXi	Постоянная часть Договора
10.31	Добавление и конфигурирование в кластере Datastore хранилища данных	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса систем доступа к сети интернет	
11.1	Создание учетной записи пользователя	Постоянная часть Договора
11.2	Установка лимита на входящий трафик	Постоянная часть Договора
11.3	Консультация пользователя	Постоянная часть Договора
11.4	Предоставление канала доступа в Интернет	Постоянная часть Договора
	Описание технического обслуживания ИС Параграф	
12.1	Инсталляция клиентского подключения	Постоянная часть Договора
12.2	Настройка клиентского подключения	Постоянная часть Договора
12.3	Консультация пользователя	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса FTP	
14.1	Создание сетевого ресурса для хранения информации	Постоянная часть Договора

14.2	Настройка службы FTP	Постоянная часть Договора
14.3	Консультация пользователя	Постоянная часть Договора
14.4	Предоставление канала доступа передачи данных	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса технического сопровождения мероприятия	
15.1	Подготовка и настройка клиентского подключения для презентации	Постоянная часть Договора
15.2	Подготовка оборудования озвучивания конференцзалов по запросам департаментов	Постоянная часть Договора
15.3	Подготовка проекционного оборудования для проведения презентаций по запросам департаментов	Постоянная часть Договора
15.4	Техническое сопровождение мероприятий	Постоянная часть Договора
15.5	Техническое сопровождение мероприятий с выездом	ФСУ
15.6	Подготовка систем синхронного перевода для проведения совещаний по запросам департаментов.	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса поддержки нормативных документов	
17.1	Разработка технической документации	Постоянная часть Договора
17.2	Внесение изменений в существующие нормативные документы	Постоянная часть Договора
17.3	Техническая паспортизация оборудования	Постоянная часть Договора
17.4	Инвентаризация оборудования	Постоянная часть Договора
17.5	Введения заявок в базу данных	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса ТО систем мониторинга ИТ-инфраструктуры	
18.1	Круглосуточный мониторинг оборудования, систем и инженерной инфраструктуры	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса администрирования информационных систем	
19.1	Создание почтового ящика сотруднику	Постоянная часть Договора
19.2	Установка переадресации почты на другой email	Постоянная часть Договора
19.3	Перенос почтового ящика сотрудника в другую почтовую базу	Постоянная часть Договора
19.4	Увеличение размера почтового ящика сотрудника	Постоянная часть Договора
19.5	Создание правил для входящей и исходящей почты	Постоянная часть Договора
19.6	Предоставление доступа к почтовому ящику сотрудника	Постоянная часть Договора
19.7	Предоставление доступа отправки сообщения от другого имени сотруднику	Постоянная часть Договора
19.8	Создание почтовой базы на сервере Exchange	Постоянная часть Договора
19.9	Проверка заполненности почтового ящика у руководства	Постоянная часть Договора

	Описание сервиса ТО системы бесперебойного питания	
26.1	Ежедневное ТО	
26.1.1	Мониторинг состояния оборудования	
26.1.2	Отчет по состоянию оборудования	
26.2	Ежеквартальное ТО	
26.2.1	Наружный осмотр с целью выявления нежелательных факторов (необычные шумы, звуки вибрации)	
26.2.2	Проверка степени загрязненности и очистки оборудования	
26.2.3	Проверка поддержки температурных режимов	
26.2.4	Проверка работы установленной системы мониторинга	
26.2.5	Замена аккумуляторов на пультах ДУ	
26.2.6	Составление отчетов по техническому состоянию оборудования	
26.2.7	Проверка соединений. Подтяжка резьбовых соединений в клеммных колодках и на пускозащитной аппаратуре	
26.2.8	Проверка достаточности электрической изоляции	
26.2.9	Проверка работы систем автоматики и их регулировка	
26.2.10	Проверка работы Оборудования по нагрузке и токам на подводных проводниках	
26.2.11	Ревизия аккумуляторных батарей	
26.3	ТО в полугодие	
26.3.1	Перерегулировка режимов работы оборудования	
26.3.2	Проведение анализа работы оборудования (отчет) необходимости модернизации (предложения по формированию ЗИП)	
26.3.3	Установка обновлений программного обеспечения (по согласованию с Заказчиком)	
26.3.4	Неплановые ремонтно-восстановительные работы оборудования должны проводиться согласно требований к обслуживанию	
26.3.5	Техническое обслуживание исполнитель проводит в соответствии с рекомендациями производителей данного оборудования (при отсутствии рекомендаций их необходимо разработать)	
26.3.6	Создание ЗИП комплектов, и проработка мест расположения ЗИП (склад Заказчика или Подрядчика) для осуществления эффективной замены вышедших из строя модулей (частей)	
26.3.7	Исполнитель проводит предварительное обследование и оценку соответствия условий эксплуатации согласно требованиям, изложенным в инструкции по эксплуатации данного типа оборудования	
26.3.8	Исполнитель документирует результаты предварительного обследования	
26.3.9	Выполненная работа удостоверяется Актом, подписанным представителями Исполнителя и Заказчика	
27	Аварийно-восстановительные работы.	
27.1	Отчет с анализом причин аварии, и согласование плана мероприятий по предотвращению повторения аварии.	
	Описание сервиса ТО серверного оборудования	
28	Ежедневное ТО	

28.1	Мониторинг состояния оборудования	
28.1	Отчет по состоянию оборудования	
29	Ежеквартальное ТО	
29.1	Проверка степени загрязненности и очистка оборудования	
29.2	Технические консультации, а также рекомендации по текущему управлению изменениями в соответствии с задачами бизнеса	
29.3	Анализ и разработка рекомендаций по установке модификаторов кода операционной системы - патчей	
29.4	Обновление микропрограммного обеспечения серверов и микрокода систем/сетей хранения данных	
29.5	Анализ функционального состояния системы (для серверов)	
30	ТО один раз в год	
30.1	Профилактика системы хранения данных	
30.2	Базовый анализ сети хранения данных	
30.3	Обновление микропрограммного обеспечения и ПО сетевых устройств и уведомления о проблемах	
30.4	Инвентаризация сетевых ресурсов	
30.5	Базовый анализ параметров окружающей среды в вычислительном центре	
31	Аварийно-восстановительные работы.	
31.1	Отчет с анализом причин аварии, и согласование плана мероприятий по предотвращению повторения аварии.	
	Описание сервиса ТО телекоммуникационного оборудования	
32.1	Подключение оконечных терминалов (компьютеров, IP-телефонов и др.)	
32.2	Освобождение неиспользуемых патчкордов из коммутационных панелей	
32.3	Устранение неисправностей (измерения, замена участков, информационных розеток)	
32.4	Добавление новых портов	
32.5	Подключение коммутационного оборудования к оптической подсистеме СКС	
32.6	Освобождение неиспользуемых патчкордов из коммутационных панелей	
32.7	Устранение неисправностей (измерения, замена участков)	
32.8	Настройка коммутатора. Пользовательские порты (access, trunk, speed, duplex)	
32.9	Настройка коммутатора. Магистральные порты	
32.10	Настройка коммутатора. Безопасность (ACL, DHCP-snooping, port-security)	
32.11	Настройка коммутатора. Маршрутизация	
32.12	Настройка коммутатора. Качество обслуживания (QoS)	
32.13	Настройка коммутатора. Прочее (STP, VTP, HSRP, VLAN)	
32.14	Настройка коммутатора. Работы по требованию	
32.15	Контроль сохранения конфигурации в хранилище	
32.16	Визуальный осмотр оборудования (серверная, кроссовые)	
32.17	Очистка оборудования от осаджений, пыли и мелкого мусора	
32.18	Коммутация патчкордов (подключение, отключение, переклечение)	

32.19	Оптимизация (переукладка) медных и оптических патчкордов	
32.20	Устранение проблем с аппаратной частью	
32.21	Работа с провайдерами по работоспособности каналов связи	
32.22	Отчёт о работоспособности оборудования по требованию	
32.23	Отчет инвентаризационный по оборудованию	

Таблица 2. РАСЧЕТ ШТРАФНЫХ САНКЦИЙ

Уровень влияния	Уровень обслуживания	
	Базовый	
	Высокий	В случае выполнения менее 100% всех запросов в пределах установленных временных нормативов, влечет за собой штрафные санкции в размере 0,4% от ежемесячной стоимости услуг за каждый 1 час просроченного регламентного времени каждой заявки.
	Средний	В случае выполнения менее 98% всех запросов в пределах установленных временных нормативов, влечет за собой штрафные санкции в размере 0,2% от ежемесячной стоимости услуг за каждый 1 час просроченного регламентного времени каждой заявки.
Уровень влияния	Низкий	В случае выполнения менее 95% всех запросов в пределах установленных временных нормативов, влечет за собой штрафные санкции в размере 0,1% от ежемесячной стоимости услуг за каждый 1 час просроченного регламентного времени каждой заявки.

Приложение 2. Перечень оборудования.

№	Подразделение	Ед. изм.	Количество
1	Эмбаунайэнерго		
	Компьютеры	шт.	87
	принтеры	шт.	56
	Ноутбук	шт.	2
	ИБП	шт.	60
	копировальный аппарат XEROX Work Centre 5330	шт.	2
	МФУ HP-1212	шт.	10
	Копировальный аппарат Aficio 3035	шт.	1
	HP CLJ 5525	шт.	1
	Коммутатор	шт.	2
	Маршрутизатор	шт.	1
	Сервер Lotus	шт.	1
	Сервер 1С 8.0	шт.	1
	Сервер 1С 9.0	шт.	1
	Сервер Касперского	шт.	1
	IBM Notes	шт.	1
	Сервер Параграф	шт.	1
	Сервер Сканер	шт.	1

Директор департамента АПиИТ



Нсанбаев Б.М.

**Начальник отдела
ИТ и телекоммуникации**



Рахимжанов А.К.

Утверждаю
Управляющий директор по производству
АО «Эмбаунайгаз»


Кутжанов А.А.
« » 2018 г.

**Техническая спецификация
на закуп услуг по сервисному обслуживанию и
текущему ремонту компьютерной техники УПТОиКО**

Атырау 2018 г.

Описание и требуемые технические, качественные и эксплуатационные характеристики работ и услуг:

1. Определения и сокращения

Инцидент – любое событие, выходящее за рамки стандартного функционирования ИТ-услуги и являющееся настоящей или возможной причиной приостановки или снижения качества предоставления этой услуги.

Проблема – один или несколько связанных инцидентов с неизвестной причиной возникновения.

ИТ-услуга – услуга, предоставляемая Исполнителем, бизнес – подразделениям Заказчика и связанная с функционированием того или иного объекта ИТ-инфраструктуры.

ИТ-сервис – комплекс ИТ решений и деятельности, обеспечивающий реализацию определенных бизнес процессов.

Заказчик – АО «Эмбаунайгаз»

ИТ-инфраструктура – программные и аппаратные средства, услуги, процессы, технологии, а также любые другие материальные и нематериальные ценности, используемые Заказчиком для осуществления своей деятельности и управляемые Департаментом информационных технологий.

Оборудование - Перечень аппаратных средств, передаваемых Заказчиком на обслуживание

Конфигурационная единица - технологический элемент управления ИТ ресурсами (программное, аппаратное или телекоммуникационное обеспечение) выполняющее определенные задачи по предоставлению результата обработки и/или доставки информации определенному бизнес-процессу.

Методика – формализованный (документированный) способ осуществления деятельности в терминологии стандартов ISO.

БДЖЕ – База данных конфигурационных единиц

Бюджет – бюджет затрат на оказание услуг, оговоренных в настоящей спецификации

Фонд сопутствующих услуг – переменная часть затрат, понесенных в результате замены запасных частей или оказанных услуг, связанных с ИТ-сервисом

Аварийный фонд – неснижаемый ЗИП для быстрой замены вышедших из строя элементов.

Аварийный фонд создается из средств, выделенных на фонд сопутствующих услуг

Обменный фонд – объем оборудования, предназначенного для временной замены вышедших из строя компонентов ИТ Инфраструктуры. Обменный фонд создается за счет Исполнителя является его собственностью.

ДАПиИТ – департамент автоматизации производства и информационных технологий АО «Эмбаунайгаз»

Время реакции - это период времени между обращением к Исполнителю для получения технической поддержки и началом работы специалиста Исполнителя по решению возникшей проблемы.

Время устранения - максимальное время, через которое обслуживаемая система восстановит работоспособность.

ТО – техническое обслуживание

БЕ – бизнес-единица Заказчика

МЭ – межсетевой экран

Нарушение – превышение времени реакции и устранения проблем, обозначенных во временных параметрах сервиса

Владелец приложения – это структурное подразделение Общества, являющееся владельцем бизнес-процессов, автоматизация которых связана с данным приложением.

Блок ИТ – блок информационных технологий Заказчика

ИС – информационная система.

2. Цели и задачи.

Цель. Обеспечение, гарантия постоянной поддержки и совершенствование необходимых Заказчику ИТ-услуг.

Задачи:

- 2.1. Организация сервиса ТО базового рабочего места
- 2.2. Организация сервиса ТО системы электронной почты
- 2.3. Организация сервиса ТО систем печати
- 2.4. Организация сервиса ТО систем копирования
- 2.5. Организация сервиса ТО системы электронного документооборота
- 2.6. Организация сервиса ТО систем сканирования
- 2.7. Организация сервиса ТО систем мобильного доступа
- 2.8. Организация сервиса ТО АРМ банковских операций
- 2.9. Организация сервиса ТО «Электронных форм налоговой отчетности» (ФНО)
- 2.10. Организация сервиса ТО корпоративной информационной сети
- 2.11. Организация сервиса ТО систем доступа к сети Интернет
- 2.12. Организация сервиса ТО ИС Параграф
- 2.13. Организация сервиса ТО систем FTP
- 2.14. Организация сервиса технического сопровождения мероприятий
- 2.15. Организация сервиса поддержки нормативных документов
- 2.16. Организация сервиса ТО систем мониторинга ИТ – инфраструктуры
- 2.17. Организация сервиса сопутствующих услуг
- 2.18. Организация сервиса администрирования информационных систем
- 2.19. Описание сервиса ТО серверного оборудования
- 2.20. Описание сервиса ТО телекоммуникационного оборудования

3. Описание сервисов.

3.1. Описание сервиса ТО базового рабочего места:

3.1.1. Целевая группа - Пользователи УПТОиКО

3.1.2. Описание - Сервис «Базовое рабочее место» является базовым сервисом в информационной системе АО «Эмбаунагаз». В составе сервиса предоставляется возможность выполнения автоматизации офисной деятельности, платформа для функционирования различных приложений, база для получения других информационных сервисов, средства защиты от компьютерных вирусов, доступ к сетевым папкам, возможность обмена электронными сообщениями и использование общих почтовых папок и коммуникации с использованием локальной вычислительной сети организации.

3.1.3. Интервал предоставления сервиса - с понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00.

3.1.4. Место предоставления – УПТОиКО.

3.1.5. Временные параметры сервиса.

3.1.5.1. Низкий - Неработоспособность компонента базового рабочего места. Время реагирования 12 часов, время устранения 24 часа.

3.1.5.2. Средний - Неработоспособность базового рабочего места сотрудника Заказчика. Время реагирования 1 час, время устранения 4 часа.

3.1.5.3. Высокий - Неработоспособность базового рабочего места Топ менеджера Заказчика. Время реагирования 30 мин, время устранения 1 час.

3.2. Описание сервиса ТО системы электронной почты

3.2.1. Целевая группа - Пользователи УПТОиКО.

3.2.2. Описание - Получая сервис «Система электронной почты», пользователи приобретают возможность обмена электронными сообщениями с использованием корпоративной почтовой системы.

3.2.3. Место предоставления - УПТОиКО.

3.2.4. Временные параметры сервиса.

3.2.4.1. Низкий - Не работает электронная почта сотрудника Заказчика. Время реагирования 30 мин, время устранения 2 часа.

3.2.4.2. Средний - Не работает электронная почта нескольких сотрудников Заказчика. Время реагирования 20мин, время устранения 1 час.

3.2.4.3. Высокий - Не работает электронная почта Топ менеджера Заказчика. Время реагирования 15мин, время устранения 30мин.

3.3. Описание сервиса ТО систем печати.

3.3.1. Целевая группа - Пользователи УПТОиКО.

3.3.2. Описание - Обеспечение и поддержка печати.

3.3.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00.

3.3.4. Место предоставления - УПТОиКО.

3.3.5. Временные параметры сервиса.

3.3.5.1. Низкий - Посторонние шумы в работе оборудования. Время реагирования 12 часов, время устранения 24 часа.

3.3.5.2. Средний - Качество печати не соответствует норме. Время реагирования 1 час, время устранения 4 часа.

3.3.5.3. Высокий - Неработоспособность печатающего устройства. Время реагирования 30мин, время устранения 1 час.

3.4. Описание сервиса ТО систем копирования

3.4.1. Целевая группа - Пользователи УПТОиКО.

3.4.2. Описание - Обеспечение и поддержка печати.

3.4.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00.

3.4.4. Место предоставления - УПТОиКО

3.4.5. Временные параметры сервиса.

3.4.5.1. Низкий - Посторонние шумы в работе оборудования. Время реагирования 12 часов, время устранения 24 часа.

3.4.5.2. Средний - Качество печати не соответствует норме. Время реагирования 1 час, время устранения 4 часа.

3.4.5.3. Высокий - Неработоспособность печатающего устройства. Время реагирования 30мин, время устранения 1 час.

3.5. Описание сервиса ТО системы электронного документооборота

3.5.1. Целевая группа - Пользователи УПТОиКО.

3.5.2. Описание - Получая сервис «Система электронного документооборота», пользователи приобретают возможность обмена электронными сообщениями с использованием корпоративной почтовой системы.

3.5.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00.

3.5.4. Место предоставления - УПТОиКО.

3.5.5. Временные параметры сервиса.

- 3.5.5.1. Низкий - Не работает электронный документооборот сотрудника Заказчика. Время реагирования 12 часов, время устранения 24 часа.
- 3.5.5.2. Средний - Не работает электронный документооборот нескольких сотрудников Заказчика. Время реагирования 1 час, время устранения 4 часа.
- 3.5.5.3. Высокий - Не работает электронный документооборот у топ-менеджмента Заказчика. Время реагирования 30мин, время устранения 1 час.

3.6. Описание сервиса ТО систем сканирования

- 3.6.1. Целевая группа - Пользователи УПТОиКО.
- 3.6.2. Описание - Обеспечение и поддержка сканирования.
- 3.6.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00.
- 3.6.4. Место предоставления - УПТОиКО.
- 3.6.5. Временные параметры сервиса.
 - 3.6.5.1. Низкий - Посторонние шумы в работе оборудования. Время реагирования 12 часов, время устранения 24 часа.
 - 3.6.5.2. Средний - Качество сканирования не соответствует норме. Время реагирования 1 час, время устранения 4 часа.
 - 3.6.5.3. Высокий - Неработоспособность сканирующего устройства. Время реагирования 30мин, время устранения 1 час.

3.7. Описание сервиса ТО систем мобильного доступа

- 3.7.1. Целевая группа - Пользователи УПТОиКО (все сотрудники по требованию АО «Эмбаунайгаз»).
- 3.7.2. Описание - Обеспечение и поддержка удаленного доступа к информационным ресурсам УПТОиКО.
- 3.7.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00.
- 3.7.4. Место предоставления - УПТОиКО.
- 3.7.5. Временные параметры сервиса.
 - 3.7.5.1. Низкий - Не может получить доступ сотрудник компании. Время реагирования 6 часов, время устранения 12 часов.
 - 3.7.5.2. Средний - Не могут получить доступ несколько сотрудников компании. Время реагирования 30 мин, время устранения 2 часа.
 - 3.7.5.3. Высокий - Не может получить доступ Топ менеджер компании. Время реагирования 15 мин, время устранения 30 мин.

3.8. Описание сервиса ТО АРМ банковских операций

- 3.8.1. Целевая группа - Департамент казначейства.
- 3.8.2. Описание - Техническая поддержка систем АРМ банковских операций.
- 3.8.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00.
- 3.8.4. Место предоставления - УПТОиКО.
- 3.8.5. Временные параметры сервиса.
 - 3.8.5.1. Низкий - Не может работать один сотрудник. Время реагирования 30 мин, время устранения 30 мин.
 - 3.8.5.2. Средний - Не может выполняться технологическая операция. Время реагирования 20 мин, время устранения 20 мин.

3.8.5.3. Высокий - Не может работать сотрудник департамента, имеющий право электронной подписи. Время реагирования 15 мин, время устранения 15 мин.

3.9. Описание сервиса ТО «Электронных форм налоговой отчетности» (ЭФНО)

3.9.1. Целевая группа - Сектор налогового учета.

3.9.2. Описание - Техническое обслуживание приложений ФНО. Приложение для декларанта (ИС Акциз), e-inis-client2(INIS) и личный кабинет на сайте www.salyk.kz.

3.9.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00.

3.9.4. Место предоставления - УПТОиКО.

3.9.5. Временные параметры сервиса.

3.9.5.1. Низкий - Не может работать один сотрудник. Время реагирования 30 мин, время устранения 2 часа.

3.9.5.2. Средний - Не может выполняться технологическая операция. Время реагирования 20 мин, время устранения 1 час.

3.9.5.3. Высокий - Не может работать сотрудник департамента. Время реагирования 15 мин, время устранения 30 мин.

3.10. Описание сервиса ТО корпоративной информационной сети

3.10.1. Целевая группа - Пользователи УПТОиКО.

3.10.2. Описание - Обеспечение доступа к корпоративной сети Заказчика.

3.10.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00

3.10.4. Место предоставления - УПТОиКО.

3.10.5. Временные параметры сервиса.

3.10.5.1. Низкий - Отсутствие доступа к ресурсу корпоративной информационной сети у одного сотрудника. Время реагирования 6 часов, время устранения 12 часов.

3.10.5.2. Средний - Отсутствие доступа к ресурсу корпоративной информационной сети у нескольких сотрудников. Время реагирования 30 мин, время устранения 2 часа.

3.10.5.3. Высокий - Отсутствие доступа к ресурсу корпоративной информационной сети у Топ менеджера компании. Время реагирования 15 мин, время устранения 30 мин.

3.11. Описание сервиса ТО систем доступа к сети Интернет

3.11.1. Целевая группа - Пользователи УПТОиКО.

3.11.2. Описание - Предоставление доступа к глобальной сети Интернет.

3.11.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. в УПТОиКО. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00

3.11.4. Место предоставления - УПТОиКО.

3.11.5. Временные параметры сервиса.

3.11.5.1. Низкий - Отсутствие доступа к сети Интернет у одного сотрудника. Время реагирования 6 часов, время устранения 12 часов.

3.11.5.2. Средний - Отсутствие доступа к сети Интернет у нескольких сотрудников. Время реагирования 30 мин, время устранения 2 часа.

3.11.5.3. Высокий - Отсутствие доступа к сети Интернет у Топ менеджера компании. Время реагирования 15 мин, время устранения 30 мин.

3.12. Описание сервиса ТО ИС Параграф

3.12.1. Целевая группа - Пользователи УПТОиКО.

3.12.2. Описание - Предоставление доступа в базу ИС Параграф

- 3.12.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. в УПТОиКО. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00
- 3.12.4. Место предоставления - УПТОиКО.
- 3.12.5. Временные параметры сервиса.
 - 3.12.5.1. Низкий - Отсутствие доступа к базе ИС Параграф у одного сотрудника. Время реагирования 30 мин, время устранения 2 часа.
 - 3.12.5.2. Средний - Отсутствие доступа к базе ИС Параграф у нескольких сотрудников. Время реагирования 20 мин, время устранения 1 час.
 - 3.12.5.3. Высокий - Отсутствие доступа к базе ИС Параграф у Топ менеджера компании. Время реагирования 15 мин, время устранения 30 мин.
- 3.13. **Описание сервиса ТО систем FTP**
 - 3.13.1. Целевая группа - Пользователи УПТОиКО.
 - 3.13.2. Описание – Обеспечение передачи информации значительных объемов
 - 3.13.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. в УПТОиКО. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00
 - 3.13.4. Место предоставления - УПТОиКО.
 - 3.13.5. Временные параметры сервиса.
 - 3.13.5.1. Низкий - Не осуществляется передача информации у одного сотрудника. Время реагирования 6 часов, время устранения 12 часов.
 - 3.13.5.2. Средний - Не осуществляется передача информации у нескольких сотрудников. Время реагирования 30 мин, время устранения 2 часа.
 - 3.13.5.3. Высокий - Не осуществляется передача информации у Топ менеджера. Время реагирования 15 мин, время устранения 30 мин.
- 3.14. **Описание сервиса технического сопровождения мероприятий**
 - 3.14.1. Целевая группа - Пользователи УПТОиКО.
 - 3.14.2. Описание – Техническое сопровождение различных мероприятий (презентации, совещания, конференции, пресс-релизы)
 - 3.14.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. в УПТОиКО. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00
 - 3.14.4. Место предоставления - УПТОиКО.
 - 3.14.5. Временные параметры сервиса.
 - 3.14.5.1. Низкий - Мероприятие с участием одного сотрудника. Время реагирования 6 часов, время устранения 12 часов.
 - 3.14.5.2. Средний - Мероприятие с участием нескольких сотрудников. Время реагирования 30 мин, время устранения 2 часа.
 - 3.14.5.3. Высокий - Мероприятие с участием Топ менеджеров. Время реагирования 15 мин, время устранения 30 мин.
- 3.15. **Описание сервиса поддержки нормативных документов**
 - 3.15.1. Целевая группа - Пользователи УПТОиКО.
 - 3.15.2. Описание – Инвентаризация оборудования, регистрация ремонта и замены оборудования и т.д.
 - 3.15.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. в УПТОиКО. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00
 - 3.15.4. Место предоставления - УПТОиКО.
 - 3.15.5. Временные параметры сервиса.

- 3.15.5.1. Низкий - Нет подписи начальника ДАПиИТ. Время реагирования 7 дней, время устранения 20 дней.
- 3.15.5.2. Средний - Неактуальный список контактов сотрудников службы технической поддержки. Время реагирования 2 дня, время устранения 14 дней.
- 3.15.5.3. Высокий - Не внесены изменения в описание основных информационных систем. Время реагирования 1 день, время устранения 7 дней.
- 3.16. **Описание сервиса ТО систем мониторинга ИТ – инфраструктуры.**
 - 3.16.1. Целевая группа - Пользователи УПТОиКО.
 - 3.16.2. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. в УПТОиКО. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00
 - 3.16.3. Место предоставления - УПТОиКО.
 - 3.16.4. Временные параметры сервиса.
 - 3.16.4.1. Низкий - Некорректный мониторинг одного элемента инфраструктуры. Время реагирования 6 часов, время устранения 12 часов.
 - 3.16.4.2. Средний - Некорректный мониторинг нескольких элементов инфраструктуры. Время реагирования 30 мин, время устранения 2 часа.
 - 3.16.4.3. Высокий - Отсутствие мониторинга. Время реагирования 15 мин, время устранения 30 мин.
- 3.17. **Описание требований к оказанию сопутствующих услуг**
 - 3.17.1. Целевая группа - УПТОиКО.
 - 3.17.2. Описание – поддержка аварийного фонда, поддержка обменного фонда, ремонт оборудования, описанного в Приложении 1, изменение конфигурации оборудования с целью повышения производительности, изменение конфигурации оборудования с целью использования дополнительных функций, аренда оборудования Заказчиком, доставка оборудования до территориально-удаленных структурных подразделений Заказчика, консалтинговые услуги, связанные с разработкой аналитических отчетов по управлению непрерывностью оказываемых сервисов, организация новых точек для подключения к локальной сети передачи данных и голоса, кабельного телевидения, сети видеонаблюдения.
 - 3.17.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. в УПТОиКО. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00
 - 3.17.4. Место предоставления - УПТОиКО.
 - 3.17.5. Временные параметры сервиса.
 - 3.17.5.1. Низкий - Неудовлетворительная работа оборудования индивидуального пользования, Восполнение аварийного фонда, Поддержка обменного фонда, передача оборудования в аренду Заказчику. Время реагирования 12 раб. дней, время устранения по согласованию заказчиком.
 - 3.17.5.2. Средний - Отказ работы оборудования индивидуального пользования, Неудовлетворительная работа оборудования коллективного пользования, Организация новых точек подключения. Неактуальный список контактов сотрудников службы технической поддержки. Время реагирования 1 раб. день, время устранения по согласованию Заказчика.
 - 3.17.5.3. Высокий - Отказ работы оборудования коллективного пользования, Неудовлетворительная работа оборудования Топ менеджеров Заказчика, Организация новых точек подключения для Топ менеджера Заказчика. Время реагирования 30 мин, время устранения по согласованию заказчика.

3.17.5.4. При необходимости замены комплектующих, не имеющих в наличии, время устранения проблемы корректируется с учетом периода доставки ЗИПа. Период доставки оборудования

3.18. Описание сервиса администрирование информационных систем.

3.18.1. Целевая группа - Пользователи УПТОиКО

3.18.2. Описание - Обеспечение работоспособности информационных систем

3.18.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. в АО «Эмбаунайгаз». В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00

3.18.4. Место предоставления - УПТОиКО.

3.18.5. Временные параметры сервиса.

3.18.5.1. Низкий - Не может работать один сотрудник. Время реагирования 30 мин, время устранения 2 часа.

3.18.5.2. Средний - Не могут работать несколько сотрудников. Время реагирования 20 мин, время устранения 1 час.

3.18.5.3. Высокий - Проблемы в работе Топ менеджера. Время реагирования 15 мин, время устранения 30 мин.

3.19. Описание сервиса ТО серверного оборудования.

3.19.1. Целевая группа - Пользователи УПТОиКО

3.19.2. Описание - Организация ТО серверного оборудования в УПТОиКО

3.19.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00

3.19.4. Место предоставления - АУП АО «Эмбаунайгаз».

3.19.5. Временные параметры сервиса.

3.19.5.1. Низкий - Нет возможности мониторинга системы на достаточном уровне. Время реагирования 8 часов, время устранения 16 часов.

3.19.5.2. Средний - Работа системы сопровождается посторонними шумами, выделениями. Перебои в работе серверов. Время реагирования 2 часа, время устранения 8 часов.

3.19.5.3. Высокий - Выход из строя серверного оборудования. Время реагирования 1 час, время устранения 4 часа.

3.20. Описание сервиса ТО телекоммуникационного оборудования

3.20.1. Целевая группа - Пользователи УПТОиКО

3.20.2. Описание - Обеспечение работоспособности телекоммуникационного оборудования.

3.20.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00

3.20.4. Место предоставления - УПТОиКО.

3.20.5. Временные параметры сервиса.

3.20.5.1. Низкий - Отсутствие доступа к локальной сети одного пользователя. Время реагирования 6 часов, время устранения 12 часов.

3.20.5.2. Средний - Отсутствие доступа к локальной сети у нескольких сотрудников. Время реагирования 30 мин, время устранения 2 часа.

3.20.5.3. Высокий - Отсутствие доступа к локальной сети у Топ менеджера компании. Время реагирования 15 мин, время устранения 30 мин.

4. Объем услуг

4.1. Весь каталог услуг по всем предоставляемым сервисам указана в Приложении 1, таблица

- 4.2. Методика расчета штрафных санкции по всем предоставляемым сервисам указана в Приложении 1, таблица 2.
- 4.3. Перечень оборудования передаваемых на сервис технического обслуживания по всем предоставляемым сервисам указана в Приложении 2.
- 4.4. Перечень ПО, передаваемого на сервис технического обслуживания по ТО базового рабочего места:
 - 4.4.1. MS windows XP professional/7 professional/8.1/10
 - 4.4.2. MS office 2003/2007/2010/2013
 - 4.4.3. Adobe Reader
 - 4.4.4. Adobe Acrobat Professional
 - 4.4.5. Архиватор Winrar
 - 4.4.6. Lotus notes Client
 - 4.4.7. ПО записи данных на CD/DVD носителях - Nero
 - 4.4.8. Переводчик Multitran
 - 4.4.9. Autodesk 3ds Max
 - 4.4.10. 7-Zip
 - 4.4.11. ABBYY FineReader 6.0/7.0/10 Corporate/Sprint/Professional edition
 - 4.4.12. ABBYY Lingvo 9/10/11/12/x3 First Step/Multilingual/English-Russian
 - 4.4.13. ABBYY PDF Transformer 2.0/3.0
 - 4.4.14. ACDSee 5.0 PowerPack
 - 4.4.15. Adobe Air
 - 4.4.16. Adobe Flash Player
 - 4.4.17. Adobe Photoshop
 - 4.4.18. ArcGIS Desktop
 - 4.4.19. AutoCAD 2012
 - 4.4.20. Autodesk DWF Viewer 7
 - 4.4.21. Клиент Citrix Gotomypc
 - 4.4.22. CorelDRAW Graphics Suite X3
 - 4.4.23. DAEMON Tools Lite
 - 4.4.24. DivX Player
 - 4.4.25. DjVu Solo
 - 4.4.26. Eclipse Software
 - 4.4.27. FAR file manager
 - 4.4.28. Браузеры (Internet Explorer/Opera/Chrome/Firefox/Safari)
 - 4.4.29. K-Lite Codec
 - 4.4.30. Punto Switcher 3.1
 - 4.4.31. Tumar CSP
 - 4.4.32. Winamp
 - 4.4.33. Клиент Сезам
 - 4.4.34. Сократ Персональный 4.1
 - 4.4.35. Promt
 - 4.4.36. Биллинговая система
 - 4.4.37. АСМО (Автоматизированная система метрологического обеспечения)
 - 4.4.38. БД кадрового учета
 - 4.4.39. Kaspersky
 - 4.4.40. Система бюджетирования и планирования SAS FM
 - 4.4.41. Система раздельного учета SAS ABM
 - 4.4.42. Телефонный справочник
 - 4.4.43. Управление проектами Primavera
 - 4.4.44. Доступ к сетевым ресурсам

- 4.5. **ПО передаваемого на сервис технического обслуживания по ТО системы электронной почты**
 - 4.5.1. Windows Server 2008 R2 SP1 – 1 шт
 - 4.5.2. MS Exchange Server 2010 SP3 - 1 шт
- 4.6. **ПО передаваемого на сервис По ТО систем мобильного доступа**
 - 4.6.1. Secure Platform – 1 шт
 - 4.6.2. Firewall – 1 шт
 - 4.6.3. Windows Server 2003 SP1 – 3 шт
 - 4.6.4. DNS Server – 1 шт
 - 4.6.5. DHCP Server – 1 шт
- 4.7. **ПО передаваемого на сервис По ТО АРМ банковских операций**
 - 4.7.1. Windows 8.1 – 1 шт
 - 4.7.2. Клиент Народного банка – 1 шт
 - 4.7.3. Клиент ККБ – 1 шт
 - 4.7.4. Клиент АТФ банка – 1 шт
- 4.8. **ПО передаваемого на сервис По ТО «Электронных форм налоговой отчетности» (ЭФНО)**
 - 4.8.1. СПО Microsoft Windows 8.1 – 1 шт
 - 4.8.2. ППО СГДС@Merc, версия 3.0.1.143 – 1 шт
 - 4.8.3. ППО e-tax-report-2002(ИС ЭФНО) – 1 шт
 - 4.8.4. ППО e-nds-report-2002(ИС НДС) – 1 шт
 - 4.8.5. ППО e-tax-report-isid(ИСИД) – 1 шт
 - 4.8.6. ППО e-inis-client2(ИНИС) – 1 шт
- 4.9. **ПО передаваемого на сервис по ТО корпоративной информационной сети**
 - 4.9.1. СПО Microsoft Windows Server 2008 R2 SP1- 2шт
 - 4.9.2. ПО Microsoft Active Directory – 2 шт
 - 4.9.3. Система виртуализации – 1 компл.
- 4.10. **ПО передаваемого на сервис по ТО систем доступа к сети Интернет**
 - 4.10.1. СПО Microsoft Windows Server 2003 - 1 шт
 - 4.10.2. ПО Microsoft ISA Server 2006 - 1 шт
 - 4.10.3. ПО Microsoft IIS Server - 1 шт
 - 4.10.4. ПО Web security Triton - 1 шт
 - 4.10.5. ПО Websense - 1 шт
- 4.11. **ПО передаваемого по ТО ИС Параграф**
 - 4.11.1. СПО Microsoft Windows 2003 – 1 шт
 - 4.11.2. ПО Сетевая версия ИС Параграф – 1 шт
- 4.12. **ПО передаваемого на сервис По ТО систем FTP**
 - 4.12.1. СПО Microsoft Windows Server 2008 R2 SP1 – 1 шт
 - 4.12.2. ПО Fileserver SERV-U 14 – 1 шт
- 4.13. **ПО передаваемого на сервис По системе мониторинга ИТ – инфраструктуры**
 - 4.13.1. Systems Management Server - 1 шт
 - 4.13.2. Lotus Notes Client - 1 шт
 - 4.13.3. Veritas Backup Exec 12 for Windows Servers - 1 шт
 - 4.13.4. Система мониторинга доступности ИТ-оборудования - 1 шт
- 4.14. **Исполнитель должен обеспечить непрерывность работы компьютеров, перечисленных в Приложении 2, с учетом срока ввода в эксплуатацию из следующих допущений:**
 - 4.14.1. Все компьютеры подключены к системе бесперебойного питания. Все компьютеры объединены в единую локальную сеть через оборудование Cisco. Помещения Заказчика

отвечают всем требованиям организации электроснабжения. Оборудование находится в помещении с нормальным уровнем температуры, влажности и запыленности воздуха. Пользователи оборудования ознакомлены с правилами эксплуатации оборудования.

- 4.15. Исполнитель должен приложить прейскурант и методику расчета цен на ремонт и замену основных модулей компьютеров: материнская плата, блок питания, процессор, сетевая карта, оперативная память, HDD, видеокарта, звуковая карта, оптический привод (CD, DVD).
- 4.16. Исполнитель должен обеспечить непрерывность работы мониторов, перечисленных в Приложении 2, с учетом срока ввода в эксплуатацию из следующих допущений:
- 4.16.1. Все компьютеры подключены к системе бесперебойного питания. Помещения Заказчика отвечает всем требованиям организации электроснабжения. Оборудование находится в помещении с нормальным уровнем температуры, влажности и запыленности воздуха. Пользователи оборудования ознакомлены с правилами эксплуатации оборудования.
- 4.17. Исполнитель должен приложить прейскурант и методику расчета цен на ремонт, и замену блока питания монитора.
- 4.18. Исполнитель должен обеспечить непрерывность работы ноутбуков, перечисленных в Приложении 2, с учетом срока ввода в эксплуатацию из следующих допущений:
- 4.18.1. Все ноутбуки подключены к системе бесперебойного питания. Все ноутбуки объединены в единую локальную сеть через оборудование Cisco. Помещения Заказчика отвечает всем требованиям организации электроснабжения. Оборудование находится в помещении с нормальным уровнем температуры, влажности и запыленности воздуха. Ноутбуки используются сотрудниками при командировках. В командировках ноутбуки могут быть использованы без соблюдения норм по влажности, температурного режима, запыленности. Пользователи оборудования ознакомлены с правилами эксплуатации оборудования.
- 4.19. Исполнитель должен приложить прейскурант и методику расчета цен на ремонт и замену модулей ноутбуков: оперативная память, HDD, оптический привод (CD, DVD), клавиатурная панель, матрица, процессор.
- 4.20. Исполнитель должен обеспечить непрерывность работы принтеров, перечисленных в Приложении 2, с учетом срока ввода в эксплуатацию из следующих допущений:
- 4.20.1. Заказчик использует оборудование печати полноцветных и монохромных документов для нужд бухгалтерии (бухгалтерские документы), департамента закупок и МТС (конкурсная документация), структурных подразделений Заказчика (стандартные документы для среднестатистического офиса со штатом 150 чел.). Оборудование не подключено к системе бесперебойного питания. Пользователи ознакомлены с правилами эксплуатации оборудования. Помещения Заказчика отвечает всем требованиям организации электроснабжения. Оборудование находится в помещении с нормальным уровнем температуры, влажности и запыленности воздуха. Перемещение оборудования производится специалистами технической поддержки. 80% принтеров используются для коллективного пользования.
- 4.21. Исполнитель должен приложить прейскурант и методику расчета цен на ремонт и замену основных модулей принтеров: блок питания, нагревательный вал, термопленка, механизм подачи бумаги, плата питания, сетевая карта.
- 4.22. Исполнитель должен обеспечить непрерывность работы оборудования тиражирования, перечисленных в Приложении 2, с учетом срока ввода в эксплуатацию из следующих допущений:
- 4.22.1. Заказчик использует оборудование тиражирования документов для нужд бухгалтерии (копии бухгалтерских документов), департамента закупки и МТС (копии договоров,

копии конкурсных документаций), канцелярии (копии исходящих документов, копии факсимильных сообщений), структурных подразделений Заказчика (стандартные копии документов для среднестатистического офиса со штатом 150 чел.). Оборудование не подключено к системе бесперебойного питания. Пользователи ознакомлены с правилами эксплуатации оборудования. Помещения Заказчика отвечает всем требованиям организации электроснабжения. Оборудование находится в помещении с нормальным уровнем температуры, влажности и запыленности воздуха. Перемещение оборудования производится специалистами технической поддержки.

- 4.23. Исполнитель должен приложить прейскурант и методику расчета цен на ремонт и замену основных модулей оборудования тиражирования: блок питания, нагревательный вал, картридж, термопленка, механизм подачи бумаги, плата питания, сетевая карта.
- 4.24. Исполнитель должен обеспечить непрерывность работы сканеров, перечисленных в Приложении 2, с учетом срока ввода в эксплуатацию из следующих допущений:
- 4.24.1. Заказчик использует сканеры для нужд бухгалтерии (копии бухгалтерских документов), департамента закупок и местного содержания (копии договоров, копии конкурсных документаций), канцелярии (копии исходящих документов, копии факсимильных сообщений), структурных подразделений Заказчика (стандартные копии документов для среднестатистического офиса со штатом 150 чел.). Оборудование не подключено к системе бесперебойного питания. Пользователи оборудования ознакомлены с правилами эксплуатации оборудования. Помещения Заказчика отвечает всем требованиям организации электроснабжения. Оборудование находится в помещении с нормальным уровнем температуры, влажности и запыленности воздуха.
- 4.25. Требования к ремонту Оборудования (см. Приложение2) с не истекшим гарантийным сроком
- 4.25.1. Итоги работ регистрируются по установленным в Обществе правилам и процедурам
- 4.25.2. Ремонт Оборудования осуществляется с предоставлением замены оборудования из обменного фонда и выполнением работ на территории сервисного центра поставщика Оборудования;
- 4.25.3. Исполнитель берет на себя затраты по доставке Оборудования до сервисного центра поставщика Оборудования
- 4.25.4. Исполнитель берет на себя затраты по доставке Оборудования из сервисного центра поставщика Оборудования до рабочего места Заказчика
- 4.25.5. Проверка работоспособности Оборудования с последующим тестированием в течение 3-х часов проводится на территории Заказчика с привлечением заинтересованных специалистов Заказчика.
- 4.26. Требования к ремонту Оборудования (см. Приложение2) с истекшим гарантийным сроком
- 4.26.1. Диагностика Оборудования для выявления неисправности выполняется специалистами Исполнителя. Итоги работ регистрируются по установленным в Обществе правилам и процедурам;
- 4.26.2. Ремонт Оборудования осуществляется с предоставлением замены из обменного фонда и выполнением работ на территории сервисного центра Исполнителя;
- 4.26.3. Исполнитель берет на себя затраты по доставке Оборудования до сервисного центра.
- 4.26.4. Исполнитель берет на себя затраты по доставке Оборудования из сервисного центра до рабочего места Заказчика.
- 4.26.5. Проверка работоспособности Оборудования с последующим тестированием в течение 3-х часов проводится на территории Заказчика с привлечением заинтересованных специалистов Заказчика.

- 4.26.6. Послеремонтный гарантийный срок после выполнения ремонта Оборудования не менее 3-х месяцев. Повторный ремонт в период послеремонтного гарантийного срока производится за счет Исполнителя. В случае выхода из строя Оборудования по вине Заказчика в послегарантийный период ремонт производится за счет Заказчика;
- 4.26.7. Послеремонтный гарантийный срок при необходимости выполнения повторного ремонта Оборудования в течение гарантийного срока Исполнителя, продлевается на период от даты повторного обращения до даты выдачи Оборудования
- 4.27. Исполнитель должен обеспечить изменение конфигурации с целью повышения производительности (ОЗУ, HDD, высокопроизводительная видеокарта, сетевая карта, звуковая карта, материнская плата, процессор, дополнительные USB порты, дополнительные карты видеозахвата, CD, DVD);
- 4.28. Исполнитель должен обеспечить изменение конфигурации с целью использования дополнительных функций (Вэб-камера, сетевая карта принтера, наушники и т.д.);
- 4.29. Для обеспечения непрерывности работы оборудования Исполнитель должен создать и поддерживать аварийный фонд. Аварийный фонд будет распределён по регионам Атырауской области.
- 4.30. Исполнитель должен разработать форму аналитических отчетов по принятым у Заказчика критериям оценки уровня услуг (Уровень управления рисками, уровень автоматизации мониторинга, уровень выполнения объемов, уровень нарушений SLA). Исполнитель привлечет бизнес-аналитика в данной предметной области с объемом услуги 40 рабочих дней.
- 4.31. Методика расчета бюджета фонда сопутствующих услуг.
- 4.31.1. Бюджет фонда сопутствующих услуг будет составлять не более 5% от суммы договора. Сумма оплаты сопутствующих услуг за отчетный период (ежемесячно) величина переменная и зависит от фактического объема оказанных услуг по тарифам, действующим в течение действия договора.
- 4.32. Исполнитель ежемесячно представляет отчет об использовании средств фонда сопутствующих услуг по согласованной с Заказчиком форме.
- 4.33. Расшифровка оказанных услуг составляется Исполнителем в лице руководителя службы технической поддержки в согласованной с Заказчиком форме и передается в ДАПиИТ.

Требование к закупке

1. Предоставление гарантии на качество предлагаемых товаров, работ, услуг (если применимо).
Срок гарантии в месяцах: -
2. Наличие у потенциального поставщика опыта работы в течение последних 5 (пяти) лет, на рынке закупаемых однородных работ, услуг или определенной отрасли, подтвержденного оригиналами или нотариально засвидетельствованными копиями соответствующий актов, подтверждающих прием-передачу выполненных работ, оказанных услуг, совокупный объем которых по одному договору, в каждом году составляет не менее 75 миллионов тенге, в случае если сумма, выделенная для осуществления, которых по тендеру (лоту) превышает 75 миллионов тенге без учета НДС (при этом не допускается установление требования о наличии опыта работы, превышающего 5 (пять) лет): -
3. Дополнительные сведения, позволяющие потенциальным поставщикам получить наиболее полную информацию об условиях проводимых закупок, в том числе требования к Подрядчику/исполнителю: -
4. Предоставление лицензии на выполнение предлагаемых работ и услуг: -
5. Требование к специалистам поставщика

Специальность	Квалификация	Форма подтверждения квалификации	Кол-во	Опыт работы
Специалист	Service Desk, Incident and Problem Management	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	CompTIA IT Fundamentals	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	Не менее 2-х	Не менее 1 года
Специалист	CompTIA A+	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	Cisco Certified Network Associate	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	Не менее 2-х	Не менее 1 года
Специалист	Cisco Certified Network Professional Collaboration	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	Cisco Certified Network Professional	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	HP-UX Partition Management with nPars, vPars	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	HP UX System and Network Administration I	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
специалист	BladeCenter Fundamentals Test 1A	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	HP Managing XP Disk Arrays	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	HP Advanced XP Management	Сертификат, трудовой договор или	1 или более	Не менее 1 года

		трудова книжка		
Специалист	VMware Certified Associate Data Center Virtualization	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	Не менее 2-х	Не менее 1 года
Специалист	Microsoft Certified Professional	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	Microsoft Certified Solutions Associate Windows Server 2012 (MCSA)	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
специалист	Microsoft Certified Solutions Associate Windows Server 2008 (MCSA)	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	Microsoft Certified IT Professional Enterprise Administrator on Windows Server 2008	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	Microsoft Certified Solutions Expert Desktop Infrastructure (MCSE)	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	Инсталляция, администрирование системы ПО "Контроль бурения и ремонта скважин "	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	Установка обновление и программных доработок, администрирование системы ПО "Контроль бурения и ремонта скважин"	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	Технического специалиста по сервисному обслуживанию систем бесперебойного питания	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	Не менее 2-х	Не менее 1 года
специалист	Инженер по обслуживанию оборудования Xerox	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	Не менее 2-х	Не менее 1 года
Специалист	Certified Designer and Installer	Сертификат, трудовой договор или	Не менее 2-х	Не менее 1 года

		трудова книжка		
Специалист	по обслуживанию систем электропитания не ниже III группы	предоставить соответствующ ие документы о прохождении обучения или об успешном сдаче экзамена	1 или более	Не менее 1 года

6. Допускается субподряд/соисполнение: Не допускается.

7. Дополнительные технические требования к закупаемому лоту, требующие документального подтверждения: -

Директор департамента АПиИТ



Нсанбаев Б.М.

Начальник отдела
ИТ и телекоммуникации



Рахимжанов А.К.

Приложение 1. Объем услуг.
Таблица 1. КАТАЛОГ УСЛУГ

№	Техническое обслуживание базового рабочего места	Статья затрат, определяет, за счет каких средств оказываются услуги
1.1	Инсталляция и настройка тиражного программного обеспечения рабочих станций пользователей корпоративной информационной сети;	Постоянная часть Договора
1.2	Подключение персонального компьютера к корпоративной информационной сети	Постоянная часть Договора
1.3	Консультация пользователя	Постоянная часть Договора
1.4	Подключение и настройка периферийного оборудования:	Постоянная часть Договора
1.5	Инсталляция приложений на рабочие станции пользователей	Постоянная часть Договора
1.6	Установка обновлений ПО, поддержка функциональности и работоспособности программного обеспечения.	Постоянная часть Договора
1.7	Обновление антивирусных баз, данных на рабочих станциях.	Постоянная часть Договора
1.8	Организация рабочего места. Установка, настройка и подключение системного блока компьютера, монитора, клавиатуры, манипулятора. Подключение к локальной сети, настройка сетевых приложений, установка электрического удлинителя и расключение техники с укладкой кабелей. Подключение периферийных устройств (при необходимости)	Постоянная часть Договора
1.9	Организация рабочего места (установка, настройка и подключение ноутбука, подключение (при необходимости) монитора, клавиатуры, манипулятора. Подключение к локальной сети, настройка сетевых приложений, установка электрического удлинителя и расключение техники с укладкой кабелей)	Постоянная часть Договора
1.10	Инсталляция и начальная настройка тиражного ПО	Постоянная часть Договора
1.11	Инсталляция антивирусной программы	Постоянная часть Договора
1.12	Инсталляция ПО на рабочие станции пользователей	Постоянная часть Договора
1.13	Установка обновлений ПО, поддержка функциональности и работоспособности программного обеспечения.	Постоянная часть Договора
1.14	Замена ноутбука	ФСУ
1.15	Перенос системного блока компьютера	Постоянная часть Договора
1.16	Замена системного блока компьютера	Постоянная часть Договора
1.17	Замена монитора	ФСУ
1.18	Перенос монитора	Постоянная часть Договора
1.19	Замена и настройка проводной клавиатуры	ФСУ
1.20	Перенос и настройка проводной клавиатуры	Постоянная часть Договора
1.21	Установка и настройка проводной клавиатуры	Постоянная часть Договора
1.22	Изъятие клавиатуры	Постоянная часть Договора

1.23	Замена и настройка беспроводной клавиатуры	ФСУ
1.24	Перенос и настройка беспроводной клавиатуры	Постоянная часть Договора
1.25	Установка и настройка беспроводной клавиатуры	Постоянная часть Договора
1.26	Замена батареек на беспроводной клавиатуре	Постоянная часть Договора
1.27	Замена и настройка проводного манипулятора	ФСУ
1.28	Перенос и настройка проводного манипулятора	Постоянная часть Договора
1.29	Установка и настройка проводного манипулятора	Постоянная часть Договора
1.30	Изъятие манипулятора	Постоянная часть Договора
1.31	Замена и настройка беспроводного манипулятора	ФСУ
1.32	Перенос и настройка беспроводного манипулятора	Постоянная часть Договора
1.33	Установка и настройка беспроводного манипулятора	Постоянная часть Договора
1.34	Замена батареек на беспроводном манипуляторе	Постоянная часть Договора
1.35	Установка патч-корда для подключения компьютера или ноутбука с розеткой локальной сети	Постоянная часть Договора
1.36	Замена патч-корда для подключения компьютера или ноутбука с розеткой локальной сети	Постоянная часть Договора
1.37	Замена патч-корда для подключения патч-панели с коммутатором	Постоянная часть Договора
1.38	Установка патч-корда для подключения патч-панели с коммутатором	Постоянная часть Договора
1.39	Ремонт патч-корда	Постоянная часть Договора
1.40	Изготовление патч-корда	Постоянная часть Договора
1.41	Замена патч-корда	Постоянная часть Договора
1.42	Установка электрического удлинителя и расключение техники с укладкой электрических кабелей	Постоянная часть Договора
1.43	Замена электрического удлинителя	ФСУ
1.44	Перенос электрического удлинителя	Постоянная часть Договора
1.45	Укладка шнуров и кабелей на рабочих местах сотрудников	Постоянная часть Договора
1.46	Замена и настройка оптического привода в системном блоке компьютера	ФСУ
1.47	Установка и настройка оптического привода в системный блок компьютера	Постоянная часть Договора
1.48	Снятие оптического привода из системного блока компьютера	Постоянная часть Договора
1.49	Установка и настройка сетевой карты в системном блоке компьютера	Постоянная часть Договора
1.50	Замена и настройка сетевой карты в системном блоке компьютера	ФСУ
1.51	Изъятие и настройка сетевой карты (при необходимости) в системном блоке компьютера	Постоянная часть Договора
1.52	Установка и настройка видеокарты в системном блоке компьютера	Постоянная часть Договора
1.53	Замена и настройка видеокарты в системном блоке компьютера	ФСУ
1.54	Изъятие и настройка видеокарты (при необходимости) в системном блоке компьютера	Постоянная часть Договора
1.55	Установка блока питания в системном блоке компьютера	Постоянная часть Договора
1.56	Замена блока питания в системном блоке компьютера	ФСУ

1.57	Изъятие и настройка видеокарты (при необходимости) в системном блоке компьютера	Постоянная часть Договора
1.58	Подключение и настройка наушников (проводных или беспроводных) или микрофона или колонок к системному блоку компьютера или к ноутбуку	Постоянная часть Договора
1.59	Перенос и настройка наушников (проводных или беспроводных) или микрофона или колонок, или видеокамеры к системному блоку компьютера или к ноутбуку	Постоянная часть Договора
1.60	Изъятие наушников (проводных или беспроводных) или микрофона или колонок наушников, или микрофона или колонок, или видеокамеры от системного блока компьютера или от ноутбука	Постоянная часть Договора
1.61	Установка оперативной памяти в системном блоке	Постоянная часть Договора
1.62	Замена оперативной памяти в системном блоке	ФСУ
1.63	Изъятие оперативной памяти из системного блока	Постоянная часть Договора
1.64	Установка оперативной памяти в ноутбук	Постоянная часть Договора
1.65	Замена оперативной памяти в ноутбуке	ФСУ
1.66	Изъятие оперативной памяти из ноутбука	Постоянная часть Договора
1.67	Замена и настройка жесткого диска в системном блоке компьютера	ФСУ
1.68	Установка и настройка жесткого диска в системный блок компьютера	Постоянная часть Договора
1.69	Снятие жесткого диска из системного блока компьютера	Постоянная часть Договора
1.70	Замена и настройка жесткого диска в ноутбуке	ФСУ
1.71	Установка и настройка жесткого диска в ноутбук	Постоянная часть Договора
1.72	Установка точек подключения к ЛВС	ФСУ
	Техническое обслуживание системы электронной почты	
2.1	Архивация почтовых сообщений	Постоянная часть Договора
2.2	Создание почтового ящика	Постоянная часть Договора
2.3	Корректировка учетной записи в адресной книге	Постоянная часть Договора
2.4	Консультация пользователя	Постоянная часть Договора
2.5	Инсталляция клиентской части	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса печати	
3.1	Инсталляция драйверов печатающего устройства на компьютер	Постоянная часть Договора
3.2	Техническое обслуживание принтера (Очистка от пыли, профилактика, смазка и т.д.)	Постоянная часть Договора
3.3	Ремонт принтера из комплектующих и запчастей Заказчика	ФСУ
3.4	Настройка сетевого принтера	Постоянная часть Договора
3.5	Настройка локального принтера	Постоянная часть Договора
3.6	Установка печатающего устройства на рабочее место	Постоянная часть Договора
3.7	Замена картриджа печатающего устройства из расходных материалов Заказчика	Постоянная часть Договора

3.8	Устранения затора бумаги	Постоянная часть Договора
3.9	Консультация пользователя по печатающим устройствам	Постоянная часть Договора
3.10	Заправка картриджей из расходных материалов Заказчика	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса копирования	
4.1	Подготовка и установка копира	Постоянная часть Договора
4.2	Техническое обслуживание копира (Очистка от пыли, профилактика, смазка и т.д.)	Постоянная часть Договора
4.3	Ремонт копира из комплектующих и запчастей Заказчика	ФСУ
4.4	Настройка копира	Постоянная часть Договора
4.5	Перенос копира	Постоянная часть Договора
4.6	Замена тонер-картриджа копира из расходных материалов Заказчика	Постоянная часть Договора
4.7	Замена принт-картриджа копировального аппарата из расходных материалов Заказчика	Постоянная часть Договора
4.8	Консультация пользователя по пользованию копиром	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса ТО системы электронного документооборота.	
5.1	Консультация и обучение пользователя	Постоянная часть Договора
5.2	Создание почтового ящика	Постоянная часть Договора
5.3	Инсталляция клиентского подключения	Постоянная часть Договора
5.4	Настройка клиентского подключения	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса сканирования	
6.1	Инсталляция драйверов сканирующего устройства на компьютер	Постоянная часть Договора
6.2	Настройка сканера	Постоянная часть Договора
6.3	Установка сканирующего устройства на рабочее место	Постоянная часть Договора
6.4	Создание общей папки	Постоянная часть Договора
6.5	Консультация пользователя по сканированию	Постоянная часть Договора
6.6	Инсталляция и настройка сендера	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса мобильного доступа	
7.1	Прописывание сертификата для удаленного подключения	Постоянная часть Договора
7.2	Инсталляция VPN-клиента на ноутбук	Постоянная часть Договора
7.3	Настройка удаленного подключения на ноутбуке	Постоянная часть Договора
7.4	Консультация и обучение пользователя	Постоянная часть Договора
	Описание технического обслуживания АРМ банковских операций	
8.1	Консультация пользователя	Постоянная часть Договора

8.2	Техническая поддержка модема	Постоянная часть Договора
8.3	Техническая поддержка сетевой папки с данными системы ККБ	Постоянная часть Договора
8.4	Переустановка клиента Народный банк	Постоянная часть Договора
8.5	Переустановка клиента ККБ	Постоянная часть Договора
8.6	Переустановка клиента АТФ банк	Постоянная часть Договора
8.7	Инсталляция новых версий, релизов клиента Народный банк	Постоянная часть Договора
8.8	Инсталляция новых версий, релизов клиента ККБ	Постоянная часть Договора
8.9	Инсталляция новых версий, релизов клиента АТФ банк	Постоянная часть Договора
	Описание технического обслуживания «Электронных форм налоговой отчетности» (ЭФНО)	
9.1	Обновление клиентских версий налоговых приложений на рабочем месте сотрудника: СОНО	Постоянная часть Договора
9.2	Инсталляция и обновление клиентских версий налоговых приложений на рабочем месте сотрудника: ИС Акциз	Постоянная часть Договора
9.3	Инсталляция и настройка клиентских версий налоговых приложений на рабочем месте сотрудника, отправляемых через СГДС	Постоянная часть Договора
9.4	Инсталляция клиентских версий налоговых приложений на рабочем месте сотрудника: ИС INIS	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса ТО корпоративной информационной сети	
10.1	Создание учётной записи	Постоянная часть Договора
10.2	Редактирование учётной записи	Постоянная часть Договора
10.3	Смена пароля учётной записи её включение или отключение	Постоянная часть Договора
10.4	Создание контакта	Постоянная часть Договора
10.5	Создание группы безопасности	Постоянная часть Договора
10.6	Создание группы распространения	Постоянная часть Договора
10.7	Создание организационных единиц содержащих объекты Active Directory	Постоянная часть Договора
10.8	Редактирование организационных единиц содержащих объекты Active Directory	Постоянная часть Договора
10.9	Добавление и изменение атрибутов учётных записей	Постоянная часть Договора
10.10	Создание и изменение групповых политик	Постоянная часть Договора
10.11	Запрос и выпуск сертификатов в локальном Центре сертификации	Постоянная часть Договора
10.12	Создание и конфигурация шаблонов в центре сертификации	Постоянная часть Договора
10.13	Мониторинг обновлений антивирусных баз на сервере и операционных системах	Постоянная часть Договора
10.14	Предоставление доступа к сетевым ресурсам на файловых серверах	Постоянная часть Договора
10.15	Предоставление физических ресурсов для хранения информации на файловых серверах	Постоянная часть Договора

10.16	Миграция сетевых ресурсов на другое хранилище или файловый сервер	Постоянная часть Договора
10.17	Применение групповых политик на компьютеры пользователей	Постоянная часть Договора
10.18	Установка обновлений ОС и других приложений Microsoft через систему WSUS	Постоянная часть Договора
10.19	Установка обновлений ОС и других приложений Microsoft	Постоянная часть Договора
10.20	Создание шаблонов виртуальных систем	Постоянная часть Договора
10.21	Развёртывание виртуальной системой с шаблона	Постоянная часть Договора
10.22	Развёртывание виртуальной системой с образа или диска	Постоянная часть Договора
10.23	Миграция виртуальной системы на устройсто хранения данных	Постоянная часть Договора
10.24	Миграция виртуальной системы на другого хост	Постоянная часть Договора
10.25	Создание снапшота виртуальной системы	Постоянная часть Договора
10.26	Изменение конфигурации виртуальной системы при условии её доступности для проведения операции	Постоянная часть Договора
10.27	Установка ESXi на сервер	Постоянная часть Договора
10.28	Конфигурирование ESXi для работы в кластере	Постоянная часть Договора
10.29	Добавление хоста в кластер ESXi	Постоянная часть Договора
10.30	Конфигурирование хоста в кластере ESXi	Постоянная часть Договора
10.31	Добавление и конфигурирование в кластере Datastore хранилища данных	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса систем доступа к сети интернет	
11.1	Создание учетной записи пользователя	Постоянная часть Договора
11.2	Установка лимита на входящий трафик	Постоянная часть Договора
11.3	Консультация пользователя	Постоянная часть Договора
11.4	Предоставление канала доступа в Интернет	Постоянная часть Договора
	Описание технического обслуживания ИС Параграф	
12.1	Инсталляция клиентского подключения	Постоянная часть Договора
12.2	Настройка клиентского подключения	Постоянная часть Договора
12.3	Консультация пользователя	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса FTP	
14.1	Создание сетевого ресурса для хранения информации	Постоянная часть Договора

14.2	Настройка службы FTP	Постоянная часть Договора
14.3	Консультация пользователя	Постоянная часть Договора
14.4	Предоставление канала доступа передачи данных	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса технического сопровождения мероприятия	
15.1	Подготовка и настройка клиентского подключения для презентации	Постоянная часть Договора
15.2	Подготовка оборудования озвучивания конференцзалов по запросам департаментов	Постоянная часть Договора
15.3	Подготовка проекционного оборудования для проведения презентаций по запросам департаментов	Постоянная часть Договора
15.4	Техническое сопровождение мероприятий	Постоянная часть Договора
15.5	Техническое сопровождение мероприятий с выездом	ФСУ
15.6	Подготовка систем синхронного перевода для проведения совещаний по запросам департаментов.	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса поддержки нормативных документов	
17.1	Разработка технической документации	Постоянная часть Договора
17.2	Внесение изменений в существующие нормативные документы	Постоянная часть Договора
17.3	Техническая паспортизация оборудования	Постоянная часть Договора
17.4	Инвентаризация оборудования	Постоянная часть Договора
17.5	Введения заявок в базу данных	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса ТО систем мониторинга ИТ-инфраструктуры	
18.1	Круглосуточный мониторинг оборудования, систем и инженерной инфраструктуры	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса администрирования информационных систем	
19.1	Создание почтового ящика сотруднику	Постоянная часть Договора
19.2	Установка переадресации почты на другой email	Постоянная часть Договора
19.3	Перенос почтового ящика сотрудника в другую почтовую базу	Постоянная часть Договора
19.4	Увеличение размера почтового ящика сотрудника	Постоянная часть Договора
19.5	Создание правил для входящей и исходящей почты	Постоянная часть Договора
19.6	Предоставление доступа к почтовому ящику сотрудника	Постоянная часть Договора
19.7	Предоставление доступа отправки сообщения от другого имени сотруднику	Постоянная часть Договора
19.8	Создание почтовой базы на сервере Exchange	Постоянная часть Договора
19.9	Проверка заполненности почтового ящика у руководства	Постоянная часть Договора

		Описание сервиса ТО системы бесперебойного питания	
26.1		Ежедневное ТО	
26.1.1		Мониторинг состояния оборудования	
26.1.2		Отчет по состоянию оборудования	
26.2		Ежеквартальное ТО	
26.2.1		Наружный осмотр с целью выявления нежелательных факторов (необычные шумы, звуки вибрации)	
26.2.2		Проверка степени загрязненности и очистки оборудования	
26.2.3		Проверка поддержки температурных режимов	
26.2.4		Проверка работы установленной системы мониторинга	
26.2.5		Замена аккумуляторов на пультах ДУ	
26.2.6		Составление отчетов по техническому состоянию оборудования	
26.2.7		Проверка соединений. Подтяжка резьбовых соединений в клеммных колодках и на пускозащитной аппаратуре	
26.2.8		Проверка достаточности электрической изоляции	
26.2.9		Проверка работы систем автоматики и их регулировка	
26.2.10		Проверка работы Оборудования по нагрузке и токам на подводящих проводниках	
26.2.11		Ревизия аккумуляторных батарей	
26.3		ТО в полугодие	
26.3.1		Перерегулировка режимов работы оборудования	
26.3.2		Проведение анализа работы оборудования (отчет) необходимости модернизации (предложения по формированию ЗИП)	
26.3.3		Установка обновлений программного обеспечения (по согласованию с Заказчиком)	
26.3.4		Неплановые ремонтно-восстановительные работы оборудования должны проводиться согласно требований к обслуживанию	
26.3.5		Техническое обслуживание исполнитель проводит в соответствии с рекомендациями производителей данного оборудования (при отсутствии рекомендаций их необходимо разработать)	
26.3.6		Создание ЗИП комплектов, и проработка мест расположения ЗИП (склад Заказчика или Подрядчика) для осуществления эффективной замены вышедших из строя модулей (частей)	
26.3.7		Исполнитель проводит предварительное обследование и оценку соответствия условий эксплуатации согласно требованиям, изложенным в инструкции по эксплуатации данного типа оборудования	
26.3.8		Исполнитель документирует результаты предварительного обследования	
26.3.9		Выполненная работа удостоверяется Актом, подписанным представителями Исполнителя и Заказчика	
27		Аварийно-восстановительные работы.	
27.1		Отчет с анализом причин аварии, и согласование плана мероприятий по предотвращению повторения аварии.	
		Описание сервиса ТО серверного оборудования	
28		Ежедневное ТО	

28.1	Мониторинг состояния оборудования	
28.1	Отчет по состоянию оборудования	
29	Ежеквартальное ТО	
29.1	Проверка степеней загрязненности и очистки оборудования	
29.2	Технические консультации, а также рекомендации по текущему управлению изменениями в соответствии с задачами бизнеса	
29.3	Анализ и разработка рекомендаций по установке модификаторов кода операционной системы - патчей	
29.4	Обновление микропрограммного обеспечения серверов и микрокода систем/сетей хранения данных	
29.5	Анализ функционального состояния системы (для серверов)	
30	ТО один раз в год	
30.1	Профилактика системы хранения данных	
30.2	Базовый анализ сети хранения данных	
30.3	Обновление микропрограммного обеспечения и ПО сетевых устройств и уведомления о проблемах	
30.4	Инвентаризация сетевых ресурсов	
30.5	Базовый анализ параметров окружающей среды в вычислительном центре	
31	Аварийно-восстановительные работы.	
31.1	Отчет с анализом причин аварии, и согласование плана мероприятий по предотвращению повторения аварии.	
	Описание сервиса ТО телекоммуникационного оборудования	
32.1	Подключение оконечных терминалов (компьютеров, IP-телефонов и др.)	
32.2	Освобождение неиспользуемых патчкордов из коммутационных панелей	
32.3	Устранение неисправностей (измерения, замена участков, информационных розеток)	
32.4	Добавление новых портов	
32.5	Подключение коммутационного оборудования к оптической подсистеме СКС	
32.6	Освобождение неиспользуемых патчкордов из коммутационных панелей	
32.7	Устранение неисправностей (измерения, замена участков)	
32.8	Настройка коммутатора. Пользовательские порты (access, trunk, speed, duplex)	
32.9	Настройка коммутатора. Магистральные порты	
32.10	Настройка коммутатора. Безопасность (ACL, DHCP-snooping, port-security)	
32.11	Настройка коммутатора. Маршрутизация	
32.12	Настройка коммутатора. Качество обслуживания (QoS)	
32.13	Настройка коммутатора. Прочее (STP, VTP, HSRP, VLAN)	
32.14	Настройка коммутатора. Работы по требованию	
32.15	Контроль сохранения конфигурации в хранилище	
32.16	Визуальный осмотр оборудования (серверная, кроссовые)	
32.17	Очистка оборудования от осадений, пыли и мелкого мусора	
32.18	Коммутация патчкордов (подключение, отключение, переключение)	

32.19	Оптимизация (переукладка) медных и оптических патчкордов	
32.20	Устранение проблем с аппаратной частью	
32.21	Работа с провайдерами по работоспособности каналов связи	
32.22	Отчёт о работоспособности оборудования по требованию	
32.23	Отчет инвентаризационный по оборудованию	

Таблица 2. РАСЧЕТ ШТРАФНЫХ САНКЦИЙ

Уровень влияния	Уровень обслуживания	
	Базовый	
	Высокий	В случае выполнения менее 100% всех запросов в пределах установленных временных нормативов, влечет за собой штрафные санкции в размере 0,4% от ежемесячной стоимости услуг за каждый 1 час просроченного регламентного времени каждой заявки.
	Средний	В случае выполнения менее 98% всех запросов в пределах установленных временных нормативов, влечет за собой штрафные санкции в размере 0,2% от ежемесячной стоимости услуг за каждый 1 час просроченного регламентного времени каждой заявки.
Уровень влияния	Низкий	В случае выполнения менее 95% всех запросов в пределах установленных временных нормативов, влечет за собой штрафные санкции в размере 0,1% от ежемесячной стоимости услуг за каждый 1 час просроченного регламентного времени каждой заявки.

Приложение 2. Перечень оборудования.

№	Подразделение	Ед. изм.	Количество
6	УПТОиКО		
	Компьютеры	шт.	72
	принтеры	шт.	55
	КМА	шт.	1
	сканеры	шт.	5
	Ноутбуки	шт.	7
	Коммутатор	шт.	2
	Маршрутизатор	шт.	2
	Сервер Lotus	шт.	2
	Сервер Lotus (старый)	шт.	1
	Сервер 1С	шт.	1
	Сервер Параграф	шт.	1

Директор департамента АПиИТ



Нсанбаев Б.М.

**Начальник отдела
ИТ и телекоммуникации**



Рахимжанов А.К.

Утверждаю
Управляющий директор по производству
АО «Эмбамунайгаз»


Кутжанов А.А.
« » 2018 г.

Техническая спецификация
на закуп услуг по сервисному обслуживанию и
текущему ремонту компьютерной техники НГДУ «Кайнармунайгаз»

Атырау 2018 г.

Описание и требуемые технические, качественные и эксплуатационные характеристики работ и услуг:

1. Определения и сокращения

Инцидент – любое событие, выходящее за рамки стандартного функционирования ИТ-услуги и являющееся настоящей или возможной причиной приостановки или снижения качества предоставления этой услуги.

Проблема – один или несколько связанных инцидентов с неизвестной причиной возникновения.

ИТ-услуга – услуга, предоставляемая Исполнителем, бизнес – подразделениям Заказчика и связанная с функционированием того или иного объекта ИТ-инфраструктуры.

ИТ-сервис – комплекс ИТ решений и деятельности, обеспечивающий реализацию определенных бизнес процессов.

Заказчик – АО «Эмбаунайгаз»

ИТ-инфраструктура – программные и аппаратные средства, услуги, процессы, технологии, а также любые другие материальные и нематериальные ценности, используемые Заказчиком для осуществления своей деятельности и управляемые Департаментом информационных технологий.

Оборудование - Перечень аппаратных средств, передаваемых Заказчиком на обслуживание

Конфигурационная единица - технологический элемент управления ИТ ресурсами (программное, аппаратное или телекоммуникационное обеспечение) выполняющее определенные задачи по предоставлению результата обработки и/или доставки информации определенному бизнес-процессу.

Методика – формализованный (документированный) способ осуществления деятельности в терминологии стандартов ISO.

БДКЕ – База данных конфигурационных единиц

Бюджет – бюджет затрат на оказание услуг, оговоренных в настоящей спецификации

Фонд сопутствующих услуг – переменная часть затрат, понесенных в результате замены запасных частей или оказанных услуг, связанных с ИТ-сервисом

Аварийный фонд – неснижаемый ЗИП для быстрой замены вышедших из строя элементов. Аварийный фонд создается из средств, выделенных на фонд сопутствующих услуг

Обменный фонд – объем оборудования, предназначенного для временной замены вышедших из строя компонентов ИТ Инфраструктуры. Обменный фонд создается за счет Исполнителя и является его собственностью.

ДАПиИТ – департамент автоматизации производства и информационных технологий АО «Эмбаунайгаз»

Время реакции - это период времени между обращением к Исполнителю для получения технической поддержки и началом работы специалиста Исполнителя по решению возникшей проблемы.

Время устранения - максимальное время, через которое обслуживаемая система восстановит работоспособность.

ТО – техническое обслуживание

БЕ – бизнес-единица Заказчика

МЭ – межсетевой экран

Нарушение – превышение времени реакции и устранения проблем, обозначенных во временных параметрах сервиса

Владелец приложения – это структурное подразделение Общества, являющееся владельцем бизнес-процессов, автоматизация которых связана с данным приложением.

Блок ИТ – блок информационных технологий Заказчика

ИС – информационная система.

2. Цели и задачи.

Цель. Обеспечение, гарантия постоянной поддержки и совершенствование необходимых Заказчику ИТ-услуг.

Задачи:

- 2.1. Организация сервиса ТО базового рабочего места
- 2.2. Организация сервиса ТО системы электронной почты
- 2.3. Организация сервиса ТО систем печати
- 2.4. Организация сервиса ТО систем копирования
- 2.5. Организация сервиса ТО системы электронного документооборота
- 2.6. Организация сервиса ТО систем сканирования
- 2.7. Организация сервиса ТО систем мобильного доступа
- 2.8. Организация сервиса ТО АРМ банковских операций
- 2.9. Организация сервиса ТО «Электронных форм налоговой отчетности» (ФНО)
- 2.10. Организация сервиса ТО корпоративной информационной сети
- 2.11. Организация сервиса ТО систем доступа к сети Интернет
- 2.12. Организация сервиса ТО ИС Параграф
- 2.13. Организация сервиса ТО систем FTP
- 2.14. Организация сервиса технического сопровождения мероприятий
- 2.15. Организация сервиса поддержки нормативных документов
- 2.16. Организация сервиса ТО систем мониторинга ИТ – инфраструктуры
- 2.17. Организация сервиса сопутствующих услуг
- 2.18. Организация сервиса администрирования информационных систем
- 2.19. Описание сервиса ТО серверного оборудования
- 2.20. Описание сервиса ТО телекоммуникационного оборудования

3. Описание сервисов.

3.1. Описание сервиса ТО базового рабочего места:

- 3.1.1. Целевая группа - Пользователи НГДУ «Кайнармунайгаз»
- 3.1.2. Описание - Сервис «Базовое рабочее место» является базовым сервисом в информационной системе АО «Эмбаунайгаз». В составе сервиса предоставляется возможность выполнения автоматизации офисной деятельности, платформа для функционирования различных приложений, база для получения других информационных сервисов, средства защиты от компьютерных вирусов, доступ к сетевым папкам, возможность обмена электронными сообщениями и использование общих почтовых папок и коммуникации с использованием локальной вычислительной сети организации.
- 3.1.3. Интервал предоставления сервиса - с понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00.
- 3.1.4. Место предоставления – НГДУ «Кайнармунайгаз».
- 3.1.5. Временные параметры сервиса.
 - 3.1.5.1. Низкий - Неработоспособность компонента базового рабочего места. Время реагирования 12 часов, время устранения 24 часа.
 - 3.1.5.2. Средний - Неработоспособность базового рабочего места сотрудника Заказчика. Время реагирования 1 час, время устранения 4 часа.
 - 3.1.5.3. Высокий - Неработоспособность базового рабочего места Топ менеджера Заказчика. Время реагирования 30 мин, время устранения 1 час.

3.2. Описание сервиса ТО системы электронной почты

- 3.2.1. Целевая группа - Пользователи НГДУ «Кайнармунайгаз».

3.2.2. Описание - Получая сервис «Система электронной почты», пользователи приобретают возможность обмена электронными сообщениями с использованием корпоративной почтовой системы.

3.2.3. Место предоставления - НГДУ «Кайнармунайгаз».

3.2.4. Временные параметры сервиса.

3.2.4.1. Низкий - Не работает электронная почта сотрудника Заказчика. Время реагирования 30 мин, время устранения 2 часа.

3.2.4.2. Средний - Не работает электронная почта нескольких сотрудников Заказчика. Время реагирования 20мин, время устранения 1 час.

3.2.4.3. Высокий - Не работает электронная почта Топ менеджера Заказчика. Время реагирования 15мин, время устранения 30мин.

3.3. Описание сервиса ТО систем печати.

3.3.1. Целевая группа - Пользователи НГДУ «Кайнармунайгаз».

3.3.2. Описание - Обеспечение и поддержка печати.

3.3.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00.

3.3.4. Место предоставления - НГДУ «Кайнармунайгаз».

3.3.5. Временные параметры сервиса.

3.3.5.1. Низкий - Посторонние шумы в работе оборудования. Время реагирования 12 часов, время устранения 24 часа.

3.3.5.2. Средний - Качество печати не соответствует норме. Время реагирования 1 час, время устранения 4 часа.

3.3.5.3. Высокий - Неработоспособность печатающего устройства. Время реагирования 30мин, время устранения 1 час.

3.4. Описание сервиса ТО систем копирования

3.4.1. Целевая группа - Пользователи НГДУ «Кайнармунайгаз».

3.4.2. Описание - Обеспечение и поддержка печати.

3.4.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00.

3.4.4. Место предоставления - НГДУ «Кайнармунайгаз».

3.4.5. Временные параметры сервиса.

3.4.5.1. Низкий - Посторонние шумы в работе оборудования. Время реагирования 12 часов, время устранения 24 часа.

3.4.5.2. Средний - Качество печати не соответствует норме. Время реагирования 1 час, время устранения 4 часа.

3.4.5.3. Высокий - Неработоспособность печатающего устройства. Время реагирования 30мин, время устранения 1 час.

3.5. Описание сервиса ТО системы электронного документооборота

3.5.1. Целевая группа - Пользователи НГДУ «Кайнармунайгаз»

3.5.2. Описание - Получая сервис «Система электронного документооборота», пользователи приобретают возможность обмена электронными сообщениями с использованием корпоративной почтовой системы.

3.5.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00.

3.5.4. Место предоставления - НГДУ «Кайнармунайгаз».

3.5.5. Временные параметры сервиса.

- 3.5.5.1. Низкий - Не работает электронный документооборот сотрудника Заказчика. Время реагирования 12 часов, время устранения 24 часа.
- 3.5.5.2. Средний - Не работает электронный документооборот нескольких сотрудников Заказчика. Время реагирования 1 час, время устранения 4 часа.
- 3.5.5.3. Высокий - Не работает электронный документооборот у топ-менеджмента Заказчика. Время реагирования 30мин, время устранения 1 час.

3.6. Описание сервиса ТО систем сканирования

- 3.6.1. Целевая группа - Пользователи НГДУ «Кайнармунайгаз».
- 3.6.2. Описание - Обеспечение и поддержка сканирования.
- 3.6.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00.
- 3.6.4. Место предоставления - НГДУ «Кайнармунайгаз».
- 3.6.5. Временные параметры сервиса.
 - 3.6.5.1. Низкий - Посторонние шумы в работе оборудования. Время реагирования 12 часов, время устранения 24 часа.
 - 3.6.5.2. Средний - Качество сканирования не соответствует норме. Время реагирования 1 час, время устранения 4 часа.
 - 3.6.5.3. Высокий - Неработоспособность сканирующего устройства. Время реагирования 30мин, время устранения 1 час.

3.7. Описание сервиса ТО систем мобильного доступа

- 3.7.1. Целевая группа - Пользователи НГДУ «Кайнармунайгаз» (все сотрудники по требованию АО «Эмбаунайгаз»).
- 3.7.2. Описание - Обеспечение и поддержка удаленного доступа к информационным ресурсам АО «Эмбаунайгаз».
- 3.7.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00.
- 3.7.4. Место предоставления - НГДУ «Кайнармунайгаз».
- 3.7.5. Временные параметры сервиса.
 - 3.7.5.1. Низкий - Не может получить доступ сотрудник компании. Время реагирования 6 часов, время устранения 12 часов.
 - 3.7.5.2. Средний - Не могут получить доступ несколько сотрудников компании. Время реагирования 30 мин, время устранения 2 часа.
 - 3.7.5.3. Высокий - Не может получить доступ Топ менеджер компании. Время реагирования 15 мин, время устранения 30 мин.

3.8. Описание сервиса ТО АРМ банковских операций

- 3.8.1. Целевая группа - Департамент казначейства.
- 3.8.2. Описание - Техническая поддержка систем АРМ банковских операций.
- 3.8.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00.
- 3.8.4. Место предоставления - НГДУ «Кайнармунайгаз».
- 3.8.5. Временные параметры сервиса.
 - 3.8.5.1. Низкий - Не может работать один сотрудник. Время реагирования 30 мин, время устранения 30 мин.
 - 3.8.5.2. Средний - Не может выполняться технологическая операция. Время реагирования 20 мин, время устранения 20 мин.

3.8.5.3. Высокий - Не может работать сотрудник департамента, имеющий право электронной подписи. Время реагирования 15 мин, время устранения 15 мин.

3.9. Описание сервиса ТО «Электронных форм налоговой отчетности» (ЭФНО)

3.9.1. Целевая группа - Сектор налогового учета.

3.9.2. Описание - Техническое обслуживание приложений ФНО. Приложение для декларанта (ИС Акциз), e-inis-client2(INIS) и личный кабинет на сайте www.salyk.kz.

3.9.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00.

3.9.4. Место предоставления - НГДУ «Кайнармунайгаз».

3.9.5. Временные параметры сервиса.

3.9.5.1. Низкий - Не может работать один сотрудник. Время реагирования 30 мин, время устранения 2 часа.

3.9.5.2. Средний - Не может выполняться технологическая операция. Время реагирования 20 мин, время устранения 1 час.

3.9.5.3. Высокий - Не может работать сотрудник департамента. Время реагирования 15 мин, время устранения 30 мин.

3.10. Описание сервиса ТО корпоративной информационной сети

3.10.1. Целевая группа - Пользователи НГДУ «Кайнармунайгаз».

3.10.2. Описание - Обеспечение доступа к корпоративной сети Заказчика.

3.10.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00

3.10.4. Место предоставления - НГДУ «Кайнармунайгаз».

3.10.5. Временные параметры сервиса.

3.10.5.1. Низкий - Отсутствие доступа к ресурсу корпоративной информационной сети у одного сотрудника. Время реагирования 6 часов, время устранения 12 часов.

3.10.5.2. Средний - Отсутствие доступа к ресурсу корпоративной информационной сети у нескольких сотрудников. Время реагирования 30 мин, время устранения 2 часа.

3.10.5.3. Высокий - Отсутствие доступа к ресурсу корпоративной информационной сети у Топ менеджера компании. Время реагирования 15 мин, время устранения 30 мин.

3.11. Описание сервиса ТО систем доступа к сети Интернет

3.11.1. Целевая группа - Пользователи НГДУ «Кайнармунайгаз».

3.11.2. Описание - Предоставление доступа к глобальной сети Интернет.

3.11.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. в НГДУ «Кайнармунайгаз». В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00

3.11.4. Место предоставления - НГДУ «Кайнармунайгаз».

3.11.5. Временные параметры сервиса.

3.11.5.1. Низкий - Отсутствие доступа к сети Интернет у одного сотрудника. Время реагирования 6 часов, время устранения 12 часов.

3.11.5.2. Средний - Отсутствие доступа к сети Интернет у нескольких сотрудников. Время реагирования 30 мин, время устранения 2 часа.

3.11.5.3. Высокий - Отсутствие доступа к сети Интернет у Топ менеджера компании. Время реагирования 15 мин, время устранения 30 мин.

3.12. Описание сервиса ТО ИС Параграф

3.12.1. Целевая группа - Пользователи НГДУ «Кайнармунайгаз».

3.12.2. Описание - Предоставление доступа в базу ИС Параграф

- 3.12.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. в НГДУ «Кайнармунайгаз» В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00
- 3.12.4. Место предоставления - НГДУ «Кайнармунайгаз».
- 3.12.5. Временные параметры сервиса.
 - 3.12.5.1. Низкий - Отсутствие доступа к базе ИС Параграф у одного сотрудника. Время реагирования 30 мин, время устранения 2 часа.
 - 3.12.5.2. Средний - Отсутствие доступа к базе ИС Параграф у нескольких сотрудников. Время реагирования 20 мин, время устранения 1 час.
 - 3.12.5.3. Высокий - Отсутствие доступа к базе ИС Параграф у Топ менеджера компании. Время реагирования 15 мин, время устранения 30 мин.
- 3.13. **Описание сервиса ТО систем FTP**
 - 3.13.1. Целевая группа - Пользователи НГДУ «Кайнармунайгаз».
 - 3.13.2. Описание – Обеспечение передачи информации значительных объемов
 - 3.13.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. в НГДУ «Кайнармунайгаз» В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00
 - 3.13.4. Место предоставления - НГДУ «Кайнармунайгаз».
 - 3.13.5. Временные параметры сервиса.
 - 3.13.5.1. Низкий - Не осуществляется передача информации у одного сотрудника. Время реагирования 6 часов, время устранения 12 часов.
 - 3.13.5.2. Средний - Не осуществляется передача информации у нескольких сотрудников. Время реагирования 30 мин, время устранения 2 часа.
 - 3.13.5.3. Высокий - Не осуществляется передача информации у Топ менеджера. Время реагирования 15 мин, время устранения 30 мин.
- 3.14. **Описание сервиса технического сопровождения мероприятий**
 - 3.14.1. Целевая группа - Пользователи НГДУ «Кайнармунайгаз».
 - 3.14.2. Описание – Техническое сопровождение различных мероприятий (презентации, совещания, конференции, пресс-релизы)
 - 3.14.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. в НГДУ «Кайнармунайгаз». В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00
 - 3.14.4. Место предоставления - НГДУ «Кайнармунайгаз».
 - 3.14.5. Временные параметры сервиса.
 - 3.14.5.1. Низкий - Мероприятие с участием одного сотрудника. Время реагирования 6 часов, время устранения 12 часов.
 - 3.14.5.2. Средний - Мероприятие с участием нескольких сотрудников. Время реагирования 30 мин, время устранения 2 часа.
 - 3.14.5.3. Высокий - Мероприятие с участием Топ менеджеров. Время реагирования 15 мин, время устранения 30 мин.
- 3.15. **Описание сервиса поддержки нормативных документов**
 - 3.15.1. Целевая группа - Пользователи НГДУ «Кайнармунайгаз».
 - 3.15.2. Описание – Инвентаризация оборудования, регистрация ремонта и замены оборудования и т.д.
 - 3.15.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. в НГДУ «Кайнармунайгаз». В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00
 - 3.15.4. Место предоставления - НГДУ «Кайнармунайгаз».
 - 3.15.5. Временные параметры сервиса.

- 3.15.5.1. Низкий - Нет подписи начальника ДАПиИТ. Время реагирования 7 дней, время устранения 20 дней.
- 3.15.5.2. Средний - Неактуальный список контактов сотрудников службы технической поддержки. Время реагирования 2 дня, время устранения 14 дней.
- 3.15.5.3. Высокий - Не внесены изменения в описание основных информационных систем. Время реагирования 1 день, время устранения 7 дней.
- 3.16. **Описание сервиса ТО систем мониторинга ИТ – инфраструктуры.**
 - 3.16.1. Целевая группа - Пользователи НГДУ «Кайнармунайгаз».
 - 3.16.2. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. в НГДУ «Кайнармунайгаз». В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00
 - 3.16.3. Место предоставления - НГДУ «Кайнармунайгаз».
 - 3.16.4. Временные параметры сервиса.
 - 3.16.4.1. Низкий - Некорректный мониторинг одного элемента инфраструктуры. Время реагирования 6 часов, время устранения 12 часов.
 - 3.16.4.2. Средний - Некорректный мониторинг нескольких элементов инфраструктуры. Время реагирования 30 мин, время устранения 2 часа.
 - 3.16.4.3. Высокий - Отсутствие мониторинга. Время реагирования 15 мин, время устранения 30 мин.
- 3.17. **Описание требований к оказанию сопутствующих услуг**
 - 3.17.1. Целевая группа - Пользователи НГДУ «Кайнармунайгаз».
 - 3.17.2. Описание – поддержка аварийного фонда, поддержка обменного фонда, ремонт оборудования, описанного в Приложении 1, изменение конфигурации оборудования с целью повышения производительности, изменение конфигурации оборудования с целью использования дополнительных функций, аренда оборудования Заказчиком, доставка оборудования до территориально-удаленных структурных подразделений Заказчика, консалтинговые услуги, связанные с разработкой аналитических отчетов по управлению непрерывностью оказываемых сервисов, организация новых точек для подключения к локальной сети передачи данных и голоса, кабельного телевидения, сети видеонаблюдения.
 - 3.17.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. в НГДУ «Кайнармунайгаз». В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00
 - 3.17.4. Место предоставления - НГДУ «Кайнармунайгаз».
 - 3.17.5. Временные параметры сервиса.
 - 3.17.5.1. Низкий - Неудовлетворительная работа оборудования индивидуального пользования, Восполнение аварийного фонда, Поддержка обменного фонда, передача оборудования в аренду Заказчику. Время реагирования 12 раб. дней, время устранения по согласованию заказчиком.
 - 3.17.5.2. Средний - Отказ работы оборудования индивидуального пользования, Неудовлетворительная работа оборудования коллективного пользования, Организация новых точек подключения. Неактуальный список контактов сотрудников службы технической поддержки. Время реагирования 1 раб. день, время устранения по согласованию Заказчика.
 - 3.17.5.3. Высокий - Отказ работы оборудования коллективного пользования, Неудовлетворительная работа оборудования Топ менеджеров Заказчика, Организация новых точек подключения для Топ менеджера Заказчика. Время реагирования 30 мин, время устранения по согласованию заказчика.

3.17.5.4. При необходимости замены комплектующих, не имеющих в наличии, время устранения проблемы корректируется с учетом периода доставки ЗИПа. Период доставки оборудования

3.18. Описание сервиса администрирование информационных систем.

3.18.1. Целевая группа - Пользователи НГДУ «Кайнармунайгаз»

3.18.2. Описание - Обеспечение работоспособности информационных систем

3.18.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. в АО «Эмбамунайгаз». В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00

3.18.4. Место предоставления - НГДУ «Кайнармунайгаз».

3.18.5. Временные параметры сервиса.

3.18.5.1. Низкий - Не может работать один сотрудник. Время реагирования 30 мин, время устранения 2 часа.

3.18.5.2. Средний - Не могут работать несколько сотрудников. Время реагирования 20 мин, время устранения 1 час.

3.18.5.3. Высокий - Проблемы в работе Топ менеджера. Время реагирования 15 мин, время устранения 30 мин.

3.19. Описание сервиса ТО серверного оборудования.

3.19.1. Целевая группа - Пользователи НГДУ «Кайнармунайгаз»

3.19.2. Описание - Организация ТО серверного оборудования в НГДУ «Кайнармунайгаз»

3.19.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00

3.19.4. Место предоставления - НГДУ «Кайнармунайгаз».

3.19.5. Временные параметры сервиса.

3.19.5.1. Низкий - Нет возможности мониторинга системы на достаточном уровне. Время реагирования 8 часов, время устранения 16 часов.

3.19.5.2. Средний - Работа системы сопровождается посторонними шумами, выделениями. Перебои в работе серверов. Время реагирования 2 часа, время устранения 8 часов.

3.19.5.3. Высокий - Выход из строя серверного оборудования. Время реагирования 1 час, время устранения 4 часа.

3.20. Описание сервиса ТО телекоммуникационного оборудования

3.20.1. Целевая группа - Пользователи НГДУ «Кайнармунайгаз»

3.20.2. Описание - Обеспечение работоспособности телекоммуникационного оборудования.

3.20.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00

3.20.4. Место предоставления - НГДУ «Кайнармунайгаз».

3.20.5. Временные параметры сервиса.

3.20.5.1. Низкий - Отсутствие доступа к локальной сети одного пользователя. Время реагирования 6 часов, время устранения 12 часов.

3.20.5.2. Средний - Отсутствие доступа к локальной сети у нескольких сотрудников. Время реагирования 30 мин, время устранения 2 часа.

3.20.5.3. Высокий - Отсутствие доступа к локальной сети у Топ менеджера компании. Время реагирования 15 мин, время устранения 30 мин.

4. Объем услуг

4.1. Весь каталог услуг по всем предоставляемым сервисам указана в Приложении 1, таблица

- 4.2. Методика расчета штрафных санкции по всем предоставляемым сервисам указана в Приложении 1, таблица 2.
- 4.3. Перечень оборудования передаваемых на сервис технического обслуживания по всем предоставляемым сервисам указана в Приложении 2.
- 4.4. Перечень ПО, передаваемого на сервис технического обслуживания по ТО базового рабочего места:
 - 4.4.1. MS windows XP professional/7 professional/8.1/10
 - 4.4.2. MS office 2003/2007/2010/2013
 - 4.4.3. Adobe Reader
 - 4.4.4. Adobe Acrobat Professional
 - 4.4.5. Архиватор Winrar
 - 4.4.6. Lotus notes Client
 - 4.4.7. ПО записи данных на CD/DVD носителях - Nero
 - 4.4.8. Переводчик Multitran
 - 4.4.9. Autodesk 3ds Max
 - 4.4.10. 7-Zip
 - 4.4.11. ABBYY FineReader 6.0/7.0/10 Corporate/Sprint/Professional edition
 - 4.4.12. ABBYY Lingvo 9/10/11/12/x3 First Step/Multilingual/English-Russian
 - 4.4.13. ABBYY PDF Transformer 2.0/3.0
 - 4.4.14. ACDSee 5.0 PowerPack
 - 4.4.15. Adobe Air
 - 4.4.16. Adobe Flash Player
 - 4.4.17. Adobe Photoshop
 - 4.4.18. ArcGIS Desktop
 - 4.4.19. AutoCAD 2012
 - 4.4.20. Autodesk DWF Viewer 7
 - 4.4.21. Клиент Citrix Gotomypc
 - 4.4.22. CorelDRAW Graphics Suite X3
 - 4.4.23. DAEMON Tools Lite
 - 4.4.24. DivX Player
 - 4.4.25. DjVu Solo
 - 4.4.26. Eclipse Software
 - 4.4.27. FAR file manager
 - 4.4.28. Браузеры (Internet Explorer/Opera/Chrome/Firefox/Safari)
 - 4.4.29. K-Lite Codec
 - 4.4.30. Punto Switcher 3.1
 - 4.4.31. Tumar CSP
 - 4.4.32. Winamp
 - 4.4.33. Клиент Сезам
 - 4.4.34. Сократ Персональный 4.1
 - 4.4.35. Promt
 - 4.4.36. Биллинговая система
 - 4.4.37. АСМО (Автоматизированная система метрологического обеспечения)
 - 4.4.38. БД кадрового учета
 - 4.4.39. Kaspersky
 - 4.4.40. Система бюджетирования и планирования SAS FM
 - 4.4.41. Система раздельного учета SAS ABM
 - 4.4.42. Телефонный справочник
 - 4.4.43. Управление проектами Primavera
 - 4.4.44. Доступ к сетевым ресурсам

- 4.5. **ПО передаваемого на сервис технического обслуживания по ТО системы электронной почты**
 - 4.5.1. Windows Server 2008 R2 SP1 – 1 шт
 - 4.5.2. MS Exchange Server 2010 SP3 - 1 шт
- 4.6. **ПО передаваемого на сервис по ТО систем мобильного доступа**
 - 4.6.1. Secure Platform – 1 шт
 - 4.6.2. Firewall – 1 шт
 - 4.6.3. Windows Server 2003 SP1 – 3 шт
 - 4.6.4. DNS Server – 1 шт
 - 4.6.5. DHCP Server – 1 шт
- 4.7. **ПО передаваемого на сервис по ТО АРМ банковских операций**
 - 4.7.1. Windows 8.1 – 1 шт
 - 4.7.2. Клиент Народного банка – 1 шт
 - 4.7.3. Клиент ККБ – 1 шт
 - 4.7.4. Клиент АТФ банка – 1 шт
- 4.8. **ПО передаваемого на сервис по ТО «Электронных форм налоговой отчетности» (ЭФНО)**
 - 4.8.1. СПО Microsoft Windows 8.1 – 1 шт
 - 4.8.2. ППО СГДС@Мерс, версия 3.0.1.143 – 1 шт
 - 4.8.3. ППО e-tax-report-2002(ИС ЭФНО) – 1 шт
 - 4.8.4. ППО e-nds-report-2002(ИС НДС) – 1 шт
 - 4.8.5. ППО e-tax-report-isid(ИСИД) – 1 шт
 - 4.8.6. ППО e-inis-client2(ИНИС) – 1 шт
- 4.9. **ПО передаваемого на сервис по ТО корпоративной информационной сети**
 - 4.9.1. СПО Microsoft Windows Server 2008 R2 SP1- 2шт
 - 4.9.2. ПО Microsoft Active Directory – 2 шт
 - 4.9.3. Система виртуализации – 1 компл.
- 4.10. **ПО передаваемого на сервис по ТО систем доступа к сети Интернет**
 - 4.10.1. СПО Microsoft Windows Server 2003 - 1 шт
 - 4.10.2. ПО Microsoft ISA Server 2006 - 1 шт
 - 4.10.3. ПО Microsoft IIS Server - 1 шт
 - 4.10.4. ПО Web security Triton - 1 шт
 - 4.10.5. ПО Websense - 1 шт
- 4.11. **ПО передаваемого по ТО ИС Параграф**
 - 4.11.1. СПО Microsoft Windows 2003 – 1 шт
 - 4.11.2. ПО Сетевая версия ИС Параграф – 1 шт
- 4.12. **ПО передаваемого на сервис по ТО систем FTP**
 - 4.12.1. СПО Microsoft Windows Server 2008 R2 SP1 – 1 шт
 - 4.12.2. ПО Fileserver SERV-U 14 – 1 шт
- 4.13. **ПО передаваемого на сервис По ТО систем резервного копирования**
 - 4.13.1. СПО Microsoft Windows Server 2008 R2 SP1 – 1 шт
 - 4.13.2. Veritas Backup Exec 12 for Windows Servers – 1 шт
- 4.14. **ПО передаваемого на сервис по системе мониторинга ИТ – инфраструктуры**
 - 4.14.1. Systems Management Server - 1 шт
 - 4.14.2. Lotus Notes Client - 1 шт
 - 4.14.3. Veritas Backup Exec 12 for Windows Servers - 1 шт
 - 4.14.4. Система мониторинга доступности ИТ-оборудования - 1 шт

- 4.15. Исполнитель должен обеспечить непрерывность работы компьютеров, перечисленных в Приложении 2, с учетом срока ввода в эксплуатацию из следующих допущений:
- 4.15.1. Все компьютеры подключены к системе бесперебойного питания. Все компьютеры объединены в единую локальную сеть через оборудование Cisco. Помещения Заказчика отвечают всем требованиям организации электроснабжения. Оборудование находится в помещении с нормальным уровнем температуры, влажности и запыленности воздуха. Пользователи оборудования ознакомлены с правилами эксплуатации оборудования.
- 4.16. Исполнитель должен приложить прейскурант и методику расчета цен на ремонт и замену основных модулей компьютеров: материнская плата, блок питания, процессор, сетевая карта, оперативная память, HDD, видеокарта, звуковая карта, оптический привод (CD, DVD).
- 4.17. Исполнитель должен обеспечить непрерывность работы мониторов, перечисленных в Приложении 2, с учетом срока ввода в эксплуатацию из следующих допущений:
- 4.17.1. Все компьютеры подключены к системе бесперебойного питания. Помещения Заказчика отвечает всем требованиям организации электроснабжения. Оборудование находится в помещении с нормальным уровнем температуры, влажности и запыленности воздуха. Пользователи оборудования ознакомлены с правилами эксплуатации оборудования.
- 4.18. Исполнитель должен приложить прейскурант и методику расчета цен на ремонт, и замену блока питания монитора.
- 4.19. Исполнитель должен обеспечить непрерывность работы ноутбуков, перечисленных в Приложении 2, с учетом срока ввода в эксплуатацию из следующих допущений:
- 4.19.1. Все ноутбуки подключены к системе бесперебойного питания. Все ноутбуки объединены в единую локальную сеть через оборудование Cisco. Помещения Заказчика отвечает всем требованиям организации электроснабжения. Оборудование находится в помещении с нормальным уровнем температуры, влажности и запыленности воздуха. Ноутбуки используются сотрудниками при командировках. В командировках ноутбуки могут быть использованы без соблюдения норм по влажности, температурного режима, запыленности. Пользователи оборудования ознакомлены с правилами эксплуатации оборудования.
- 4.20. Исполнитель должен приложить прейскурант и методику расчета цен на ремонт и замену модулей ноутбуков: оперативная память, HDD, оптический привод (CD, DVD), клавиатурная панель, матрица, процессор.
- 4.21. Исполнитель должен обеспечить непрерывность работы принтеров, перечисленных в Приложении 2, с учетом срока ввода в эксплуатацию из следующих допущений:
- 4.21.1. Заказчик использует оборудование печати полноцветных и монохромных документов для нужд бухгалтерии (бухгалтерские документы), департамента закупок и МТС (конкурсная документация), структурных подразделений Заказчика (стандартные документы для среднестатистического офиса со штатом 150 чел.). Оборудование не подключено к системе бесперебойного питания. Пользователи ознакомлены с правилами эксплуатации оборудования. Помещения Заказчика отвечает всем требованиям организации электроснабжения. Оборудование находится в помещении с нормальным уровнем температуры, влажности и запыленности воздуха. Перемещение оборудования производится специалистами технической поддержки. 80% принтеров используются для коллективного пользования.
- 4.22. Исполнитель должен приложить прейскурант и методику расчета цен на ремонт и замену основных модулей принтеров: блок питания, нагревательный вал, термопленка, механизм подачи бумаги, плата питания, сетевая карта.

- 4.23. Исполнитель должен обеспечить непрерывность работы оборудования тиражирования, перечисленных в Приложении 2, с учетом срока ввода в эксплуатацию из следующих допущений:
- 4.23.1. Заказчик использует оборудование тиражирования документов для нужд бухгалтерии (копии бухгалтерских документов), департамента закупки и МТС (копии договоров, копии конкурсных документаций), канцелярии (копии исходящих документов, копии факсимильных сообщений), структурных подразделений Заказчика (стандартные копии документов для среднестатистического офиса со штатом 150 чел.). Оборудование не подключено к системе бесперебойного питания. Пользователи ознакомлены с правилами эксплуатации оборудования. Помещения Заказчика отвечает всем требованиям организации электроснабжения. Оборудование находится в помещении с нормальным уровнем температуры, влажности и запыленности воздуха. Перемещение оборудования производится специалистами технической поддержки.
- 4.24. Исполнитель должен приложить прейскурант и методику расчета цен на ремонт и замену основных модулей оборудования тиражирования: блок питания, нагревательный вал, картридж, термопленка, механизм подачи бумаги, плата питания, сетевая карта.
- 4.25. Исполнитель должен обеспечить непрерывность работы сканеров, перечисленных в Приложении 2, с учетом срока ввода в эксплуатацию из следующих допущений:
- 4.25.1. Заказчик использует сканеры для нужд бухгалтерии (копии бухгалтерских документов), департамента закупок и местного содержания (копии договоров, копии конкурсных документаций), канцелярии (копии исходящих документов, копии факсимильных сообщений), структурных подразделений Заказчика (стандартные копии документов для среднестатистического офиса со штатом 150 чел.). Оборудование не подключено к системе бесперебойного питания. Пользователи оборудования ознакомлены с правилами эксплуатации оборудования. Помещения Заказчика отвечает всем требованиям организации электроснабжения. Оборудование находится в помещении с нормальным уровнем температуры, влажности и запыленности воздуха.
- 4.26. Требования к ремонту Оборудования (см. Приложение2) с не истекшим гарантийным сроком
- 4.26.1. Итоги работ регистрируются по установленным в Обществе правилам и процедурам
- 4.26.2. Ремонт Оборудования осуществляется с предоставлением замены оборудования из обменного фонда и выполнением работ на территории сервисного центра поставщика Оборудования;
- 4.26.3. Исполнитель берет на себя затраты по доставке Оборудования до сервисного центра поставщика Оборудования
- 4.26.4. Исполнитель берет на себя затраты по доставке Оборудования из сервисного центра поставщика Оборудования до рабочего места Заказчика
- 4.26.5. Проверка работоспособности Оборудования с последующим тестированием в течение 3-х часов проводится на территории Заказчика с привлечением заинтересованных специалистов Заказчика.
- 4.27. Требования к ремонту Оборудования (см. Приложение2) с истекшим гарантийным сроком
- 4.27.1. Диагностика Оборудования для выявления неисправности выполняется специалистами Исполнителя. Итоги работ регистрируются по установленным в Обществе правилам и процедурам;
- 4.27.2. Ремонт Оборудования осуществляется с предоставлением замены из обменного фонда и выполнением работ на территории сервисного центра Исполнителя;
- 4.27.3. Исполнитель берет на себя затраты по доставке Оборудования до сервисного центра.

- 4.27.4. Исполнитель берет на себя затраты по доставке Оборудования из сервисного центра до рабочего места Заказчика.
- 4.27.5. Проверка работоспособности Оборудования с последующим тестированием в течение 3-х часов проводится на территории Заказчика с привлечением заинтересованных специалистов Заказчика.
- 4.27.6. Послеремонтный гарантийный срок после выполнения ремонта Оборудования не менее 3-х месяцев. Повторный ремонт в период послеремонтного гарантийного срока производится за счет Исполнителя. В случае выхода из строя Оборудования по вине Заказчика в послегарантийный период ремонт производится за счет Заказчика;
- 4.27.7. Послеремонтный гарантийный срок при необходимости выполнения повторного ремонта Оборудования в течение гарантийного срока Исполнителя, продлевается на период от даты повторного обращения до даты выдачи Оборудования
- 4.28. Исполнитель должен обеспечить изменение конфигурации с целью повышения производительности (ОЗУ, HDD, высокопроизводительная видеокарта, сетевая карта, звуковая карта, материнская плата, процессор, дополнительные USB порты, дополнительные карты видеозахвата, CD, DVD);
- 4.29. Исполнитель должен обеспечить изменение конфигурации с целью использования дополнительных функций (Вэб-камера, сетевая карта принтера, наушники и т.д.);
- 4.30. Для обеспечения непрерывности работы оборудования Исполнитель должен создать и поддерживать аварийный фонд. Аварийный фонд будет распределён по регионам Атырауской области.
- 4.30.1. Состав аварийного фонда и распределение по регионам. (Выдача материалов из аварийного фонда производится по первому требованию Заказчика в течение одного рабочего дня. Пополнение аварийного фонда производится из средств, выделенных на фонд сопутствующих услуг.)
- 4.30.1.1. Блок питания для системного блока:
- 4.30.1.1.1. п. Жамансор – 1 шт
- 4.30.1.2. Жесткий диск SATA:
- 4.30.1.2.1. п. Жамансор – 1 шт
- 4.30.1.3. ОЗУ DDR3 2 Гб:
- 4.30.1.3.1. п. Жамансор – 1 шт
- 4.30.1.4. Мышь проводная оптическая USB:
- 4.30.1.4.1. п. Жамансор – 1 шт
- 4.30.1.5. Клавиатура проводная USB:
- 4.30.1.5.1. п. Жамансор – 1 шт
- 4.30.1.6. Кабель USB Тип А-В, 5 м:
- 4.30.1.6.1. п. Жамансор – 2 шт
- 4.30.1.7. Коммутатор Ethernet неуправляемый (5 или 8 портов):
- 4.30.1.7.1. п. Жамансор – 1 шт
- 4.30.1.8. Коннектор RJ-45:
- 4.30.1.8.1. п. Жамансор – 30 шт
- 4.31. Требования к поддержке обменного и арендного фонда.
- 4.31.1. Для обеспечения замены неисправного оборудования на время ремонта и временного использования Заказчиком оборудования, Исполнитель создаст обменно-арендный фонд. Обменно-арендный фонд будет распределён по регионам Атырауской области. (Обменно-арендный фонд создается Исполнителем без привлечения средств фонда сопутствующих услуг. Оборудование находится в собственности Исполнителя. По окончании срока действия Договора, оборудование обменно-арендного фонда

- возвращается Исполнителю. Обмен и аренда осуществляются по запросу Заказчика. Исполнитель приложит прейскурант и методику расчета цен на аренду оборудования.)
- 4.31.1.1. Ноутбук 15”
 4.31.1.1.1. п. Жамансор – 1 шт
- 4.31.1.2. Монитор
 4.31.1.2.1. п. Жамансор – 1 шт
- 4.31.1.3. Принтер лазерный простой
 4.31.1.3.1. п. Жамансор – 1 шт
- 4.32. Исполнитель должен разработать форму аналитических отчетов по принятым у Заказчика критериям оценки уровня услуг (Уровень управления рисками, уровень автоматизации мониторинга, уровень выполнения объемов, уровень нарушений SLA). Исполнитель привлечет бизнес-аналитика в данной предметной области с объемом услуги 40 рабочих дней.
- 4.33. Методика расчета бюджета фонда сопутствующих услуг.
 4.33.1. Бюджет фонда сопутствующих услуг будет составлять не более 5% от суммы договора. Сумма оплаты сопутствующих услуг за отчетный период (ежемесячно) величина переменная и зависит от фактического объема оказанных услуг по тарифам, действующим в течение действия договора.
- 4.34. Исполнитель ежемесячно представляет отчет об использовании средств фонда сопутствующих услуг по согласованной с Заказчиком форме.
- 4.35. Расшифровка оказанных услуг составляется Исполнителем в лице руководителя службы технической поддержки в согласованной с Заказчиком форме и передается в ДАПиИТ.

Требование к закупке

1. Предоставление гарантии на качество предлагаемых товаров, работ, услуг (если применимо).
 Срок гарантии в месяцах: -
2. Наличие у потенциального поставщика опыта работы в течение последних 5 (пяти) лет, на рынке закупаемых однородных работ, услуг или определенной отрасли, подтвержденного оригиналами или нотариально засвидетельствованными копиями соответствующий актов, подтверждающих прием-передачу выполненных работ, оказанных услуг, совокупный объем которых по одному договору, в каждом году составляет не менее 75 миллионов тенге, в случае если сумма, выделенная для осуществления, которых по тендеру (лоту) превышает 75 миллионов тенге без учета НДС (при этом не допускается установление требования о наличии опыта работы, превышающего 5 (пять) лет): -
3. Дополнительные сведения, позволяющие потенциальным поставщикам получить наиболее полную информацию об условиях проводимых закупок, в том числе требования к Подрядчику/исполнителю: -
4. Предоставление лицензии на выполнение предлагаемых работ и услуг: -
5. Требование к специалистам поставщика

Специальность	Квалификация	Форма подтверждения квалификации	Кол-во	Опыт работы
Специалист	Service Desk, Incident and Problem Management	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	CompTIA IT Fundamentals	Сертификат, трудовой	Не менее 2-х	Не менее 1 года

		договор или трудовая книжка		
Специалист	CompTIA A+	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	Cisco Certified Network Associate	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	Не менее 2-х	Не менее 1 года
Специалист	Cisco Certified Network Professional Collaboration	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	Cisco Certified Network Professional	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	HP-UX Partition Management with nPars, vPars	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	HP UX System and Network Administration I	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
специалист	BladeCenter Fundamentals Test 1A	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	HP Managing XP Disk Arrays	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	HP Advanced XP Management	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	VMware Certified Associate Data Center Virtualization	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	Не менее 2-х	Не менее 1 года
Специалист	Microsoft Certified Professional	Сертификат, трудовой договор или	1 или более	Не менее 1 года

		трудова книжка		
Специалист	Microsoft Certified Solutions Associate Windows Server 2012 (MCSA)	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
специалист	Microsoft Certified Solutions Associate Windows Server 2008 (MCSA)	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	Microsoft Certified IT Professional Enterprise Administrator on Windows Server 2008	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	Microsoft Certified Solutions Expert Desktop Infrastructure (MCSE)	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	Инсталляция, администрирование системы ПО "Контроль бурения и ремонта скважин "	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	Установка обновление и программных доработок, администрирование системы ПО "Контроль бурения и ремонта скважин"	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	Certified Designer and Installer	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	Не менее 2-х	Не менее 1 года
Специалист	по обслуживанию систем электропитания не ниже III группы	предоставить соответствующ ие документы о прохождении обучения или об успешном сдаче экзамена	1 или более	Не менее 1 года

6. Допускается субподряд/соисполнение: Не допускается.

7. Дополнительные технические требования к закупаемому лоту, требующие документального подтверждения: -

Директор департамента АПиИТ

Нсанбаев Б.М.

Начальник отдела
ИТ и телекоммуникации

Рахимжанов А.К.

Приложение 1. Объем услуг.
Таблица 1. КАТАЛОГ УСЛУГ

№	Техническое обслуживание базового рабочего места	Статья затрат, определяет, за счет каких средств оказываются услуги
1.1	Инсталляция и настройка тиражного программного обеспечения рабочих станций пользователей корпоративной информационной сети;	Постоянная часть Договора
1.2	Подключение персонального компьютера к корпоративной информационной сети	Постоянная часть Договора
1.3	Консультация пользователя	Постоянная часть Договора
1.4	Подключение и настройка периферийного оборудования:	Постоянная часть Договора
1.5	Инсталляция приложений на рабочие станции пользователей	Постоянная часть Договора
1.6	Установка обновлений ПО, поддержка функциональности и работоспособности программного обеспечения.	Постоянная часть Договора
1.7	Обновление антивирусных баз, данных на рабочих станциях.	Постоянная часть Договора
1.8	Организация рабочего места. Установка, настройка и подключение системного блока компьютера, монитора, клавиатуры, манипулятора. Подключение к локальной сети, настройка сетевых приложений, установка электрического удлинителя и расключение техники с укладкой кабелей. Подключение периферийных устройств (при необходимости)	Постоянная часть Договора
1.9	Организация рабочего места (установка, настройка и подключение ноутбука, подключение (при необходимости) монитора, клавиатуры, манипулятора. Подключение к локальной сети, настройка сетевых приложений, установка электрического удлинителя и расключение техники с укладкой кабелей)	Постоянная часть Договора
1.10	Инсталляция и начальная настройка тиражного ПО	Постоянная часть Договора
1.11	Инсталляция антивирусной программы	Постоянная часть Договора
1.12	Инсталляция ПО на рабочие станции пользователей	Постоянная часть Договора
1.13	Установка обновлений ПО, поддержка функциональности и работоспособности программного обеспечения.	Постоянная часть Договора
1.14	Замена ноутбука	ФСУ
1.15	Перенос системного блока компьютера	Постоянная часть Договора
1.16	Замена системного блока компьютера	Постоянная часть Договора
1.17	Замена монитора	ФСУ
1.18	Перенос монитора	Постоянная часть Договора
1.19	Замена и настройка проводной клавиатуры	ФСУ
1.20	Перенос и настройка проводной клавиатуры	Постоянная часть Договора
1.21	Установка и настройка проводной клавиатуры	Постоянная часть Договора
1.22	Изъятие клавиатуры	Постоянная часть Договора

1.23	Замена и настройка беспроводной клавиатуры	ФСУ
1.24	Перенос и настройка беспроводной клавиатуры	Постоянная часть Договора
1.25	Установка и настройка беспроводной клавиатуры	Постоянная часть Договора
1.26	Замена батареек на беспроводной клавиатуре	Постоянная часть Договора
1.27	Замена и настройка проводного манипулятора	ФСУ
1.28	Перенос и настройка проводного манипулятора	Постоянная часть Договора
1.29	Установка и настройка проводного манипулятора	Постоянная часть Договора
1.30	Изъятие манипулятора	Постоянная часть Договора
1.31	Замена и настройка беспроводного манипулятора	ФСУ
1.32	Перенос и настройка беспроводного манипулятора	Постоянная часть Договора
1.33	Установка и настройка беспроводного манипулятора	Постоянная часть Договора
1.34	Замена батареек на беспроводном манипуляторе	Постоянная часть Договора
1.35	Установка патч-корда для подключения компьютера или ноутбука с розеткой локальной сети	Постоянная часть Договора
1.36	Замена патч-корда для подключения компьютера или ноутбука с розеткой локальной сети	Постоянная часть Договора
1.37	Замена патч-корда для подключения патч-панели с коммутатором	Постоянная часть Договора
1.38	Установка патч-корда для подключения патч-панели с коммутатором	Постоянная часть Договора
1.39	Ремонт патч-корда	Постоянная часть Договора
1.40	Изготовление патч-корда	Постоянная часть Договора
1.41	Замена патч-корда	Постоянная часть Договора
1.42	Установка электрического удлинителя и расключение техники с укладкой электрических кабелей	Постоянная часть Договора
1.43	Замена электрического удлинителя	ФСУ
1.44	Перенос электрического удлинителя	Постоянная часть Договора
1.45	Укладка шнуров и кабелей на рабочих местах сотрудников	Постоянная часть Договора
1.46	Замена и настройка оптического привода в системном блоке компьютера	ФСУ
1.47	Установка и настройка оптического привода в системный блок компьютера	Постоянная часть Договора
1.48	Снятие оптического привода из системного блока компьютера	Постоянная часть Договора
1.49	Установка и настройка сетевой карты в системном блоке компьютера	Постоянная часть Договора
1.50	Замена и настройка сетевой карты в системном блоке компьютера	ФСУ
1.51	Изъятие и настройка сетевой карты (при необходимости) в системном блоке компьютера	Постоянная часть Договора
1.52	Установка и настройка видеокарты в системном блоке компьютера	Постоянная часть Договора
1.53	Замена и настройка видеокарты в системном блоке компьютера	ФСУ
1.54	Изъятие и настройка видеокарты (при необходимости) в системном блоке компьютера	Постоянная часть Договора
1.55	Установка блока питания в системном блоке компьютера	Постоянная часть Договора
1.56	Замена блока питания в системном блоке компьютера	ФСУ

1.57	Изъятие и настройка видеокарты (при необходимости) в системном блоке компьютера	Постоянная часть Договора
1.58	Подключение и настройка наушников (проводных или беспроводных) или микрофона или колонок к системному блоку компьютера или к ноутбуку	Постоянная часть Договора
1.59	Перенос и настройка наушников (проводных или беспроводных) или микрофона или колонок, или видеокамеры к системному блоку компьютера или к ноутбуку	Постоянная часть Договора
1.60	Изъятие наушников (проводных или беспроводных) или микрофона или колонок наушников, или микрофона или колонок, или видеокамеры от системного блока компьютера или от ноутбука	Постоянная часть Договора
1.61	Установка оперативной памяти в системном блоке	Постоянная часть Договора
1.62	Замена оперативной памяти в системном блоке	ФСУ
1.63	Изъятие оперативной памяти из системного блока	Постоянная часть Договора
1.64	Установка оперативной памяти в ноутбук	Постоянная часть Договора
1.65	Замена оперативной памяти в ноутбуке	ФСУ
1.66	Изъятие оперативной памяти из ноутбука	Постоянная часть Договора
1.67	Замена и настройка жесткого диска в системном блоке компьютера	ФСУ
1.68	Установка и настройка жесткого диска в системный блок компьютера	Постоянная часть Договора
1.69	Снятие жесткого диска из системного блока компьютера	Постоянная часть Договора
1.70	Замена и настройка жесткого диска в ноутбуке	ФСУ
1.71	Установка и настройка жесткого диска в ноутбук	Постоянная часть Договора
1.72	Установка точек подключения к ЛВС	ФСУ
	Техническое обслуживание системы электронной почты	
2.1	Архивация почтовых сообщений	Постоянная часть Договора
2.2	Создание почтового ящика	Постоянная часть Договора
2.3	Корректировка учетной записи в адресной книге	Постоянная часть Договора
2.4	Консультация пользователя	Постоянная часть Договора
2.5	Инсталляция клиентской части	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса печати	
3.1	Инсталляция драйверов печатающего устройства на компьютер	Постоянная часть Договора
3.2	Техническое обслуживание принтера (Очистка от пыли, профилактика, смазка и т.д.)	Постоянная часть Договора
3.3	Ремонт принтера из комплектующих и запчастей Заказчика	ФСУ
3.4	Настройка сетевого принтера	Постоянная часть Договора
3.5	Настройка локального принтера	Постоянная часть Договора
3.6	Установка печатающего устройства на рабочее место	Постоянная часть Договора
3.7	Замена картриджа печатающего устройства из расходных материалов Заказчика	Постоянная часть Договора

3.8	Устранения затора бумаги	Постоянная часть Договора
3.9	Консультация пользователя по печатающим устройствам	Постоянная часть Договора
3.10	Заправка картриджей из расходных материалов Заказчика	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса копирования	
4.1	Подготовка и установка копира	Постоянная часть Договора
4.2	Техническое обслуживание копира (Очистка от пыли, профилактика, смазка и т.д.)	Постоянная часть Договора
4.3	Ремонт копира из комплектующих и запчастей Заказчика	ФСУ
4.4	Настройка копира	Постоянная часть Договора
4.5	Перенос копира	Постоянная часть Договора
4.6	Замена тонер-картриджа копира из расходных материалов Заказчика	Постоянная часть Договора
4.7	Замена принт-картриджа копировального аппарата из расходных материалов Заказчика	Постоянная часть Договора
4.8	Консультация пользователя по пользованию копиром	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса ТО системы электронного документооборота.	
5.1	Консультация и обучение пользователя	Постоянная часть Договора
5.2	Создание почтового ящика	Постоянная часть Договора
5.3	Инсталляция клиентского подключения	Постоянная часть Договора
5.4	Настройка клиентского подключения	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса сканирования	
6.1	Инсталляция драйверов сканирующего устройства на компьютер	Постоянная часть Договора
6.2	Настройка сканера	Постоянная часть Договора
6.3	Установка сканирующего устройства на рабочее место	Постоянная часть Договора
6.4	Создание общей папки	Постоянная часть Договора
6.5	Консультация пользователя по сканированию	Постоянная часть Договора
6.6	Инсталляция и настройка сендера	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса мобильного доступа	
7.1	Прописывание сертификата для удаленного подключения	Постоянная часть Договора
7.2	Инсталляция VPN-клиента на ноутбук	Постоянная часть Договора
7.3	Настройка удаленного подключения на ноутбуке	Постоянная часть Договора
7.4	Консультация и обучение пользователя	Постоянная часть Договора
	Описание технического обслуживания АРМ банковских операций	
8.1	Консультация пользователя	Постоянная часть Договора

8.2	Техническая поддержка модема	Постоянная часть Договора
8.3	Техническая поддержка сетевой папки с данными системы ККБ	Постоянная часть Договора
8.4	Переустановка клиента Народный банк	Постоянная часть Договора
8.5	Переустановка клиента ККБ	Постоянная часть Договора
8.6	Переустановка клиента АТФ банк	Постоянная часть Договора
8.7	Инсталляция новых версий, релизов клиента Народный банк	Постоянная часть Договора
8.8	Инсталляция новых версий, релизов клиента ККБ	Постоянная часть Договора
8.9	Инсталляция новых версий, релизов клиента АТФ банк	Постоянная часть Договора
	Описание технического обслуживания «Электронных форм налоговой отчетности» (ЭФНО)	
9.1	Обновление клиентских версий налоговых приложений на рабочем месте сотрудника: СОНО	Постоянная часть Договора
9.2	Инсталляция и обновление клиентских версий налоговых приложений на рабочем месте сотрудника: ИС Акциз	Постоянная часть Договора
9.3	Инсталляция и настройка клиентских версий налоговых приложений на рабочем месте сотрудника, отправляемых через СГДС	Постоянная часть Договора
9.4	Инсталляция клиентских версий налоговых приложений на рабочем месте сотрудника: ИС INIS	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса ТО корпоративной информационной сети	
10.1	Создание учётной записи	Постоянная часть Договора
10.2	Редактирование учётной записи	Постоянная часть Договора
10.3	Смена пароля учётной записи её включение или отключение	Постоянная часть Договора
10.4	Создание контакта	Постоянная часть Договора
10.5	Создание группы безопасности	Постоянная часть Договора
10.6	Создание группы распространения	Постоянная часть Договора
10.7	Создание организационных единиц содержащих объекты Active Directory	Постоянная часть Договора
10.8	Редактирование организационных единиц содержащих объекты Active Directory	Постоянная часть Договора
10.9	Добавление и изменение атрибутов учётных записей	Постоянная часть Договора
10.10	Создание и изменение групповых политик	Постоянная часть Договора
10.11	Запрос и выпуск сертификатов в локальном Центре сертификации	Постоянная часть Договора
10.12	Создание и конфигурация шаблонов в центре сертификации	Постоянная часть Договора
10.13	Мониторинг обновлений антивирусных баз на сервере и операционных системах	Постоянная часть Договора
10.14	Предоставление доступа к сетевым ресурсам на файловых серверах	Постоянная часть Договора
10.15	Предоставление физических ресурсов для хранения информации на файловых серверах	Постоянная часть Договора

10.16	Миграция сетевых ресурсов на другое хранилище или файловый сервер	Постоянная часть Договора
10.17	Применение групповых политик на компьютеры пользователей	Постоянная часть Договора
10.18	Установка обновлений ОС и других приложений Microsoft через систему WSUS	Постоянная часть Договора
10.19	Установка обновлений ОС и других приложений Microsoft	Постоянная часть Договора
10.20	Создание шаблонов виртуальных систем	Постоянная часть Договора
10.21	Развёртывание виртуальной системой с шаблона	Постоянная часть Договора
10.22	Развёртывание виртуальной системой с образа или диска	Постоянная часть Договора
10.23	Миграция виртуальной системы на устройство хранения данных	Постоянная часть Договора
10.24	Миграция виртуальной системы на другого хост	Постоянная часть Договора
10.25	Создание снапшота виртуальной системы	Постоянная часть Договора
10.26	Изменение конфигурации виртуальной системы при условии её доступности для проведения операции	Постоянная часть Договора
10.27	Установка ESXi на сервер	Постоянная часть Договора
10.28	Конфигурирование ESXi для работы в кластере	Постоянная часть Договора
10.29	Добавление хоста в кластер ESXi	Постоянная часть Договора
10.30	Конфигурирование хоста в кластере ESXi	Постоянная часть Договора
10.31	Добавление и конфигурирование в кластере Datastore хранилища данных	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса систем доступа к сети интернет	
11.1	Создание учетной записи пользователя	Постоянная часть Договора
11.2	Установка лимита на входящий трафик	Постоянная часть Договора
11.3	Консультация пользователя	Постоянная часть Договора
11.4	Предоставление канала доступа в Интернет	Постоянная часть Договора
	Описание технического обслуживания ИС Параграф	
12.1	Инсталляция клиентского подключения	Постоянная часть Договора
12.2	Настройка клиентского подключения	Постоянная часть Договора
12.3	Консультация пользователя	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса ТО видеоконференц связи (ВКС) и аудиоконференцсвязи (АКС)	
13.1	Организация и подготовка к сервису видеоконференций	Постоянная часть Договора

13.2	Организация и подготовка к сервису видеоконференций	Постоянная часть Договора
13.3	Очистка объективов видеокамер от загрязнения	Постоянная часть Договора
13.4	Контроль качества работы микрофонных систем ВКС и пультов АКС	Постоянная часть Договора
13.5	Плановые работы по проверке работоспособности оборудования	Постоянная часть Договора
13.6	Выполнение настройки дискуссионной звуковой системы	Постоянная часть Договора
13.7	Контроль качества видеоозвонков	Постоянная часть Договора
13.8	Перекоммутация кабелей и проводников	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса FTR	
14.1	Создание сетевого ресурса для хранения информации	Постоянная часть Договора
14.2	Настройка службы FTR	Постоянная часть Договора
14.3	Консультация пользователя	Постоянная часть Договора
14.4	Предоставление канала доступа передачи данных	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса технического сопровождения мероприятия	
15.1	Подготовка и настройка клиентского подключения для презентации	Постоянная часть Договора
15.2	Подготовка оборудования озвучивания конференцзалов по запросам департаментов	Постоянная часть Договора
15.3	Подготовка проекционного оборудования для проведения презентаций по запросам департаментов	Постоянная часть Договора
15.4	Техническое сопровождение мероприятий	Постоянная часть Договора
15.5	Техническое сопровождение мероприятий с выездом	ФСУ
15.6	Подготовка систем синхронного перевода для проведения совещаний по запросам департаментов.	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса ТО систем резервного копирования	
16.1	Резервное копирование данных на ленточные носители	Постоянная часть Договора
16.2	Хранение ленточных носителей в отведенных местах	Постоянная часть Договора
16.3	Своевременная замена ленточных носителей	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса поддержки нормативных документов	
17.1	Разработка технической документации	Постоянная часть Договора
17.2	Внесение изменений в существующие нормативные документы	Постоянная часть Договора
17.3	Техническая паспортизация оборудования	Постоянная часть Договора

17.4	Инвентаризация оборудования	Постоянная часть Договора
17.5	Введения заявок в базу данных	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса ТО систем мониторинга ИТ-инфраструктуры	
18.1	Круглосуточный мониторинг оборудования, систем и инженерной инфраструктуры	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса администрирования информационных систем	
19.1	Создание почтового ящика сотруднику	Постоянная часть Договора
19.2	Установка переадресации почты на другой email	Постоянная часть Договора
19.3	Перенос почтового ящика сотрудника в другую почтовую базу	Постоянная часть Договора
19.4	Увеличение размера почтового ящика сотрудника	Постоянная часть Договора
19.5	Создание правил для входящей и исходящей почты	Постоянная часть Договора
19.6	Предоставление доступа к почтовому ящику сотрудника	Постоянная часть Договора
19.7	Предоставление доступа отправки сообщения от другого имени сотруднику	Постоянная часть Договора
19.8	Создание почтовой базы на сервере Exchange	Постоянная часть Договора
19.9	Проверка заполненности почтового ящика у руководства	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса ТО беспроводной системы	
20.1	Подключение пользовательских устройств к корпоративной сети Wi-Fi	Постоянная часть Договора
20.2	Удаление клиентских устройств из базы контроллера Wi-Fi	Постоянная часть Договора
20.3	Добавление, изменение параметров SSID	Постоянная часть Договора
20.4	Резервное копирование конфигурации контроллера сети Wi-Fi	Постоянная часть Договора
20.5	Обследование зоны доступности беспроводной сети	Постоянная часть Договора
20.6	Очистка контроллера от осадений, пыли и мелкого мусора	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса ТО центра визуализации	
21.1	Контроль качества отображения графической информации на системе отображения	Постоянная часть Договора
21.2	Настройка параметров яркости, контрастности, цветности и режимов групповой работы системы отображения	Постоянная часть Договора
21.3	Техническое обслуживание профессиональных дисплеев	Постоянная часть Договора
21.4	Настройка матричного видеомонитора	Постоянная часть Договора
21.5	Замена видеокабелей, ухудшающих качество передаваемого изображения	ФСУ
21.6	Настройка системы управления	Постоянная часть Договора
21.7	Настройка графического интерфейса системы управления	Постоянная часть Договора
21.8	Настройка рабочих станций операторов в части вывода графической информации на систему отображения	Постоянная часть Договора

	Описание сервиса ТО систем отображения и звукоусиления актового зала	
22.1	Контроль качества отображения графической информации на системе отображения	Постоянная часть Договора
22.2	Настройка параметров яркости, контрастности, цветности системы отображения	Постоянная часть Договора
22.3	Техническое обслуживание профессиональных дисплеев	Постоянная часть Договора
22.4	Контроль качества звучания системы звукоусиления	Постоянная часть Договора
22.5	Настройка уровня громкости акустических систем, частотных характеристик, уровней громкости источников звука	Постоянная часть Договора
22.6	Настройка матричного аудиопроцессора	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса ТО системы газового пожаротушения	
23.1	Ежедневное ТО	
23.1.1	Мониторинг состояния оборудования	
23.1.2	Отчет по состоянию оборудования	
23.2	Ежеквартальное ТО	
23.2.1	Внешний осмотр – контроль технического состояния.	
23.2.2	Техническое состояние резервуаров с газом (показания манометра).	
23.2.3	Проверка трубопроводов и их креплений.	
23.2.4	Испытания по проверке времени срабатывания.	
23.2.5	Проверка автоматического и ручного дистанционного пуска установки.	
23.2.6	Проверка отключения и восстановления автоматического пуска установки.	
23.2.7	Проверка автоматического переключения электропитания с основного источника на резервный.	
23.2.8	Измерение сопротивления защитного и рабочего заземления.	
23.2.9	Испытание средств контроля исправности шлейфов в пожарной сигнализации и соединительных линий.	
23.2.10	Испытание средств контроля исправности электрических цепей, управления пусковыми элементами.	
23.2.11	Испытания средств контроля исправности световой и звуковой сигнализации.	
23.2.12	Испытание средств отключения звуковой сигнализации.	
23.2.13	Испытание средств формирования командного импульса.	
23.2.14	Проверка времени задержки и включения устройств оповещения.	
23.3	Аварийно-восстановительные работы	
23.3.1	Аварийно-восстановительные работы.	
23.3.2	Отчет с анализом причин аварии, и согласование плана мероприятий по предотвращению повторения аварии.	
	Описание сервиса ТО системы кондиционирования	
24.1	Ежедневное ТО	
24.1.1	Мониторинг состояния оборудования	
24.1.2	Отчет по состоянию оборудования	
24.2	Ежеквартальное ТО	

24.2.1	Вывод машины на рабочий режим.	
24.2.2	Подтяжка резьбовых и фланцевых соединений.	
24.2.3	Консервация и расконсервация холодильных машин.	
24.2.4	Чистка фильтров.	
24.2.5	Замена батарей на пультах ДУ, ремонт ПДУ.	
24.2.6	Дозаправка фреона и масла при необходимости.	
24.2.7	Проверка состояния масла.	
24.2.8	Проверка состояния панели.	
24.2.9	Проверка основного и контрольного электропитания.	
24.2.10	Проверка расположения датчиков.	
24.2.11	Проверка механических реле высокого давления.	
24.2.12	Проверка аварийной остановки.	
24.2.13	Проверка программных установок.	
24.2.14	Проверка реле высокого давления.	
24.2.15	Проверка соленоидного клапана.	
24.2.16	Проверка контактов компрессора.	
24.2.17	Проверка состояния систем смазки и системы охлаждения.	
24.2.18	Проверка работы запорной и регулирующей арматуры.	
24.2.19	Проверка дренажа.	
24.2.20	Проверка тэнов, парувлажнителя.	
24.2.21	Проверка контрольных групп на срабатывания.	
24.2.22	Проверка работы электродвигателей, вентиляторов, воздушного конденсатора по нагрузкам, по токам на проводящих проводниках.	
24.2.23	Проверка работы двигателей компрессоров по нагрузкам, по токам на подводящих проводниках.	
25	Аварийно-восстановительные работы	
25.1	Отчет с анализом причин аварии, и согласование плана мероприятий по предотвращению повторения аварии.	
	Описание сервиса ТО системы бесперебойного питания	
26.1	Ежедневное ТО	
26.1.1	Мониторинг состояния оборудования	
26.1.2	Отчет по состоянию оборудования	
26.2	Ежеквартальное ТО	
26.2.1	Наружный осмотр с целью выявления нежелательных факторов (необычные шумы, звуки вибрации)	
26.2.2	Проверка степени загрязненности и очистки оборудования	
26.2.3	Проверка поддержки температурных режимов	
26.2.4	Проверка работы установленной системы мониторинга	
26.2.5	Замена аккумуляторов на пультах ДУ	

26.2.6	Составление отчетов по техническому состоянию оборудования	
26.2.7	Проверка соединений. Подтяжка резьбовых соединений в клемных колодках и на пускозащитной аппаратуре	
26.2.8	Проверка достаточности электрической изоляции	
26.2.9	Проверка работы систем автоматики и их регулировка	
26.2.10	Проверка работы Оборудования по нагрузке и токам на подводящих проводниках	
26.2.11	Ревизия аккумуляторных батарей	
26.3	ТО в полугодие	
26.3.1	Перерегулировка режимов работы оборудования	
26.3.2	Проведение анализа работы оборудования (отчет) необходимости модернизации (предложения по формированию ЗИП)	
26.3.3	Установка обновлений программного обеспечения (по согласованию с Заказчиком)	
26.3.4	Неплановые ремонтно-восстановительные работы оборудования должны проводиться согласно требований к обслуживанию	
26.3.5	Техническое обслуживание исполнитель проводит в соответствии с рекомендациями производителей данного оборудования (при отсутствии рекомендаций их необходимо разработать)	
26.3.6	Создание ЗИП комплектов, и проработка мест расположения ЗИП (склад Заказчика или Подрядчика) для осуществления эффективной замены вышедших из строя модулей (частей)	
26.3.7	Исполнитель проводит предварительное обследование и оценку соответствия условий эксплуатации согласно требованиям, изложенным в инструкции по эксплуатации данного типа оборудования	
26.3.8	Исполнитель документирует результаты предварительного обследования	
26.3.9	Выполненная работа удостоверяется Актом, подписанным представителями Исполнителя и Заказчика	
27	Аварийно-восстановительные работы.	
27.1	Отчет с анализом причин аварии, и согласование плана мероприятий по предотвращению повторения аварии.	
	Описание сервиса ТО серверного оборудования	
28	Ежедневное ТО	
28.1	Мониторинг состояния оборудования	
28.1	Отчет по состоянию оборудования	
29	Ежеквартальное ТО	
29.1	Проверка степеней загрязненности и очистки оборудования	
29.2	Технические консультации, а также рекомендации по текущему управлению изменениями в соответствии с задачами бизнеса	
29.3	Анализ и разработка рекомендаций по установке модификаторов кода операционной системы - патчей	
29.4	Обновление микропрограммного обеспечения серверов и микрокода систем/сетей хранения данных	
29.5	Анализ функционального состояния системы (для серверов)	
30	ТО один раз в год	

30.1	Профилактика системы хранения данных	
30.2	Базовый анализ сети хранения данных	
30.3	Обновление микропрограммного обеспечения и ПО сетевых устройств и уведомления о проблемах	
30.4	Инвентаризация сетевых ресурсов	
30.5	Базовый анализ параметров окружающей среды в вычислительном центре	
31	Аварийно-восстановительные работы.	
31.1	Отчет с анализом причин аварии, и согласование плана мероприятий по предотвращению повторения аварии.	
	Описание сервиса ТУ телекоммуникационного оборудования	
32.1	Подключение оконечных терминалов (компьютеров, IP-телефонов и др.)	
32.2	Освобождение неиспользуемых патчкордов из коммутационных панелей	
32.3	Устранение неисправностей (измерения, замена участков, информационных розеток)	
32.4	Добавление новых портов	
32.5	Подключение коммутационного оборудования к оптической подсистеме СКС	
32.6	Освобождение неиспользуемых патчкордов из коммутационных панелей	
32.7	Устранение неисправностей (измерения, замена участков)	
32.8	Настройка коммутатора. Пользовательские порты (access, trunk, speed, duplex)	
32.9	Настройка коммутатора. Магистральные порты	
32.10	Настройка коммутатора. Безопасность (ACL, DHCP-snooping, port-security)	
32.11	Настройка коммутатора. Маршрутизация	
32.12	Настройка коммутатора. Качество обслуживания (QoS)	
32.13	Настройка коммутатора. Прочее (STP, VTP, HSRP, VLAN)	
32.14	Настройка коммутатора. Работы по требованию	
32.15	Контроль сохранения конфигурации в хранилище	
32.16	Визуальный осмотр оборудования (серверная, кроссовые)	
32.17	Очистка оборудования от осадений, пыли и мелкого мусора	
32.18	Коммутация патчкордов (подключение, отключение, переклечение)	
32.19	Оптимизация (перекладка) медных и оптических патчкордов	
32.20	Устранение проблем с аппаратной частью	
32.21	Работа с провайдерами по работоспособности каналов связи	
32.22	Отчёт о работоспособности оборудования по требованию	
32.23	Отчет инвентаризационный по оборудованию	

Таблица 2. РАСЧЕТ ШТРАФНЫХ САНКЦИЙ

Уровень обслуживания	
Базовый	
Уровень влияния	Высокий
	Средний
	Низкий
В случае выполнения менее 100% всех запросов в пределах установленных временных нормативов, влетает за собой штрафные санкции в размере 0,4% от ежемесячной стоимости услуг за каждый 1 час просроченного регламентного времени каждой заявки.	
В случае выполнения менее 98% всех запросов в пределах установленных временных нормативов, влетает за собой штрафные санкции в размере 0,2% от ежемесячной стоимости услуг за каждый 1 час просроченного регламентного времени каждой заявки.	
В случае выполнения менее 95% всех запросов в пределах установленных временных нормативов, влетает за собой штрафные санкции в размере 0,1% от ежемесячной стоимости услуг за каждый 1 час просроченного регламентного времени каждой заявки.	

Приложение 2. Перечень оборудования.

№	Подразделение	Ед. изм.	Количество
1	АУП АО «Эмбаунайгаз»		
	Компьютеры	шт.	261
	Ноутбук	шт.	9
	HP LJ 1010	Шт.	30
	HP LJ 1020	Шт.	14
	HP LJ 1102	Шт.	31
	HP LJ 1150	Шт.	2
	Xerox 3140	Шт.	4
	HP LJ Pro200 color M251n	Шт.	1
	HP CLJ 1525n	Шт.	2
	HP CLJ CM1215	Шт.	1
	HP CLJ CP1025	Шт.	1
	HP CLJ 3600	Шт.	1
	HP CLJ 5550	Шт.	5
	HP CLJ 5525	Шт.	2
	HP CLJ M750	Шт.	4
	Xerox Phaser 7500	Шт.	2
	Canon 3228	Шт.	4
	HP Laser Jet M1212nfh MFP	Шт.	8
	HP Laser Jet M1214nfh MFP	Шт.	10
	HP Laser Jet M1132 MFP	Шт.	9
	HP LaserJet Pro MFP M127fn	Шт.	4
	Xerox WC 5325	Шт.	11
	Xerox WC 5230	Шт.	3
	Xerox WC 7220	Шт.	6
	HP Sender	шт.	10
	Hp ScanJet 9120C	шт.	1
	HP ScanJet Enterprise 8500fn 1	шт.	1
	Graftek	шт.	1
	Panasonic KX-FT 423	шт.	3
	Panasonic KX-FT 207	шт.	2
	Беспроводное оборудование		
	Беспроводной контроллер Cisco 2504	шт.	1
	Беспроводная точка доступа Cisco 2602	шт.	32
	Оборудование ВКС и АКС		
	Видеотерминал Tandberg T8000	Шт.	1
	Видеотерминал Tandberg T1500	Шт.	1
	Профессиональный дисплей LG 86"	Шт.	1
	Центральный блок управления Bosch DCN-CCU2	Шт.	1
	Центральный блок управления Bosch CCSD-CURD	Шт.	1
	Пульт переводчика Bosch DCN-IDESK-D	Шт.	2
	Дискуссионный пульт Bosch DCN-DCS	Шт.	15
	Дискуссионный пульт Bosch CCSD-DL	Шт.	17
	Дискуссионный пульт Bosch CCS 900 Ultro	Шт.	15
	Центральный блок управления Bosch CCS 800 Ultro	Шт.	1
	Усилитель-микшер Bosch Plena	Шт.	1
	Видеокамера Logitech	Шт.	1
	Оборудование центра визуализации		
	Профессиональный дисплей SAMSUNG 55" LH55	Шт.	10

	Матричный видеоконмутатор Extron DXP 84 DVI Pro	Шт.	1
	Удлинитель видеосигнала, приемник Extron DTP DVI 230 Tx	Шт.	22
	Удлинитель видеосигнала, передатчик Extron DTP DVI 230 Rx	Шт.	22
	Контроллер управления Extron IPL Pro IRS8	Шт.	1
	Панель управления Extron TLP 1000TV	Шт.	1
	Рабочая станция оператора с двумя дисплеями	Комп.	4
	Оборудование актового зала		
	Усилитель мощности BERINGER EP2000	Шт.	1
	Акустическая система BERINGER B1520-PRO	Шт.	4
	Беспроводная система Shure BLX288	Шт.	2
	Цифровой матричный процессор Extron DMP64	Шт.	1
	Усилитель-распределитель видеосигнала Extron DVI DA4	Шт.	2
	Усилитель-распределитель видеосигнала Extron DVI DA8 Plus	Шт.	1
	Профессиональный дисплей Sharp PN-V600	Шт.	8
	Оборудование системы газового пожаротушения		
1	Оборудование автоматического газового пожаротушения на основе огнетушащего вещества HFS 227 ea-200, компании «SIEX», в том числе:	компл.	1
1.1	баллоны с огнетушащим веществом;	компл.	1
1.2	вентилятор-вытяжка Puma FE 500 Mk5	шт.	1
1.3	декоративная решетка, Puma 400x200	шт.	1
1.4	клапан 300x300 с эл.приводом VKT КПС-2 ДД MS	шт.	1
	Оборудование системы кондиционирования		
1	Кондиционер AirSys 112 KW, OPTIMA.O/N.DXA35E1A2R407+CME20, under flow, 3x 37.6KW, reheater, humidfier, air filter, water leakage sensor, outdoor unit: CME20, зимний комплект	шт.	3
2	ЗИП для Кондиционеров	шт.	1
3	Пульт управления	шт.	1
	Оборудование сервера и телекоммуникационное оборудование		
1	Коммутаторы	шт.	20
6	Маршрутизаторы	шт.	2
4	Сервер Архив	шт.	6
5	Сервер Система хранения данных	шт.	5
6	Сервер цифрового месторождения	шт.	1
7	Сервер (Lotus)	шт.	1
8	Сервер (GPS)	шт.	2
9	Сервер (ESXi кластер)	шт.	2
10	Сервер (Параграф)	шт.	1
11	Сервер (Дисковый массив)	шт.	1
12	Сервер (Дисковый массив)	шт.	1
13	Сервер (1С 7.7)	шт.	1
14	Сервер (1С 8.2)	шт.	1
15	Сервер (ИСУ)	шт.	1
16	Сервер (ИСУ)	шт.	1
17	Сервер АСУП	шт.	2
18	Сервер Мониторинг	шт.	1
19	Сервер backup	шт.	1

20	Лент.библиотека	шт.	1
21	Межсетевой экран	шт.	1
22	Блейд центр	шт.	1
23	Серверный шкаф в комплекте	шт.	6
27	Телекоммуникационный шкаф в комплекте	шт.	2
31	Колл менеджер Cisco unified call manager (CUCM1) publisher	шт.	2
2	НГДУ «Доссормунайгаз»		
	Компьютеры	шт.	188
	принтеры	шт.	148
	Ноутбук	шт.	6
	ИБП	шт.	90
	Копировально-множительная техника	шт.	23
	Сканеры	шт.	5
	Коммутаторы	шт.	5
	Маршрутизаторы	шт.	3
	Сервер Lotus	шт.	1
	Сервер 1С	шт.	1
	Сервер Касперского	шт.	1
3	НГДУ «Жаикмунайгаз»		
	Компьютеры	шт.	220
	Ноутбук	шт.	3
	ИБП	шт.	88
	Принтеры	шт.	140
	Xerox workcentre 5325	шт.	1
	Xerox Workcentre 5016	шт.	1
	Xerox copycentre 123 C	шт.	1
	HP LJ M1132	шт.	16
	HP Laser Jet Pro M1212 MFP	шт.	1
	HP Laser jet M1212	шт.	1
	МФУ HP-1212	шт.	16
	HP LJ M1214 MFP	шт.	7
	CANON LBP 3010	шт.	1
	Canon LB MF 3228	шт.	2
	Xerox Phaser 3100	шт.	1
	HP 127	шт.	19
	Graphtec CS600 color scanner	шт.	1
	Коммутаторы	шт.	7
	Маршрутизатор	шт.	1
	Сервер Lotus	шт.	1
	Сервер 1С	шт.	1
	Сервер Касперского	шт.	1
	Сервер Параграф	шт.	1
	Сервер в резерве	шт.	1
4	НГДУ «Жылыоймунайгаз»		
	Компьютеры	шт.	383
	принтеры	шт.	218
	Ноутбук	шт.	4
	ИБП	шт.	73
	Видеопроектор	шт.	3
	Ламинатор	шт.	1
	МФУ	шт.	52
	Копировальные аппараты	шт.	17

	Сканеры	шт.	11
	APC BR800I Back UPS 800VA	шт.	37
	UPS 1500	шт.	1
	APC Back-UPS, 480 Watts 800 VA	шт.	3
	UPS 700	шт.	1
	APC Back UPS 1000VA	шт.	1
	APC BR900 Back UPS 900	шт.	1
	APC Smart UPS 3000VA	шт.	1
	APC PRO 900	шт.	4
	Eclipse 750	шт.	4
	EATON 800	шт.	17
	EAT010	шт.	1
	Коммутатор	шт.	17
	Маршрутизатор	шт.	3
	Сервер	шт.	15
	Серверная плата	шт.	1
	Сервер Lotus	шт.	1
5	НГДУ «Кайнармунайгаз»		
	Компьютеры	шт.	156
	Принтеры	шт.	56
	Плоттер	шт.	2
	Ноутбук	шт.	2
	МФУ	шт.	47
	Копировальный аппарат	шт.	6
	Сканеры	шт.	3
	Коммутатор	шт.	6
	Маршрутизатор	шт.	2
	Сервер Lotus	шт.	1
	Сервер 1С 8.0	шт.	1
	Сервер 1С 9.0	шт.	1
	Сервер Касперского	шт.	1
	IBM Notes	шт.	1
	Сервер Параграф	шт.	1
	Сервер турникет	шт.	1
	Сервер ИСУ ШГН	шт.	1
6	УПТОиКО		
	Компьютеры	шт.	72
	принтеры	шт.	55
	КМА	шт.	1
	сканеры	шт.	5
	Ноутбуки	шт.	7
	Коммутатор	шт.	2
	Маршрутизатор	шт.	2
	Сервер Lotus	шт.	2
	Сервер Lotus (старый)	шт.	1
	Сервер 1С	шт.	1
	Сервер Параграф	шт.	1
7	Эмбамунайэнерго		
	Компьютеры	шт.	87
	принтеры	шт.	56
	Ноутбук	шт.	2
	ИБП	шт.	60
	копировальный аппарат XEROX Work Centre 5330	шт.	2

	МФУ HP-1212	шт.	10
	Копировальный аппарат Aficio 3035	шт.	1
	HP CLJ 5525	шт.	1
	Коммутатор	шт.	2
	Маршрутизатор	шт.	1
	Сервер Lotus	шт.	1
	Сервер 1С 8.0	шт.	1
	Сервер 1С 9.0	шт.	1
	Сервер Касперского	шт.	1
	IBM Notes	шт.	1
	Сервер Параграф	шт.	1
	Сервер Сканер	шт.	1

Директор департамента АПиИТ



Нсанбаев Б.М.

Начальник отдела
ИТ и телекоммуникации



Рахимжанов А.К.

Утверждаю
Управляющий директор по производству

АО «Эмбаунайгаз»

Кутжанов А.А.
« » 2018 г.

Техническая спецификация
Услуги по сервисному обслуживанию и
текущему ремонту компьютерной техники НГДУ "Доссормунайгаз"

Атырау 2018 г.

Описание и требуемые технические, качественные и эксплуатационные характеристики работ и услуг:

1. Определения и сокращения

Инцидент – любое событие, выходящее за рамки стандартного функционирования ИТ-услуги и являющееся настоящей или возможной причиной приостановки или снижения качества предоставления этой услуги.

Проблема – один или несколько связанных инцидентов с неизвестной причиной возникновения.

ИТ-услуга – услуга, предоставляемая Исполнителем, бизнес – подразделениям Заказчика и связанная с функционированием того или иного объекта ИТ-инфраструктуры.

ИТ-сервис – комплекс ИТ решений и деятельности, обеспечивающий реализацию определенных бизнес процессов.

Заказчик – АО «Эмбаунайгаз»

ИТ-инфраструктура – программные и аппаратные средства, услуги, процессы, технологии, а также любые другие материальные и нематериальные ценности, используемые Заказчиком для осуществления своей деятельности и управляемые Департаментом информационных технологий.

Оборудование - Перечень аппаратных средств, передаваемых Заказчиком на обслуживание

Конфигурационная единица - технологический элемент управления ИТ ресурсами (программное, аппаратное или телекоммуникационное обеспечение) выполняющее определенные задачи по предоставлению результата обработки и/или доставки информации определенному бизнес-процессу.

Методика – формализованный (документированный) способ осуществления деятельности в терминологии стандартов ISO.

БДКЕ – База данных конфигурационных единиц

Бюджет – бюджет затрат на оказание услуг, оговоренных в настоящей спецификации

Фонд сопутствующих услуг – переменная часть затрат, понесенных в результате замены запасных частей или оказанных услуг, связанных с ИТ-сервисом

Аварийный фонд – неснижаемый ЗИП для быстрой замены вышедших из строя элементов. Аварийный фонд создается из средств, выделенных на фонд сопутствующих услуг

Обменный фонд – объем оборудования, предназначенного для временной замены вышедших из строя компонентов ИТ Инфраструктуры. Обменный фонд создается за счет Исполнителя и является его собственностью.

ДАПиИТ – департамент автоматизации производства и информационных технологий АО «Эмбаунайгаз»

Время реакции - это период времени между обращением к Исполнителю для получения технической поддержки и началом работы специалиста Исполнителя по решению возникшей проблемы.

Время устранения - максимальное время, через которое обслуживаемая система восстановит работоспособность.

ТО – техническое обслуживание

БЕ – бизнес-единица Заказчика

МЭ – межсетевой экран

Нарушение – превышение времени реакции и устранения проблем, обозначенных во временных параметрах сервиса

Владелец приложения – это структурное подразделение Общества, являющееся владельцем бизнес-процессов, автоматизация которых связана с данным приложением.

Блок ИТ – блок информационных технологий Заказчика

ИС – информационная система.

2. Цели и задачи.

Цель. Обеспечение, гарантия постоянной поддержки и совершенствование необходимых Заказчику ИТ-услуг.

Задачи:

- 2.1. Организация сервиса ТО базового рабочего места
- 2.2. Организация сервиса ТО системы электронной почты
- 2.3. Организация сервиса ТО систем печати
- 2.4. Организация сервиса ТО систем копирования
- 2.5. Организация сервиса ТО системы электронного документооборота
- 2.6. Организация сервиса ТО систем сканирования
- 2.7. Организация сервиса ТО систем мобильного доступа
- 2.8. Организация сервиса ТО АРМ банковских операций
- 2.9. Организация сервиса ТО «Электронных форм налоговой отчетности» (ФНО)
- 2.10. Организация сервиса ТО корпоративной информационной сети
- 2.11. Организация сервиса ТО систем доступа к сети Интернет
- 2.12. Организация сервиса ТО ИС Параграф
- 2.13. Организация сервиса ТО систем FTP
- 2.14. Организация сервиса технического сопровождения мероприятий
- 2.15. Организация сервиса ТО систем мониторинга ИТ – инфраструктуры
- 2.16. Организация сервиса сопутствующих услуг
- 2.17. Организация сервиса администрирования информационных систем
- 2.18. Описание сервиса ТО серверного оборудования
- 2.19. Описание сервиса ТО телекоммуникационного оборудования

3. Описание сервисов.

3.1. Описание сервиса ТО базового рабочего места:

- 3.1.1. Целевая группа - Пользователи НГДУ «Доссормунайгаз». Кол-во рабочих мест 188;
- 3.1.2. Описание - Сервис «Базовое рабочее место» является базовым сервисом в информационной системе АО «Эмбаунайгаз». В составе сервиса предоставляется возможность выполнения автоматизации офисной деятельности, платформа для функционирования различных приложений, база для получения других информационных сервисов, средства защиты от компьютерных вирусов, доступ к сетевым папкам, возможность обмена электронными сообщениями и использование общих почтовых папок и коммуникации с использованием локальной вычислительной сети организации.
- 3.1.3. Интервал предоставления сервиса - с понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00.
- 3.1.4. Место предоставления – НГДУ «Доссормунайгаз».
- 3.1.5. Временные параметры сервиса.
 - 3.1.5.1. Низкий - Неработоспособность компонента базового рабочего места. Время реагирования 12 часов, время устранения 24 часа.
 - 3.1.5.2. Средний - Неработоспособность базового рабочего места сотрудника Заказчика. Время реагирования 1 час, время устранения 4 часа.
 - 3.1.5.3. Высокий - Неработоспособность базового рабочего места Топ менеджера Заказчика. Время реагирования 30 мин, время устранения 1 час.

3.2. Описание сервиса ТО системы электронной почты

- 3.2.1. Целевая группа - НГДУ «Доссормунайгаз».

3.2.2. Описание - Получая сервис «Система электронной почты», пользователи приобретают возможность обмена электронными сообщениями с использованием корпоративной почтовой системы.

3.2.3. Место предоставления - НГДУ «Доссормунайгаз».

3.2.4. Временные параметры сервиса.

3.2.4.1. Низкий - Не работает электронная почта сотрудника Заказчика. Время реагирования 30 мин, время устранения 2 часа.

3.2.4.2. Средний - Не работает электронная почта нескольких сотрудников Заказчика. Время реагирования 20мин, время устранения 1 час.

3.2.4.3. Высокий - Не работает электронная почта Топ менеджера Заказчика. Время реагирования 15мин, время устранения 30мин.

3.3. Описание сервиса ТО систем печати.

3.3.1. Целевая группа - Пользователи НГДУ «Доссормунайгаз».

3.3.2. Описание - Обеспечение и поддержка печати.

3.3.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00.

3.3.4. Место предоставления - НГДУ «Доссормунайгаз».

3.3.5. Временные параметры сервиса.

3.3.5.1. Низкий - Посторонние шумы в работе оборудования. Время реагирования 12 часов, время устранения 24 часа.

3.3.5.2. Средний - Качество печати не соответствует норме. Время реагирования 1 час, время устранения 4 часа.

3.3.5.3. Высокий - Неработоспособность печатающего устройства. Время реагирования 30мин, время устранения 1 час.

3.4. Описание сервиса ТО систем копирования

3.4.1. Целевая группа - Пользователи НГДУ «Доссормунайгаз».

3.4.2. Описание - Обеспечение и поддержка печати.

3.4.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00.

3.4.4. Место предоставления - НГДУ «Доссормунайгаз».

3.4.5. Временные параметры сервиса.

3.4.5.1. Низкий - Посторонние шумы в работе оборудования. Время реагирования 12 часов, время устранения 24 часа.

3.4.5.2. Средний - Качество печати не соответствует норме. Время реагирования 1 час, время устранения 4 часа.

3.4.5.3. Высокий - Неработоспособность печатающего устройства. Время реагирования 30мин, время устранения 1 час.

3.5. Описание сервиса ТО системы электронного документооборота

3.5.1. Целевая группа - Пользователи НГДУ «Доссормунайгаз»

3.5.2. Описание - Получая сервис «Система электронного документооборота», пользователи приобретают возможность обмена электронными сообщениями с использованием корпоративной почтовой системы.

3.5.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00.

3.5.4. Место предоставления - НГДУ «Доссормунайгаз».

3.5.5. Временные параметры сервиса.

- 3.5.5.1. Низкий - Не работает электронный документооборот сотрудника Заказчика. Время реагирования 12 часов, время устранения 24 часа.
- 3.5.5.2. Средний - Не работает электронный документооборот нескольких сотрудников Заказчика. Время реагирования 1 час, время устранения 4 часа.
- 3.5.5.3. Высокий - Не работает электронный документооборот у топ-менеджмента Заказчика. Время реагирования 30мин, время устранения 1 час.

3.6. Описание сервиса ТО систем сканирования

- 3.6.1. Целевая группа - Пользователи НГДУ «Доссормунайгаз».
- 3.6.2. Описание - Обеспечение и поддержка сканирования.
- 3.6.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00.
- 3.6.4. Место предоставления - НГДУ «Доссормунайгаз».
- 3.6.5. Временные параметры сервиса.
 - 3.6.5.1. Низкий - Посторонние шумы в работе оборудования. Время реагирования 12 часов, время устранения 24 часа.
 - 3.6.5.2. Средний - Качество сканирования не соответствует норме. Время реагирования 1 час, время устранения 4 часа.
 - 3.6.5.3. Высокий - Неработоспособность сканирующего устройства. Время реагирования 30мин, время устранения 1 час.

3.7. Описание сервиса ТО систем мобильного доступа

- 3.7.1. Целевая группа - Пользователи НГДУ «Доссормунайгаз» (все сотрудники по требованию АО «Эмбаунайгаз»).
- 3.7.2. Описание - Обеспечение и поддержка удаленного доступа к информационным ресурсам АО «Эмбаунайгаз».
- 3.7.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00.
- 3.7.4. Место предоставления - НГДУ «Доссормунайгаз».
- 3.7.5. Временные параметры сервиса.
 - 3.7.5.1. Низкий - Не может получить доступ сотрудник компании. Время реагирования 6 часов, время устранения 12 часов.
 - 3.7.5.2. Средний - Не могут получить доступ несколько сотрудников компании. Время реагирования 30 мин, время устранения 2 часа.
 - 3.7.5.3. Высокий - Не может получить доступ Топ менеджер компании. Время реагирования 15 мин, время устранения 30 мин.

3.8. Описание сервиса ТО АРМ банковских операций

- 3.8.1. Целевая группа - Департамент казначейства.
- 3.8.2. Описание - Техническая поддержка систем АРМ банковских операций.
- 3.8.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00.
- 3.8.4. Место предоставления - НГДУ «Доссормунайгаз».
- 3.8.5. Временные параметры сервиса.
 - 3.8.5.1. Низкий - Не может работать один сотрудник. Время реагирования 30 мин, время устранения 30 мин.
 - 3.8.5.2. Средний - Не может выполняться технологическая операция. Время реагирования 20 мин, время устранения 20 мин.

3.8.5.3. Высокий - Не может работать сотрудник департамента, имеющий право электронной подписи. Время реагирования 15 мин, время устранения 15 мин.

3.9. Описание сервиса ТО «Электронных форм налоговой отчетности» (ЭФНО)

3.9.1. Целевая группа - Сектор налогового учета.

3.9.2. Описание - Техническое обслуживание приложений ФНО. Приложение для декларанта (ИС Акциз), e-inis-client2(INIS) и личный кабинет на сайте www.salyk.kz.

3.9.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00.

3.9.4. Место предоставления - НГДУ «Доссормунайгаз».

3.9.5. Временные параметры сервиса.

3.9.5.1. Низкий - Не может работать один сотрудник. Время реагирования 30 мин, время устранения 2 часа.

3.9.5.2. Средний - Не может выполняться технологическая операция. Время реагирования 20 мин, время устранения 1 час.

3.9.5.3. Высокий - Не может работать сотрудник департамента. Время реагирования 15 мин, время устранения 30 мин.

3.10. Описание сервиса ТО корпоративной информационной сети

3.10.1. Целевая группа - Пользователи НГДУ «Доссормунайгаз».

3.10.2. Описание - Обеспечение доступа к корпоративной сети Заказчика.

3.10.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00

3.10.4. Место предоставления - НГДУ «Доссормунайгаз».

3.10.5. Временные параметры сервиса.

3.10.5.1. Низкий - Отсутствие доступа к ресурсу корпоративной информационной сети у одного сотрудника. Время реагирования 6 часов, время устранения 12 часов.

3.10.5.2. Средний - Отсутствие доступа к ресурсу корпоративной информационной сети у нескольких сотрудников. Время реагирования 30 мин, время устранения 2 часа.

3.10.5.3. Высокий - Отсутствие доступа к ресурсу корпоративной информационной сети у Топ менеджера компании. Время реагирования 15мин, время устранения 30мин.

3.11. Описание сервиса ТО систем доступа к сети Интернет

3.11.1. Целевая группа - Пользователи НГДУ «Доссормунайгаз».

3.11.2. Описание - Предоставление доступа к глобальной сети Интернет.

3.11.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. в НГДУ «Доссормунайгаз». В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00

3.11.4. Место предоставления - НГДУ «Доссормунайгаз».

3.11.5. Временные параметры сервиса.

3.11.5.1. Низкий - Отсутствие доступа к сети Интернет у одного сотрудника. Время реагирования 6 часов, время устранения 12 часов.

3.11.5.2. Средний - Отсутствие доступа к сети Интернет у нескольких сотрудников. Время реагирования 30 мин, время устранения 2 часа.

3.11.5.3. Высокий - Отсутствие доступа к сети Интернет у Топ менеджера компании. Время реагирования 15 мин, время устранения 30 мин.

3.12. Описание сервиса ТО ИС Параграф

3.12.1. Целевая группа - Пользователи НГДУ «Доссормунайгаз».

3.12.2. Описание - Предоставление доступа в базу ИС Параграф

- 3.12.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. в НГДУ «Доссормунайгаз». В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00
- 3.12.4. Место предоставления - НГДУ «Доссормунайгаз».
- 3.12.5. Временные параметры сервиса.
 - 3.12.5.1. Низкий - Отсутствие доступа к базе ИС Параграф у одного сотрудника. Время реагирования 30 мин, время устранения 2 часа.
 - 3.12.5.2. Средний - Отсутствие доступа к базе ИС Параграф у нескольких сотрудников. Время реагирования 20 мин, время устранения 1 час.
 - 3.12.5.3. Высокий - Отсутствие доступа к базе ИС Параграф у Топ менеджера компании. Время реагирования 15 мин, время устранения 30 мин.
- 3.13. **Описание сервиса ТО систем ГТР**
 - 3.13.1. Целевая группа - Пользователи НГДУ «Доссормунайгаз».
 - 3.13.2. Описание – Обеспечение передачи информации значительных объемов
 - 3.13.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. в НГДУ «Доссормунайгаз». В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00
 - 3.13.4. Место предоставления - НГДУ «Доссормунайгаз».
 - 3.13.5. Временные параметры сервиса.
 - 3.13.5.1. Низкий - Не осуществляется передача информации у одного сотрудника. Время реагирования 6 часов, время устранения 12 часов.
 - 3.13.5.2. Средний - Не осуществляется передача информации у нескольких сотрудников. Время реагирования 30 мин, время устранения 2 часа.
 - 3.13.5.3. Высокий - Не осуществляется передача информации у Топ менеджера. Время реагирования 15 мин, время устранения 30 мин.
- 3.14. **Описание сервиса технического сопровождения мероприятий**
 - 3.14.1. Целевая группа - Пользователи НГДУ «Доссормунайгаз».
 - 3.14.2. Описание – Техническое сопровождение различных мероприятий (презентации, совещания, конференции, пресс-релизы)
 - 3.14.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. в НГДУ «Доссормунайгаз». В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00
 - 3.14.4. Место предоставления - НГДУ «Доссормунайгаз».
 - 3.14.5. Временные параметры сервиса.
 - 3.14.5.1. Низкий - Мероприятие с участием одного сотрудника. Время реагирования 6 часов, время устранения 12 часов.
 - 3.14.5.2. Средний - Мероприятие с участием нескольких сотрудников. Время реагирования 30 мин, время устранения 2 часа.
 - 3.14.5.3. Высокий - Мероприятие с участием Топ менеджеров. Время реагирования 15 мин, время устранения 30 мин.
- 3.15. **Описание сервиса ТО систем мониторинга ИТ – инфраструктуры.**
 - 3.15.1. Целевая группа - Пользователи НГДУ «Доссормунайгаз».
 - 3.15.2. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. в НГДУ «Доссормунайгаз». В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00
 - 3.15.3. Место предоставления - НГДУ «Доссормунайгаз».
 - 3.15.4. Временные параметры сервиса.
 - 3.15.4.1. Низкий - Некорректный мониторинг одного элемента инфраструктуры. Время реагирования 6 часов, время устранения 12 часов.

3.15.4.2. Средний - Некорректный мониторинг нескольких элементов инфраструктуры.

Время реагирования 30 мин, время устранения 2 часа.

3.15.4.3. Высокий - Отсутствие мониторинга. Время реагирования 15 мин, время устранения 30 мин.

3.16. Описание требований к оказанию сопутствующих услуг

3.16.1. Целевая группа - Пользователи НГДУ «Доссормунайгаз».

3.16.2. Описание – поддержка аварийного фонда, поддержка обменного фонда, ремонт оборудования, описанного в Приложении 1, изменение конфигурации оборудования с целью повышения производительности, изменение конфигурации оборудования с целью использования дополнительных функций, аренда оборудования Заказчиком, доставка оборудования до территориально-удаленных структурных подразделений Заказчика, консалтинговые услуги, связанные с разработкой аналитических отчетов по управлению непрерывностью оказываемых сервисов, организация новых точек для подключения к локальной сети передачи данных и голоса, кабельного телевидения, сети видеонаблюдения.

3.16.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. в НГДУ «Доссормунайгаз». В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00

3.16.4. Место предоставления - НГДУ «Доссормунайгаз».

3.16.5. Временные параметры сервиса.

3.16.5.1. Низкий - Неудовлетворительная работа оборудования индивидуального пользования, Восполнение аварийного фонда, Поддержка обменного фонда, передача оборудования в аренду Заказчику. Время реагирования 12 раб. дней, время устранения по согласованию заказчиком.

3.16.5.2. Средний - Отказ работы оборудования индивидуального пользования, Неудовлетворительная работа оборудования коллективного пользования, Организация новых точек подключения. Неактуальный список контактов сотрудников службы технической поддержки. Время реагирования 1 раб. день, время устранения по согласованию Заказчика.

3.16.5.3. Высокий - Отказ работы оборудования коллективного пользования, Неудовлетворительная работа оборудования Топ менеджеров Заказчика, Организация новых точек подключения для Топ менеджера Заказчика. Время реагирования 30 мин, время устранения по согласованию заказчика.

3.16.5.4. При необходимости замены комплектующих, не имеющих в наличии, время устранения проблемы корректируется с учетом периода доставки ЗИПа. Период доставки оборудования

3.17. Описание сервиса администрирование информационных систем.

3.17.1. Целевая группа - Пользователи НГДУ «Доссормунайгаз»

3.17.2. Описание - Обеспечение работоспособности информационных систем

3.17.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. в АО «Эмбаунайгаз». В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00

3.17.4. Место предоставления - НГДУ «Доссормунайгаз».

3.17.5. Временные параметры сервиса.

3.17.5.1. Низкий - Не может работать один сотрудник. Время реагирования 30 мин, время устранения 2 часа.

3.17.5.2. Средний - Не могут работать несколько сотрудников. Время реагирования 20 мин, время устранения 1 час.

3.17.5.3. Высокий - Проблемы в работе Топ менеджера. Время реагирования 15 мин, время устранения 30 мин.

3.18. Описание сервиса ТО серверного оборудования.

3.18.1. Целевая группа - Пользователи НГДУ «Доссормунайгаз»

3.18.2. Описание - Организация ТО серверного оборудования в НГДУ «Доссормунайгаз»

3.18.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00

3.18.4. Место предоставления - НГДУ «Доссормунайгаз».

3.18.5. Временные параметры сервиса.

3.18.5.1. Низкий - Нет возможности мониторинга системы на достаточном уровне. Время реагирования 8 часов, время устранения 16 часов.

3.18.5.2. Средний - Работа системы сопровождается посторонними шумами, выделениями. Перебои в работе серверов. Время реагирования 2 часа, время устранения 8 часов.

3.18.5.3. Высокий - Выход из строя серверного оборудования. Время реагирования 1 час, время устранения 4 часа.

3.19. Описание сервиса ТО телекоммуникационного оборудования

3.19.1. Целевая группа - Пользователи НГДУ «Доссормунайгаз»

3.19.2. Описание - Обеспечение работоспособности телекоммуникационного оборудования.

3.19.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00

3.19.4. Место предоставления - НГДУ «Доссормунайгаз».

3.19.5. Временные параметры сервиса.

3.19.5.1. Низкий - Отсутствие доступа к локальной сети одного пользователя. Время реагирования 6 часов, время устранения 12 часов.

3.19.5.2. Средний - Отсутствие доступа к локальной сети у нескольких сотрудников. Время реагирования 30 мин, время устранения 2 часа.

3.19.5.3. Высокий - Отсутствие доступа к локальной сети у Топ менеджера компании. Время реагирования 15 мин, время устранения 30 мин.

4. Объем услуг

4.1. Весь каталог услуг по всем предоставляемым сервисам указана в Приложении 1, таблица

4.2. Методика расчета штрафных санкции по всем предоставляемым сервисам указана в Приложении 1, таблица 2.

4.3. Перечень оборудования передаваемых на сервис технического обслуживания по всем предоставляемым сервисам указана в Приложении 2.

4.4. Перечень ПО, передаваемого на сервис технического обслуживания по ТО базового рабочего места:

4.4.1. MS windows XP professional/7 professional/8.1/10

4.4.2. MS office 2003/2007/2010/2013

4.4.3. Adobe Reader

4.4.4. Adobe Acrobat Professional

4.4.5. Архиватор Winrar

4.4.6. Lotus notes Client

4.4.7. ПО записи данных на CD/DVD носителях - Nero

4.4.8. Переводчик Multitran

4.4.9. Autodesk 3ds Max

4.4.10. 7-Zip

- 4.4.11. ABBYY FineReader 6.0/7.0/10 Corporate/Sprint/Professional edition
- 4.4.12. ABBYY Lingvo 9/10/11/12/x3 First Step/Multilingual/English-Russian
- 4.4.13. ABBYY PDF Transformer 2.0/3.0
- 4.4.14. ACDSee 5.0 PowerPack
- 4.4.15. Adobe Air
- 4.4.16. Adobe Flash Player
- 4.4.17. Adobe Photoshop
- 4.4.18. ArcGIS Desktop
- 4.4.19. AutoCAD 2012
- 4.4.20. Autodesk DWF Viewer 7
- 4.4.21. Клиент Citrix Gotomypc
- 4.4.22. CorelDRAW Graphics Suite X3
- 4.4.23. DAEMON Tools Lite
- 4.4.24. DivX Player
- 4.4.25. DjVu Solo
- 4.4.26. Eclipse Software
- 4.4.27. FAR file manager
- 4.4.28. Браузеры (Internet Explorer/Opera/Chrome/Firefox/Safari)
- 4.4.29. K-Lite Codec
- 4.4.30. Punto Switcher 3.1
- 4.4.31. Tumar CSP
- 4.4.32. Winamp
- 4.4.33. Клиент Сезам
- 4.4.34. Сократ Персональный 4.1
- 4.4.35. Prompt
- 4.4.36. Биллинговая система
- 4.4.37. АСМО (Автоматизированная система метрологического обеспечения)
- 4.4.38. БД кадрового учета
- 4.4.39. Kaspersky
- 4.4.40. Система бюджетирования и планирования SAS FM
- 4.4.41. Система раздельного учета SAS ABM
- 4.4.42. Телефонный справочник
- 4.4.43. Управление проектами Primavera
- 4.4.44. Доступ к сетевым ресурсам

4.5. ПО передаваемого на сервис технического обслуживания по ТО системы электронной почты

- 4.5.1. Windows Server 2008 R2 SP1 – 1 шт
- 4.5.2. MS Exchange Server 2010 SP3 - 1 шт

4.6. ПО передаваемого на сервис по ТО систем мобильного доступа

- 4.6.1. Secure Platform – 1 шт
- 4.6.2. Firewall – 1 шт
- 4.6.3. Windows Server 2003 SP1 – 3 шт
- 4.6.4. DNS Server – 1 шт
- 4.6.5. DHCP Server – 1 шт

4.7. ПО передаваемого на сервис по ТО АРМ банковских операций

- 4.7.1. Windows 8.1 – 1 шт
- 4.7.2. Клиент Народного банка – 1 шт
- 4.7.3. Клиент ККБ – 1 шт
- 4.7.4. Клиент АТФ банка – 1 шт

- 4.8. ПО передаваемого на сервис по ТО «Электронных форм налоговой отчетности» (ЭФНО)**
- 4.8.1. СПО Microsoft Windows 8.1 – 1 шт
 - 4.8.2. ППО СГДС@Merc, версия 3.0.1.143 – 1 шт
 - 4.8.3. ППО e-tax-report-2002(ИС ЭФНО) – 1 шт
 - 4.8.4. ППО e-nds-report-2002(ИС НДС) – 1 шт
 - 4.8.5. ППО e-tax-report-isid(ИСИД) – 1 шт
 - 4.8.6. ППО e-inis-client2(ИНИС) – 1 шт
- 4.9. ПО передаваемого на сервис по ТО корпоративной информационной сети**
- 4.9.1. СПО Microsoft Windows Server 2008 R2 SP1- 2шт
 - 4.9.2. ПО Microsoft Active Directory – 2 шт
 - 4.9.3. Система виртуализации – 1 компл.
- 4.10. ПО передаваемого на сервис по ТО систем доступа к сети Интернет**
- 4.10.1. СПО Microsoft Windows Server 2003 - 1 шт
 - 4.10.2. ПО Microsoft ISA Server 2006 - 1 шт
 - 4.10.3. ПО Microsoft IIS Server - 1 шт
 - 4.10.4. ПО Web security Triton - 1 шт
 - 4.10.5. ПО Websense - 1 шт
- 4.11. ПО передаваемого по ТО ИС Параграф**
- 4.11.1. СПО Microsoft Windows 2003 – 1 шт
 - 4.11.2. ПО Сетевая версия ИС Параграф – 1 шт
- 4.12. ПО передаваемого на сервис По ТО систем FTP**
- 4.12.1. СПО Microsoft Windows Server 2008 R2 SP1 – 1 шт
 - 4.12.2. ПО Fileserver SERV-U 14 – 1 шт
- 4.13. ПО передаваемого на сервис по системе мониторинга ИТ – инфраструктуры**
- 4.13.1. Systems Management Server - 1 шт
 - 4.13.2. Lotus Notes Client - 1 шт
 - 4.13.3. Veritas Backup Exec 12 for Windows Servers - 1 шт
 - 4.13.4. Система мониторинга доступности ИТ-оборудования - 1 шт
- 4.14. Исполнитель должен обеспечить непрерывность работы компьютеров, перечисленных в Приложении 2, с учетом срока ввода в эксплуатацию из следующих допущений:**
- 4.14.1. Все компьютеры подключены к системе бесперебойного питания. Все компьютеры объединены в единую локальную сеть через оборудование Cisco. Помещения Заказчика отвечают всем требованиям организации электроснабжения. Оборудование находится в помещении с нормальным уровнем температуры, влажности и запыленности воздуха. Пользователи оборудования ознакомлены с правилами эксплуатации оборудования.
- 4.15. Исполнитель должен приложить прейскурант и методику расчета цен на ремонт и замену основных модулей компьютеров: материнская плата, блок питания, процессор, сетевая карта, оперативная память, HDD, видеокарта, звуковая карта, оптический привод (CD, DVD).**
- 4.16. Исполнитель должен обеспечить непрерывность работы мониторов, перечисленных в Приложении 2, с учетом срока ввода в эксплуатацию из следующих допущений:**
- 4.16.1. Все компьютеры подключены к системе бесперебойного питания. Помещения Заказчика отвечает всем требованиям организации электроснабжения. Оборудование находится в помещении с нормальным уровнем температуры, влажности и запыленности воздуха. Пользователи оборудования ознакомлены с правилами эксплуатации оборудования.

- 4.17. Исполнитель должен приложить прейскурант и методику расчета цен на ремонт, и замену блока питания монитора.
- 4.18. Исполнитель должен обеспечить непрерывность работы ноутбуков, перечисленных в Приложении 2, с учетом срока ввода в эксплуатацию из следующих допущений:
- 4.18.1. Все ноутбуки подключены к системе бесперебойного питания. Все ноутбуки объединены в единую локальную сеть через оборудование Cisco. Помещения Заказчика отвечает всем требованиям организации электроснабжения. Оборудование находится в помещении с нормальным уровнем температуры, влажности и запыленности воздуха. Ноутбуки используются сотрудниками при командировках. В командировках ноутбуки могут быть использованы без соблюдения норм по влажности, температурного режима, запыленности. Пользователи оборудования ознакомлены с правилами эксплуатации оборудования.
- 4.19. Исполнитель должен приложить прейскурант и методику расчета цен на ремонт и замену модулей ноутбуков: оперативная память, HDD, оптический привод (CD, DVD), клавиатурная панель, матрица, процессор.
- 4.20. Исполнитель должен обеспечить непрерывность работы принтеров, перечисленных в Приложении 2, с учетом срока ввода в эксплуатацию из следующих допущений:
- 4.20.1. Заказчик использует оборудование печати полноцветных и монохромных документов для нужд бухгалтерии (бухгалтерские документы), департамента закупок и МТС (конкурсная документация), структурных подразделений Заказчика (стандартные документы для среднестатистического офиса со штатом 150 чел.). Оборудование не подключено к системе бесперебойного питания. Пользователи ознакомлены с правилами эксплуатации оборудования. Помещения Заказчика отвечает всем требованиям организации электроснабжения. Оборудование находится в помещении с нормальным уровнем температуры, влажности и запыленности воздуха. Перемещение оборудования производится специалистами технической поддержки. 80% принтеров используются для коллективного пользования.
- 4.21. Исполнитель должен приложить прейскурант и методику расчета цен на ремонт и замену основных модулей принтеров: блок питания, нагревательный вал, термопленка, механизм подачи бумаги, плата питания, сетевая карта.
- 4.22. Исполнитель должен обеспечить непрерывность работы оборудования тиражирования, перечисленных в Приложении 2, с учетом срока ввода в эксплуатацию из следующих допущений:
- 4.22.1. Заказчик использует оборудование тиражирования документов для нужд бухгалтерии (копии бухгалтерских документов), департамента закупки и МТС (копии договоров, копии конкурсных документаций), канцелярии (копии исходящих документов, копии факсимильных сообщений), структурных подразделений Заказчика (стандартные копии документов для среднестатистического офиса со штатом 150 чел.). Оборудование не подключено к системе бесперебойного питания. Пользователи ознакомлены с правилами эксплуатации оборудования. Помещения Заказчика отвечает всем требованиям организации электроснабжения. Оборудование находится в помещении с нормальным уровнем температуры, влажности и запыленности воздуха. Перемещение оборудования производится специалистами технической поддержки.
- 4.23. Исполнитель должен приложить прейскурант и методику расчета цен на ремонт и замену основных модулей оборудования тиражирования: блок питания, нагревательный вал, картридж, термопленка, механизм подачи бумаги, плата питания, сетевая карта.
- 4.24. Исполнитель должен обеспечить непрерывность работы сканеров, перечисленных в Приложении 2, с учетом срока ввода в эксплуатацию из следующих допущений:

- 4.24.1. Заказчик использует сканеры для нужд бухгалтерии (копии бухгалтерских документов), департамента закупок и местного содержания (копии договоров, копии конкурсных документаций), канцелярии (копии исходящих документов, копии факсимильных сообщений), структурных подразделений Заказчика (стандартные копии документов для среднестатистического офиса со штатом 150 чел.). Оборудование не подключено к системе бесперебойного питания. Пользователи оборудования ознакомлены с правилами эксплуатации оборудования. Помещения Заказчика отвечает всем требованиям организации электроснабжения. Оборудование находится в помещении с нормальным уровнем температуры, влажности и запыленности воздуха.
- 4.25. Требования к ремонту Оборудования (см. Приложение2) с не истекшим гарантийным сроком
- 4.25.1. Итоги работ регистрируются по установленным в Обществе правилам и процедурам
- 4.25.2. Ремонт Оборудования осуществляется с предоставлением замены оборудования из обменного фонда и выполнением работ на территории сервисного центра поставщика Оборудования;
- 4.25.3. Исполнитель берет на себя затраты по доставке Оборудования до сервисного центра поставщика Оборудования
- 4.25.4. Исполнитель берет на себя затраты по доставке Оборудования из сервисного центра поставщика Оборудования до рабочего места Заказчика
- 4.25.5. Проверка работоспособности Оборудования с последующим тестированием в течение 3-х часов проводится на территории Заказчика с привлечением заинтересованных специалистов Заказчика.
- 4.26. Требования к ремонту Оборудования (см. Приложение2) с истекшим гарантийным сроком
- 4.26.1. Диагностика Оборудования для выявления неисправности выполняется специалистами Исполнителя. Итоги работ регистрируются по установленным в Обществе правилам и процедурам;
- 4.26.2. Ремонт Оборудования осуществляется с предоставлением замены из обменного фонда и выполнением работ на территории сервисного центра Исполнителя;
- 4.26.3. Исполнитель берет на себя затраты по доставке Оборудования до сервисного центра.
- 4.26.4. Исполнитель берет на себя затраты по доставке Оборудования из сервисного центра до рабочего места Заказчика.
- 4.26.5. Проверка работоспособности Оборудования с последующим тестированием в течение 3-х часов проводится на территории Заказчика с привлечением заинтересованных специалистов Заказчика.
- 4.26.6. Послеремонтный гарантийный срок после выполнения ремонта Оборудования не менее 3-х месяцев. Повторный ремонт в период послеремонтного гарантийного срока производится за счет Исполнителя. В случае выхода из строя Оборудования по вине Заказчика в послегарантийный период ремонт производится за счет Заказчика;
- 4.26.7. Послеремонтный гарантийный срок при необходимости выполнения повторного ремонта Оборудования в течение гарантийного срока Исполнителя, продлевается на период от даты повторного обращения до даты выдачи Оборудования
- 4.27. Исполнитель должен обеспечить изменение конфигурации с целью повышения производительности (ОЗУ, HDD, высокопроизводительная видеокарта, сетевая карта, звуковая карта, материнская плата, процессор, дополнительные USB порты, дополнительные карты видеозахвата, CD, DVD);
- 4.28. Исполнитель должен обеспечить изменение конфигурации с целью использования дополнительных функций (Вэб-камера, сетевая карта принтера, наушники и т.д.);

- 4.29. Для обеспечения непрерывности работы оборудования Исполнитель должен создать и поддерживать аварийный фонд. Аварийный фонд будет распределён по регионам Атырауской области.
- 4.29.1. Состав аварийного фонда и распределение по регионам. (Выдача материалов из аварийного фонда производится по первому требованию Заказчика в течение одного рабочего дня. Пополнение аварийного фонда производится из средств, выделенных на фонд сопутствующих услуг.)
- 4.29.1.1. Блок питания для системного блока:
- 4.29.1.1.1. п. Доссор – 1 шт
- 4.29.1.2. Жесткий диск SATA:
- 4.29.1.2.1. п. Доссор – 1 шт
- 4.29.1.3. ОЗУ DDR3 2 Гб:
- 4.29.1.3.1. п. Доссор – 1 шт
- 4.29.1.4. Мышь проводная оптическая USB:
- 4.29.1.4.1. п. Доссор – 1 шт
- 4.29.1.5. Клавиатура проводная USB:
- 4.29.1.5.1. п. Доссор – 1 шт
- 4.29.1.6. Кабель USB Тип A-B, 5 м:
- 4.29.1.6.1. п. Доссор – 2 шт
- 4.29.1.7. Коннектор RJ-45:
- 4.29.1.7.1. п. Доссор – 30 шт
- 4.30. Требования к поддержке обменного и арендного фонда.
- 4.30.1. Для обеспечения замены неисправного оборудования на время ремонта и временного использования Заказчиком оборудования, Исполнитель создаст обменно-арендный фонд. Обменно-арендный фонд будет распределён по регионам Атырауской области. (Обменно-арендный фонд создается Исполнителем без привлечения средств фонда сопутствующих услуг. Оборудование находится в собственности Исполнителя. По окончании срока действия Договора, оборудование обменно-арендного фонда возвращается Исполнителю. Обмен и аренда осуществляются по запросу Заказчика. Исполнитель приложит прейскурант и методику расчета цен на аренду оборудования.)
- 4.30.1.1. Ноутбук 15”
- 4.30.1.1.1. п. Доссор – 1 шт
- 4.30.1.2. Монитор
- 4.30.1.2.1. п. Доссор – 1 шт
- 4.30.1.3. Принтер лазерный простой
- 4.30.1.3.1. п. Доссор – 1 шт
- 4.31. Исполнитель должен разработать форму аналитических отчетов по принятым у Заказчика критериям оценки уровня услуг (Уровень управления рисками, уровень автоматизации мониторинга, уровень выполнения объемов, уровень нарушений SLA). Исполнитель привлечет бизнес-аналитика в данной предметной области с объемом услуги 40 рабочих дней.
- 4.32. Методика расчета бюджета фонда сопутствующих услуг.
- 4.32.1. Бюджет фонда сопутствующих услуг будет составлять не более 5% от суммы договора. Сумма оплаты сопутствующих услуг за отчетный период (ежемесячно) величина переменная и зависит от фактического объема оказанных услуг по тарифам, действующим в течение действия договора.
- 4.33. Исполнитель ежемесячно представляет отчет об использовании средств фонда сопутствующих услуг по согласованной с Заказчиком форме.

4.34. Расшифровка оказанных услуг составляется Исполнителем в лице руководителя службы технической поддержки в согласованной с Заказчиком форме и передается в ДАПиИТ.

Требование к закупке

1. Предоставление гарантии на качество предлагаемых товаров, работ, услуг (если применимо).
Срок гарантии в месяцах: -
2. Наличие у потенциального поставщика опыта работы в течение последних 5 (пяти) лет, на рынке закупаемых однородных работ, услуг или определенной отрасли, подтвержденного оригиналами или нотариально засвидетельствованными копиями соответствующий актов, подтверждающих прием-передачу выполненных работ, оказанных услуг, совокупный объем которых по одному договору, в каждом году составляет не менее 75 миллионов тенге, в случае если сумма, выделенная для осуществления, которых по тендеру (лоту) превышает 75 миллионов тенге без учета НДС (при этом не допускается установление требования о наличии опыта работы, превышающего 5 (пять) лет): -
3. Дополнительные сведения, позволяющие потенциальным поставщикам получить наиболее полную информацию об условиях проводимых закупок, в том числе требования к Подрядчику/исполнителю: -
4. Предоставление лицензии на выполнение предлагаемых работ и услуг: -
5. Требование к специалистам поставщика

Специальность	Квалификация	Форма подтверждения квалификации	Кол-во	Опыты работы
Специалист	Service Desk, Incident and Problem Management	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	CompTIA IT Fundamentals	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	Не менее 2-х	Не менее 1 года
Специалист	CompTIA A+	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	Cisco Certified Network Associate	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	Не менее 2-х	Не менее 1 года
Специалист	Cisco Certified Network Professional Collaboration	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	Cisco Certified Network Professional	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	HP-UX Partition Management with nPars, vPars	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	HP UX System and Network	Сертификат, трудовой договор	1 или более	Не менее 1 года

	Administration I	или трудовая книжка		
специалист	BladeCenter Fundamentals Test 1A	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	HP Managing XP Disk Arrays	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	HP Advanced XP Management	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	VMware Certified Associate Data Center Virtualization	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	Не менее 2-х	Не менее 1 года
Специалист	Microsoft Certified Professional	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	Microsoft Certified Solutions Associate Windows Server 2012 (MCSA)	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
специалист	Microsoft Certified Solutions Associate Windows Server 2008 (MCSA)	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	Microsoft Certified IT Professional Enterprise Administrator on Windows Server 2008	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	Microsoft Certified Solutions Expert Desktop Infrastructure (MCSE)	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	Инсталляция, администрирование системы ПО "Контроль бурения и ремонта скважин "	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	Установка обновление и программных доработок, администрирование системы ПО "Контроль бурения и ремонта скважин"	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	Технического специалиста по сервисному обслуживанию систем бесперебойного	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	Не менее 2-х	Не менее 1 года

	питания			
специалист	Инженер по обслуживанию оборудования Xerox	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	Не менее 2-х	Не менее 1 года
Специалист	Certified Designer and Installer	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	Не менее 2-х	Не менее 1 года
Специалист	по обслуживанию систем электропитания не ниже III группы	предоставить соответствующие документы о прохождении обучения или об успешном сдаче экзамена	1 или более	Не менее 1 года

6. Допускается субподряд/соисполнение: Не допускается.

7. Дополнительные технические требования к закупаемому лоту, требующие документального подтверждения: -

Директор департамента АПнИТ

Нсанбаев Б.М.

Начальник отдела
ИТ и телекоммуникации

Рахимжанов А.К.

Приложение 1. Объем услуг.
Таблица 1. КАТАЛОГ УСЛУГ

№	Техническое обслуживание базового рабочего места	Статья затрат, определяет, за счет каких средств оказываются услуги
1.1	Инсталляция и настройка тиражного программного обеспечения рабочих станций пользователей корпоративной информационной сети;	Постоянная часть Договора
1.2	Подключение персонального компьютера к корпоративной информационной сети	Постоянная часть Договора
1.3	Консультация пользователя	Постоянная часть Договора
1.4	Подключение и настройка периферийного оборудования:	Постоянная часть Договора
1.5	Инсталляция приложений на рабочие станции пользователей	Постоянная часть Договора
1.6	Установка обновлений ПО, поддержка функциональности и работоспособности программного обеспечения.	Постоянная часть Договора
1.7	Обновление антивирусных баз, данных на рабочих станциях.	Постоянная часть Договора
1.8	Организация рабочего места. Установка, настройка и подключение системного блока компьютера, монитора, клавиатуры, манипулятора. Подключение к локальной сети, настройка сетевых приложений, установка электрического удлинителя и расключение техники с укладкой кабелей. Подключение периферийных устройств (при необходимости)	Постоянная часть Договора
1.9	Организация рабочего места (установка, настройка и подключение ноутбука, подключение (при необходимости) монитора, клавиатуры, манипулятора. Подключение к локальной сети, настройка сетевых приложений, установка электрического удлинителя и расключение техники с укладкой кабелей)	Постоянная часть Договора
1.10	Инсталляция и начальная настройка тиражного ПО	Постоянная часть Договора
1.11	Инсталляция антивирусной программы	Постоянная часть Договора
1.12	Инсталляция ПО на рабочие станции пользователей	Постоянная часть Договора
1.13	Установка обновлений ПО, поддержка функциональности и работоспособности программного обеспечения.	Постоянная часть Договора
1.14	Замена ноутбука	ФСУ
1.15	Перенос системного блока компьютера	Постоянная часть Договора
1.16	Замена системного блока компьютера	Постоянная часть Договора
1.17	Замена монитора	ФСУ
1.18	Перенос монитора	Постоянная часть Договора
1.19	Замена и настройка проводной клавиатуры	ФСУ
1.20	Перенос и настройка проводной клавиатуры	Постоянная часть Договора
1.21	Установка и настройка проводной клавиатуры	Постоянная часть Договора
1.22	Изъятие клавиатуры	Постоянная часть Договора

1.23	Замена и настройка беспроводной клавиатуры	ФСУ
1.24	Перенос и настройка беспроводной клавиатуры	Постоянная часть Договора
1.25	Установка и настройка беспроводной клавиатуры	Постоянная часть Договора
1.26	Замена батареек на беспроводной клавиатуре	Постоянная часть Договора
1.27	Замена и настройка проводного манипулятора	ФСУ
1.28	Перенос и настройка проводного манипулятора	Постоянная часть Договора
1.29	Установка и настройка проводного манипулятора	Постоянная часть Договора
1.30	Изъятие манипулятора	Постоянная часть Договора
1.31	Замена и настройка беспроводного манипулятора	ФСУ
1.32	Перенос и настройка беспроводного манипулятора	Постоянная часть Договора
1.33	Установка и настройка беспроводного манипулятора	Постоянная часть Договора
1.34	Замена батареек на беспроводном манипуляторе	Постоянная часть Договора
1.35	Установка патч-корда для подключения компьютера или ноутбука с розеткой локальной сети	Постоянная часть Договора
1.36	Замена патч-корда для подключения компьютера или ноутбука с розеткой локальной сети	Постоянная часть Договора
1.37	Замена патч-корда для подключения патч-панели с коммутатором	Постоянная часть Договора
1.38	Установка патч-корда для подключения патч-панели с коммутатором	Постоянная часть Договора
1.39	Ремонт патч-корда	Постоянная часть Договора
1.40	Изготовление патч-корда	Постоянная часть Договора
1.41	Замена патч-корда	Постоянная часть Договора
1.42	Установка электрического удлинителя и расключение техники с укладкой электрических кабелей	Постоянная часть Договора
1.43	Замена электрического удлинителя	ФСУ
1.44	Перенос электрического удлинителя	Постоянная часть Договора
1.45	Укладка шнуров и кабелей на рабочих местах сотрудников	Постоянная часть Договора
1.46	Замена и настройка оптического привода в системном блоке компьютера	ФСУ
1.47	Установка и настройка оптического привода в системный блок компьютера	Постоянная часть Договора
1.48	Снятие оптического привода из системного блока компьютера	Постоянная часть Договора
1.49	Установка и настройка сетевой карты в системном блоке компьютера	Постоянная часть Договора
1.50	Замена и настройка сетевой карты в системном блоке компьютера	ФСУ
1.51	Изъятие и настройка сетевой карты (при необходимости) в системном блоке компьютера	Постоянная часть Договора
1.52	Установка и настройка видеокарты в системном блоке компьютера	Постоянная часть Договора
1.53	Замена и настройка видеокарты в системном блоке компьютера	ФСУ
1.54	Изъятие и настройка видеокарты (при необходимости) в системном блоке компьютера	Постоянная часть Договора
1.55	Установка блока питания в системном блоке компьютера	Постоянная часть Договора
1.56	Замена блока питания в системном блоке компьютера	ФСУ

1.57	Изъятие и настройка видеокарты (при необходимости) в системном блоке компьютера	Постоянная часть Договора
1.58	Подключение и настройка наушников (проводных или беспроводных) или микрофона или колонок к системному блоку компьютера или к ноутбуку	Постоянная часть Договора
1.59	Перенос и настройка наушников (проводных или беспроводных) или микрофона или колонок, или видеокамеры к системному блоку компьютера или к ноутбуку	Постоянная часть Договора
1.60	Изъятие наушников (проводных или беспроводных) или микрофона или колонок наушников, или микрофона или колонок, или видеокамеры от системного блока компьютера или от ноутбука	Постоянная часть Договора
1.61	Установка оперативной памяти в системном блоке	Постоянная часть Договора
1.62	Замена оперативной памяти в системном блоке	ФСУ
1.63	Изъятие оперативной памяти из системного блока	Постоянная часть Договора
1.64	Установка оперативной памяти в ноутбук	Постоянная часть Договора
1.65	Замена оперативной памяти в ноутбуке	ФСУ
1.66	Изъятие оперативной памяти из ноутбука	Постоянная часть Договора
1.67	Замена и настройка жесткого диска в системном блоке компьютера	ФСУ
1.68	Установка и настройка жесткого диска в системный блок компьютера	Постоянная часть Договора
1.69	Снятие жесткого диска из системного блока компьютера	Постоянная часть Договора
1.70	Замена и настройка жесткого диска в ноутбуке	ФСУ
1.71	Установка и настройка жесткого диска в ноутбук	Постоянная часть Договора
1.72	Установка точек подключения к ЛВС	ФСУ
	Техническое обслуживание системы электронной почты	
2.1	Архивация почтовых сообщений	Постоянная часть Договора
2.2	Создание почтового ящика	Постоянная часть Договора
2.3	Корректировка учетной записи в адресной книге	Постоянная часть Договора
2.4	Консультация пользователя	Постоянная часть Договора
2.5	Инсталляция клиентской части	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса печати	
3.1	Инсталляция драйверов печатающего устройства на компьютер	Постоянная часть Договора
3.2	Техническое обслуживание принтера (Очистка от пыли, профилактика, смазка и т.д.)	Постоянная часть Договора
3.3	Ремонт принтера из комплектующих и запчастей Заказчика	ФСУ
3.4	Настройка сетевого принтера	Постоянная часть Договора
3.5	Настройка локального принтера	Постоянная часть Договора
3.6	Установка печатающего устройства на рабочее место	Постоянная часть Договора
3.7	Замена картриджа печатающего устройства из расходных материалов Заказчика	Постоянная часть Договора

3.8	Устранения затора бумаги	Постоянная часть Договора
3.9	Консультация пользователя по печатающим устройствам	Постоянная часть Договора
3.10	Заправка картриджей из расходных материалов Заказчика	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса копирования	
4.1	Подготовка и установка копира	Постоянная часть Договора
4.2	Техническое обслуживание копира (Очистка от пыли, профилактика, смазка и т.д.)	Постоянная часть Договора
4.3	Ремонт копира из комплектующих и запчастей Заказчика	ФСУ
4.4	Настройка копира	Постоянная часть Договора
4.5	Перенос копира	Постоянная часть Договора
4.6	Замена тонер-картриджа копира из расходных материалов Заказчика	Постоянная часть Договора
4.7	Замена принт-картриджа копировального аппарата из расходных материалов Заказчика	Постоянная часть Договора
4.8	Консультация пользователя по пользованию копиром	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса ТО системы электронного документооборота.	
5.1	Консультация и обучение пользователя	Постоянная часть Договора
5.2	Создание почтового ящика	Постоянная часть Договора
5.3	Инсталляция клиентского подключения	Постоянная часть Договора
5.4	Настройка клиентского подключения	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса сканирования	
6.1	Инсталляция драйверов сканирующего устройства на компьютер	Постоянная часть Договора
6.2	Настройка сканера	Постоянная часть Договора
6.3	Установка сканирующего устройства на рабочее место	Постоянная часть Договора
6.4	Создание общей папки	Постоянная часть Договора
6.5	Консультация пользователя по сканированию	Постоянная часть Договора
6.6	Инсталляция и настройка сендера	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса мобильного доступа	
7.1	Прописывание сертификата для удаленного подключения	Постоянная часть Договора
7.2	Инсталляция VPN-клиента на ноутбук	Постоянная часть Договора
7.3	Настройка удаленного подключения на ноутбук	Постоянная часть Договора
7.4	Консультация и обучение пользователя	Постоянная часть Договора
	Описание технического обслуживания АРМ банковских операций	
8.1	Консультация пользователя	Постоянная часть Договора

8.2	Техническая поддержка модема	Постоянная часть Договора
8.3	Техническая поддержка сетевой папки с данными системы ККБ	Постоянная часть Договора
8.4	Переустановка клиента Народный банк	Постоянная часть Договора
8.5	Переустановка клиента ККБ	Постоянная часть Договора
8.6	Переустановка клиента АТФ банк	Постоянная часть Договора
8.7	Инсталляция новых версий, релизов клиента Народный банк	Постоянная часть Договора
8.8	Инсталляция новых версий, релизов клиента ККБ	Постоянная часть Договора
8.9	Инсталляция новых версий, релизов клиента АТФ банк	Постоянная часть Договора
	Описание технического обслуживания «Электронных форм налоговой отчетности» (ЭФНО)	
9.1	Обновление клиентских версий налоговых приложений на рабочем месте сотрудника: СОНО	Постоянная часть Договора
9.2	Инсталляция и обновление клиентских версий налоговых приложений на рабочем месте сотрудника: ИС Акциз	Постоянная часть Договора
9.3	Инсталляция и настройка клиентских версий налоговых приложений на рабочем месте сотрудника, отправляемых через СГДС	Постоянная часть Договора
9.4	Инсталляция клиентских версий налоговых приложений на рабочем месте сотрудника: ИС INIS	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса ТО корпоративной информационной сети	
10.1	Создание учётной записи	Постоянная часть Договора
10.2	Редактирование учётной записи	Постоянная часть Договора
10.3	Смена пароля учётной записи её включение или отключение	Постоянная часть Договора
10.4	Создание контакта	Постоянная часть Договора
10.5	Создание группы безопасности	Постоянная часть Договора
10.6	Создание группы распространения	Постоянная часть Договора
10.7	Создание организационных единиц содержащих объекты Active Directory	Постоянная часть Договора
10.8	Редактирование организационных единиц содержащих объекты Active Directory	Постоянная часть Договора
10.9	Добавление и изменение атрибутов учётных записей	Постоянная часть Договора
10.10	Создание и изменение групповых политик	Постоянная часть Договора
10.11	Запрос и выпуск сертификатов в локальном Центре сертификации	Постоянная часть Договора
10.12	Создание и конфигурация шаблонов в центре сертификации	Постоянная часть Договора
10.13	Мониторинг обновлений антивирусных баз на сервере и операционных системах	Постоянная часть Договора
10.14	Предоставление доступа к сетевым ресурсам на файловых серверах	Постоянная часть Договора
10.15	Предоставление физических ресурсов для хранения информации на файловых серверах	Постоянная часть Договора

10.16	Миграция сетевых ресурсов на другое хранилище или файловый сервер	Постоянная часть Договора
10.17	Применение групповых политик на компьютеры пользователей	Постоянная часть Договора
10.18	Установка обновлений ОС и других приложений Microsoft через систему WSUS	Постоянная часть Договора
10.19	Установка обновлений ОС и других приложений Microsoft	Постоянная часть Договора
10.20	Создание шаблонов виртуальных систем	Постоянная часть Договора
10.21	Развёртывание виртуальной системой с шаблона	Постоянная часть Договора
10.22	Развёртывание виртуальной системой с образа или диска	Постоянная часть Договора
10.23	Миграция виртуальной системы на устройсво хранения данных	Постоянная часть Договора
10.24	Миграция виртуальной системы на другого хост	Постоянная часть Договора
10.25	Создание снапшота виртуальной системы	Постоянная часть Договора
10.26	Изменение конфигурации виртуальной системы при условии её доступности для проведения операции	Постоянная часть Договора
10.27	Установка ESXi на сервер	Постоянная часть Договора
10.28	Конфигурирование ESXi для работы в кластере	Постоянная часть Договора
10.29	Добавление хоста в кластер ESXi	Постоянная часть Договора
10.30	Конфигурирование хоста в кластере ESXi	Постоянная часть Договора
10.31	Добавление и конфигурирование в кластере Datastore хранилища данных	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса систем доступа к сети интернет	
11.1	Создание учетной записи пользователя	Постоянная часть Договора
11.2	Установка лимита на входящий трафик	Постоянная часть Договора
11.3	Консультация пользователя	Постоянная часть Договора
11.4	Предоставление канала доступа в Интернет	Постоянная часть Договора
	Описание технического обслуживания ИС Параграф	
12.1	Инсталляция клиентского подключения	Постоянная часть Договора
12.2	Настройка клиентского подключения	Постоянная часть Договора
12.3	Консультация пользователя	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса FTP	
14.1	Создание сетевого ресурса для хранения информации	Постоянная часть Договора

14.2	Настройка службы FTP	Постоянная часть Договора
14.3	Консультация пользователя	Постоянная часть Договора
14.4	Предоставление канала доступа передачи данных	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса технического сопровождения мероприятия	
15.1	Подготовка и настройка клиентского подключения для презентации	Постоянная часть Договора
15.2	Подготовка оборудования озвучивания конференцзалов по запросам департаментов	Постоянная часть Договора
15.3	Подготовка проекционного оборудования для проведения презентаций по запросам департаментов	Постоянная часть Договора
15.4	Техническое сопровождение мероприятий	Постоянная часть Договора
15.5	Техническое сопровождение мероприятий с выездом	ФСУ
15.6	Подготовка систем синхронного перевода для проведения совещаний по запросам департаментов.	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса ТО систем мониторинга ИТ-инфраструктуры	
18.1	Круглосуточный мониторинг оборудования, систем и инженерной инфраструктуры	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса администрирования информационных систем	
19.1	Создание почтового ящика сотруднику	Постоянная часть Договора
19.2	Установка переадресации почты на другой email	Постоянная часть Договора
19.3	Перенос почтового ящика сотрудника в другую почтовую базу	Постоянная часть Договора
19.4	Увеличение размера почтового ящика сотрудника	Постоянная часть Договора
19.5	Создание правяил для входящей и исходящей почты	Постоянная часть Договора
19.6	Предоставление доступа к почтовому ящику сотрудника	Постоянная часть Договора
19.7	Предоставление доступа отправки сообщения от другого имени сотруднику	Постоянная часть Договора
19.8	Создание почтовой базы на сервере Exchange	Постоянная часть Договора
19.9	Проверка заполненности почтового ящика у руководства	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса ТО серверного оборудования	
28	Ежедневное ТО	
28.1	Мониторинг состояния оборудования	
28.1	Отчет по состоянию оборудования	
29	Ежеквартальное ТО	
29.1	Проверка степени загрязненности и очистка оборудования	
29.2	Технические консультации, а также рекомендации по текущему управлению изменениями в соответствии с задачами бизнеса	

29.3	Анализ и разработка рекомендаций по установке модификаторов кода операционной системы - патчей	
29.4	Обновление микропрограммного обеспечения серверов и микрокода систем/сетей хранения данных	
29.5	Анализ функционального состояния системы (для серверов)	
30	ТО один раз в год	
30.1	Профилактика системы хранения данных	
30.2	Базовый анализ сети хранения данных	
30.3	Обновление микропрограммного обеспечения и ПО сетевых устройств и уведомления о проблемах	
30.4	Инвентаризация сетевых ресурсов	
30.5	Базовый анализ параметров окружающей среды в вычислительном центре	
31	Аварийно-восстановительные работы.	
31.1	Отчет с анализом причин аварии, и согласование плана мероприятий по предотвращению повторения аварии.	
	Описание сервиса ТО телекоммуникационного оборудования	
32.1	Подключение оконечных терминалов (компьютеров, IP-телефонов и др.)	
32.2	Освобождение неиспользуемых патчкордов из коммутационных панелей	
32.3	Устранение неисправностей (измерения, замена участков, информационных розеток)	
32.4	Добавление новых портов	
32.5	Подключение коммутационного оборудования к оптической подсистеме СКС	
32.6	Освобождение неиспользуемых патчкордов из коммутационных панелей	
32.7	Устранение неисправностей (измерения, замена участков)	
32.8	Настройка коммутатора. Пользовательские порты (access, trunk, speed, duplex)	
32.9	Настройка коммутатора. Магистральные порты	
32.10	Настройка коммутатора. Безопасность (ACL, DHCP-snooping, port-security)	
32.11	Настройка коммутатора. Маршрутизация	
32.12	Настройка коммутатора. Качество обслуживания (QoS)	
32.13	Настройка коммутатора. Прочее (STP, VTP, HSRP, VLAN)	
32.14	Настройка коммутатора. Работы по требованию	
32.15	Контроль сохранения конфигурации в хранилище	
32.16	Визуальный осмотр оборудования (серверная, кроссовые)	
32.17	Очистка оборудования от осадений, пыли и мелкого мусора	
32.18	Коммутация патчкордов (подключение, отключение, переключение)	
32.19	Оптимизация (переукладка) медных и оптических патчкордов	
32.20	Устранение проблем с аппаратной частью	
32.21	Работа с провайдерами по работоспособности каналов связи	
32.22	Отчёт о работоспособности оборудования по требованию	
32.23	Отчет инвентаризационный по оборудованию	

Таблица 2. РАСЧЕТ ШТРАФНЫХ САНКЦИЙ

Уровень влияния	Уровень обслуживания	
	Базовый	
	Высокий	В случае выполнения менее 100% всех запросов в пределах установленных временных нормативов, влетит за собой штрафные санкции в размере 0,4% от ежемесячной стоимости услуг за каждый 1 час просроченного регламентного времени каждой заявки.
	Средний	В случае выполнения менее 98% всех запросов в пределах установленных временных нормативов, влетит за собой штрафные санкции в размере 0,2% от ежемесячной стоимости услуг за каждый 1 час просроченного регламентного времени каждой заявки.
Уровень влияния	Низкий	В случае выполнения менее 95% всех запросов в пределах установленных временных нормативов, влетит за собой штрафные санкции в размере 0,1% от ежемесячной стоимости услуг за каждый 1 час просроченного регламентного времени каждой заявки.

Приложение 2. Перечень оборудования.

№	Подразделение	Ед. изм.	Количество
1	НГДУ «Доссормунайгаз»		
	Компьютеры	шт.	188
	принтеры	шт.	148
	Ноутбук	шт.	6
	ИБП	шт.	90
	Копировально-множительная техника	шт.	23
	Сканеры	шт.	5
	Коммутаторы	шт.	5
	Маршрутизаторы	шт.	3
	Сервер Lotus	шт.	1
	Сервер 1С	шт.	1
	Сервер Касперского	шт.	1

Директор департамента АПиИТ



Нсанбаев Б.М.

**Начальник отдела
ИТ и телекоммуникации**



Рахимжанов А.К.

Утверждаю
Управляющий директор по производству
АО «Эмбамунайгаз»


Кутжанов А.А.
« » 2018 г.

Техническая спецификация
на закуп услуг по сервисному обслуживанию и
текущему ремонту компьютерной техники НГДУ "Жанкмунайгаз"

Атырау 2018 г.

Описание и требуемые технические, качественные и эксплуатационные характеристики работ и услуг:

1. Определения и сокращения

Инцидент – любое событие, выходящее за рамки стандартного функционирования ИТ-услуги и являющееся настоящей или возможной причиной приостановки или снижения качества предоставления этой услуги.

Проблема – один или несколько связанных инцидентов с неизвестной причиной возникновения.

ИТ-услуга – услуга, предоставляемая Исполнителем, бизнес – подразделениям Заказчика и связанная с функционированием того или иного объекта ИТ-инфраструктуры.

ИТ-сервис – комплекс ИТ решений и деятельности, обеспечивающий реализацию определенных бизнес процессов.

Заказчик – АО «Эмбаунайгаз»

ИТ-инфраструктура – программные и аппаратные средства, услуги, процессы, технологии, а также любые другие материальные и нематериальные ценности, используемые Заказчиком для осуществления своей деятельности и управляемые Департаментом информационных технологий.

Оборудование - Перечень аппаратных средств, передаваемых Заказчиком на обслуживание

Конфигурационная единица - технологический элемент управления ИТ ресурсами (программное, аппаратное или телекоммуникационное обеспечение) выполняющее определенные задачи по предоставлению результата обработки и/или доставки информации определенному бизнес-процессу.

Методика – формализованный (документированный) способ осуществления деятельности в терминологии стандартов ISO.

БДКЕ – База данных конфигурационных единиц

Бюджет – бюджет затрат на оказание услуг, оговоренных в настоящей спецификации

Фонд сопутствующих услуг – переменная часть затрат, понесенных в результате замены запасных частей или оказанных услуг, связанных с ИТ-сервисом

Аварийный фонд – неснижаемый ЗИП для быстрой замены вышедших из строя элементов. Аварийный фонд создается из средств, выделенных на фонд сопутствующих услуг

Обменный фонд – объем оборудования, предназначенного для временной замены вышедших из строя компонентов ИТ Инфраструктуры. Обменный фонд создается за счет Исполнителя является его собственностью.

ДАПиИТ – департамент автоматизации производства и информационных технологий АО «Эмбаунайгаз»

Время реакции - это период времени между обращением к Исполнителю для получения технической поддержки и началом работы специалиста Исполнителя по решению возникшей проблемы.

Время устранения - максимальное время, через которое обслуживаемая система восстановит работоспособность.

ТО – техническое обслуживание

БЕ – бизнес-единица Заказчика

МЭ – межсетевой экран

Нарушение – превышение времени реакции и устранения проблем, обозначенных во временных параметрах сервиса

Владелец приложения – это структурное подразделение Общества, являющееся владельцем бизнес-процессов, автоматизация которых связана с данным приложением.

Блок ИТ – блок информационных технологий Заказчика

ИС – информационная система.

2. Цели и задачи.

Цель. Обеспечение, гарантия постоянной поддержки и совершенствование необходимых Заказчику ИТ-услуг.

Задачи:

- 2.1. Организация сервиса ТО базового рабочего места
- 2.2. Организация сервиса ТО системы электронной почты
- 2.3. Организация сервиса ТО систем печати
- 2.4. Организация сервиса ТО систем копирования
- 2.5. Организация сервиса ТО системы электронного документооборота
- 2.6. Организация сервиса ТО систем сканирования
- 2.7. Организация сервиса ТО систем мобильного доступа
- 2.8. Организация сервиса ТО АРМ банковских операций
- 2.9. Организация сервиса ТО «Электронных форм налоговой отчетности» (ФНО)
- 2.10. Организация сервиса ТО корпоративной информационной сети
- 2.11. Организация сервиса ТО систем доступа к сети Интернет
- 2.12. Организация сервиса ТО ИС Параграф
- 2.13. Организация сервиса ТО систем FTP
- 2.14. Организация сервиса технического сопровождения мероприятий
- 2.15. Организация сервиса поддержки нормативных документов
- 2.16. Организация сервиса ТО систем мониторинга ИТ – инфраструктуры
- 2.17. Организация сервиса сопутствующих услуг
- 2.18. Организация сервиса администрирования информационных систем
- 2.19. Описание сервиса ТО серверного оборудования
- 2.20. Описание сервиса ТО телекоммуникационного оборудования

3. Описание сервисов.

3.1. Описание сервиса ТО базового рабочего места:

- 3.1.1. Целевая группа - Пользователи НГДУ «Жайкмунайгаз».
- 3.1.2. Описание - Сервис «Базовое рабочее место» является базовым сервисом в информационной системе АО «Эмбаунайгаз». В составе сервиса предоставляется возможность выполнения автоматизации офисной деятельности, платформа для функционирования различных приложений, база для получения других информационных сервисов, средства защиты от компьютерных вирусов, доступ к сетевым папкам, возможность обмена электронными сообщениями и использование общих почтовых папок и коммуникации с использованием локальной вычислительной сети организации.
- 3.1.3. Интервал предоставления сервиса - с понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00.
- 3.1.4. Место предоставления – НГДУ «Жайкмунайгаз».
- 3.1.5. Временные параметры сервиса.
 - 3.1.5.1. Низкий - Неработоспособность компонента базового рабочего места. Время реагирования 12 часов, время устранения 24 часа.
 - 3.1.5.2. Средний - Неработоспособность базового рабочего места сотрудника Заказчика. Время реагирования 1 час, время устранения 4 часа.
 - 3.1.5.3. Высокий - Неработоспособность базового рабочего места Топ менеджера Заказчика. Время реагирования 30 мин, время устранения 1 час.

3.2. Описание сервиса ТО системы электронной почты

- 3.2.1. Целевая группа - Пользователи НГДУ «Жайкмунайгаз».

3.2.2. Описание - Получая сервис «Система электронной почты», пользователи приобретают возможность обмена электронными сообщениями с использованием корпоративной почтовой системы.

3.2.3. Место предоставления - НГДУ «Жайкмунайгаз».

3.2.4. Временные параметры сервиса.

3.2.4.1. Низкий - Не работает электронная почта сотрудника Заказчика. Время реагирования 30 мин, время устранения 2 часа.

3.2.4.2. Средний - Не работает электронная почта нескольких сотрудников Заказчика. Время реагирования 20мин, время устранения 1 час.

3.2.4.3. Высокий - Не работает электронная почта Топ менеджера Заказчика. Время реагирования 15мин, время устранения 30мин.

3.3. Описание сервиса ТО систем печати.

3.3.1. Целевая группа - Пользователи НГДУ «Жайкмунайгаз».

3.3.2. Описание - Обеспечение и поддержка печати.

3.3.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00.

3.3.4. Место предоставления - НГДУ «Жайкмунайгаз».

3.3.5. Временные параметры сервиса.

3.3.5.1. Низкий - Посторонние шумы в работе оборудования. Время реагирования 12 часов, время устранения 24 часа.

3.3.5.2. Средний - Качество печати не соответствует норме. Время реагирования 1 час, время устранения 4 часа.

3.3.5.3. Высокий - Неработоспособность печатающего устройства. Время реагирования 30мин, время устранения 1 час.

3.4. Описание сервиса ТО систем копирования

3.4.1. Целевая группа - Пользователи НГДУ «Жайкмунайгаз».

3.4.2. Описание - Обеспечение и поддержка печати.

3.4.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00.

3.4.4. Место предоставления - НГДУ «Жайкмунайгаз».

3.4.5. Временные параметры сервиса.

3.4.5.1. Низкий - Посторонние шумы в работе оборудования. Время реагирования 12 часов, время устранения 24 часа.

3.4.5.2. Средний - Качество печати не соответствует норме. Время реагирования 1 час, время устранения 4 часа.

3.4.5.3. Высокий - Неработоспособность печатающего устройства. Время реагирования 30мин, время устранения 1 час.

3.5. Описание сервиса ТО системы электронного документооборота

3.5.1. Целевая группа - Пользователи НГДУ «Жайкмунайгаз»

3.5.2. Описание - Получая сервис «Система электронного документооборота», пользователи приобретают возможность обмена электронными сообщениями с использованием корпоративной почтовой системы.

3.5.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00.

3.5.4. Место предоставления - НГДУ «Жайкмунайгаз».

3.5.5. Временные параметры сервиса.

- 3.5.5.1. Низкий - Не работает электронный документооборот сотрудника Заказчика. Время реагирования 12 часов, время устранения 24 часа.
- 3.5.5.2. Средний - Не работает электронный документооборот нескольких сотрудников Заказчика. Время реагирования 1 час, время устранения 4 часа.
- 3.5.5.3. Высокий - Не работает электронный документооборот у топ-менеджмента Заказчика. Время реагирования 30мин, время устранения 1 час.

3.6. Описание сервиса ТО систем сканирования

- 3.6.1. Целевая группа - Пользователи НГДУ «Жайкмунайгаз».
- 3.6.2. Описание - Обеспечение и поддержка сканирования.
- 3.6.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00.
- 3.6.4. Место предоставления - НГДУ «Жайкмунайгаз».
- 3.6.5. Временные параметры сервиса.
 - 3.6.5.1. Низкий - Посторонние шумы в работе оборудования. Время реагирования 12 часов, время устранения 24 часа.
 - 3.6.5.2. Средний - Качество сканирования не соответствует норме. Время реагирования 1 час, время устранения 4 часа.
 - 3.6.5.3. Высокий - Неработоспособность сканирующего устройства. Время реагирования 30мин, время устранения 1 час.

3.7. Описание сервиса ТО систем мобильного доступа

- 3.7.1. Целевая группа - Пользователи НГДУ «Жайкмунайгаз» (все сотрудники по требованию АО «Эмбаунайгаз»).
- 3.7.2. Описание - Обеспечение и поддержка удаленного доступа к информационным ресурсам АО «Эмбаунайгаз».
- 3.7.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00.
- 3.7.4. Место предоставления - НГДУ «Жайкмунайгаз».
- 3.7.5. Временные параметры сервиса.
 - 3.7.5.1. Низкий - Не может получить доступ сотрудник компании. Время реагирования 6 часов, время устранения 12 часов.
 - 3.7.5.2. Средний - Не могут получить доступ несколько сотрудников компании. Время реагирования 30 мин, время устранения 2 часа.
 - 3.7.5.3. Высокий - Не может получить доступ Топ менеджер компании. Время реагирования 15 мин, время устранения 30 мин.

3.8. Описание сервиса ТО АРМ банковских операций

- 3.8.1. Целевая группа - Департамент казначейства.
- 3.8.2. Описание - Техническая поддержка систем АРМ банковских операций.
- 3.8.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00.
- 3.8.4. Место предоставления - НГДУ «Жайкмунайгаз».
- 3.8.5. Временные параметры сервиса.
 - 3.8.5.1. Низкий - Не может работать один сотрудник. Время реагирования 30 мин, время устранения 30 мин.
 - 3.8.5.2. Средний - Не может выполняться технологическая операция. Время реагирования 20 мин, время устранения 20 мин.

3.8.5.3. Высокий - Не может работать сотрудник департамента, имеющий право электронной подписи. Время реагирования 15 мин, время устранения 15 мин.

3.9. Описание сервиса ТО «Электронных форм налоговой отчетности» (ЭФНО)

3.9.1. Целевая группа - Сектор налогового учета.

3.9.2. Описание - Техническое обслуживание приложений ФНО. Приложение для декларанта (ИС Акциз), e-inis-client2(INIS) и личный кабинет на сайте www.salyk.kz.

3.9.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00.

3.9.4. Место предоставления - НГДУ «Жайкмунайгаз».

3.9.5. Временные параметры сервиса.

3.9.5.1. Низкий - Не может работать один сотрудник. Время реагирования 30 мин, время устранения 2 часа.

3.9.5.2. Средний - Не может выполняться технологическая операция. Время реагирования 20 мин, время устранения 1 час.

3.9.5.3. Высокий - Не может работать сотрудник департамента. Время реагирования 15 мин, время устранения 30 мин.

3.10. Описание сервиса ТО корпоративной информационной сети

3.10.1. Целевая группа - Пользователи НГДУ «Жайкмунайгаз».

3.10.2. Описание - Обеспечение доступа к корпоративной сети Заказчика.

3.10.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00

3.10.4. Место предоставления - НГДУ «Жайкмунайгаз».

3.10.5. Временные параметры сервиса.

3.10.5.1. Низкий - Отсутствие доступа к ресурсу корпоративной информационной сети у одного сотрудника. Время реагирования 6 часов, время устранения 12 часов.

3.10.5.2. Средний - Отсутствие доступа к ресурсу корпоративной информационной сети у нескольких сотрудников. Время реагирования 30 мин, время устранения 2 часа.

3.10.5.3. Высокий - Отсутствие доступа к ресурсу корпоративной информационной сети у Топ менеджера компании. Время реагирования 15 мин, время устранения 30 мин.

3.11. Описание сервиса ТО систем доступа к сети Интернет

3.11.1. Целевая группа - Пользователи НГДУ «Жайкмунайгаз».

3.11.2. Описание - Предоставление доступа к глобальной сети Интернет.

3.11.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. в НГДУ «Жайкмунайгаз». В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00

3.11.4. Место предоставления - НГДУ «Жайкмунайгаз».

3.11.5. Временные параметры сервиса.

3.11.5.1. Низкий - Отсутствие доступа к сети Интернет у одного сотрудника. Время реагирования 6 часов, время устранения 12 часов.

3.11.5.2. Средний - Отсутствие доступа к сети Интернет у нескольких сотрудников. Время реагирования 30 мин, время устранения 2 часа.

3.11.5.3. Высокий - Отсутствие доступа к сети Интернет у Топ менеджера компании. Время реагирования 15 мин, время устранения 30 мин.

3.12. Описание сервиса ТО ИС Параграф

3.12.1. Целевая группа - Пользователи НГДУ «Жайкмунайгаз».

3.12.2. Описание - Предоставление доступа в базу ИС Параграф

- 3.12.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. в НГДУ «Жайкмунайгаз». В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00
- 3.12.4. Место предоставления - НГДУ «Жайкмунайгаз».
- 3.12.5. Временные параметры сервиса.
 - 3.12.5.1. Низкий - Отсутствие доступа к базе ИС Параграф у одного сотрудника. Время реагирования 30 мин, время устранения 2 часа.
 - 3.12.5.2. Средний - Отсутствие доступа к базе ИС Параграф у нескольких сотрудников. Время реагирования 20 мин, время устранения 1 час.
 - 3.12.5.3. Высокий - Отсутствие доступа к базе ИС Параграф у Топ менеджера компании. Время реагирования 15 мин, время устранения 30 мин.
- 3.13. **Описание сервиса ТО систем FTP**
 - 3.13.1. Целевая группа - Пользователи НГДУ «Жайкмунайгаз».
 - 3.13.2. Описание – Обеспечение передачи информации значительных объемов
 - 3.13.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. в НГДУ «Жайкмунайгаз». В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00
 - 3.13.4. Место предоставления - НГДУ «Жайкмунайгаз».
 - 3.13.5. Временные параметры сервиса.
 - 3.13.5.1. Низкий - Не осуществляется передача информации у одного сотрудника. Время реагирования 6 часов, время устранения 12 часов.
 - 3.13.5.2. Средний - Не осуществляется передача информации у нескольких сотрудников. Время реагирования 30 мин, время устранения 2 часа.
 - 3.13.5.3. Высокий - Не осуществляется передача информации у Топ менеджера. Время реагирования 15 мин, время устранения 30 мин.
- 3.14. **Описание сервиса технического сопровождения мероприятий**
 - 3.14.1. Целевая группа - Пользователи НГДУ «Жайкмунайгаз».
 - 3.14.2. Описание – Техническое сопровождение различных мероприятий (презентации, совещания, конференции, пресс-релизы)
 - 3.14.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. в НГДУ «Жайкмунайгаз». В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00
 - 3.14.4. Место предоставления - НГДУ «Жайкмунайгаз».
 - 3.14.5. Временные параметры сервиса.
 - 3.14.5.1. Низкий - Мероприятие с участием одного сотрудника. Время реагирования 6 часов, время устранения 12 часов.
 - 3.14.5.2. Средний - Мероприятие с участием нескольких сотрудников. Время реагирования 30 мин, время устранения 2 часа.
 - 3.14.5.3. Высокий - Мероприятие с участием Топ менеджеров. Время реагирования 15 мин, время устранения 30 мин.
- 3.15. **Описание сервиса поддержки нормативных документов**
 - 3.15.1. Целевая группа - Пользователи НГДУ «Жайкмунайгаз».
 - 3.15.2. Описание – Инвентаризация оборудования, регистрация ремонта и замены оборудования и т.д.
 - 3.15.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. в НГДУ «Жайкмунайгаз». В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00
 - 3.15.4. Место предоставления - НГДУ «Жайкмунайгаз».
 - 3.15.5. Временные параметры сервиса.

- 3.15.5.1. Низкий - Нет подписи начальника ДАПиИТ. Время реагирования 7 дней, время устранения 20 дней.
- 3.15.5.2. Средний - Неактуальный список контактов сотрудников службы технической поддержки. Время реагирования 2 дня, время устранения 14 дней.
- 3.15.5.3. Высокий - Не внесены изменения в описание основных информационных систем. Время реагирования 1 день, время устранения 7 дней.
- 3.16. **Описание сервиса ТО систем мониторинга ИТ – инфраструктуры.**
 - 3.16.1. Целевая группа - Пользователи НГДУ «Жайкмунайгаз».
 - 3.16.2. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. в НГДУ «Жайкмунайгаз». В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00
 - 3.16.3. Место предоставления - НГДУ «Жайкмунайгаз».
 - 3.16.4. Временные параметры сервиса.
 - 3.16.4.1. Низкий - Некорректный мониторинг одного элемента инфраструктуры. Время реагирования 6 часов, время устранения 12 часов.
 - 3.16.4.2. Средний - Некорректный мониторинг нескольких элементов инфраструктуры. Время реагирования 30 мин, время устранения 2 часа.
 - 3.16.4.3. Высокий - Отсутствие мониторинга. Время реагирования 15 мин, время устранения 30 мин.
- 3.17. **Описание требований к оказанию сопутствующих услуг**
 - 3.17.1. Целевая группа - Пользователи НГДУ «Жайкмунайгаз».
 - 3.17.2. Описание – поддержка аварийного фонда, поддержка обменного фонда, ремонт оборудования, описанного в Приложении 1, изменение конфигурации оборудования с целью повышения производительности, изменение конфигурации оборудования с целью использования дополнительных функций, аренда оборудования Заказчиком, доставка оборудования до территориально-удаленных структурных подразделений Заказчика, консалтинговые услуги, связанные с разработкой аналитических отчетов по управлению непрерывностью оказываемых сервисов, организация новых точек для подключения к локальной сети передачи данных и голоса, кабельного телевидения, сети видеонаблюдения.
 - 3.17.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. в НГДУ «Жайкмунайгаз». В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00
 - 3.17.4. Место предоставления - НГДУ «Жайкмунайгаз».
 - 3.17.5. Временные параметры сервиса.
 - 3.17.5.1. Низкий - Неудовлетворительная работа оборудования индивидуального пользования, Восполнение аварийного фонда, Поддержка обменного фонда, передача оборудования в аренду Заказчику. Время реагирования 12 раб. дней, время устранения по согласованию заказчиком.
 - 3.17.5.2. Средний - Отказ работы оборудования индивидуального пользования, Неудовлетворительная работа оборудования коллективного пользования, Организация новых точек подключения. Неактуальный список контактов сотрудников службы технической поддержки. Время реагирования 1 раб. день, время устранения по согласованию Заказчика.
 - 3.17.5.3. Высокий - Отказ работы оборудования коллективного пользования, Неудовлетворительная работа оборудования Топ менеджеров Заказчика, Организация новых точек подключения для Топ менеджера Заказчика. Время реагирования 30 мин, время устранения по согласованию заказчика.

3.17.5.4. При необходимости замены комплектующих, не имеющих в наличии, время устранения проблемы корректируется с учетом периода доставки ЗИПа. Период доставки оборудования

3.18. Описание сервиса администрирование информационных систем.

3.18.1. Целевая группа - Пользователи НГДУ «Жайкмунайгаз»

3.18.2. Описание - Обеспечение работоспособности информационных систем

3.18.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. в АО «Эмбаунайгаз». В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00

3.18.4. Место предоставления - НГДУ «Жайкмунайгаз».

3.18.5. Временные параметры сервиса.

3.18.5.1. Низкий - Не может работать один сотрудник. Время реагирования 30 мин, время устранения 2 часа.

3.18.5.2. Средний - Не могут работать несколько сотрудников. Время реагирования 20 мин, время устранения 1 час.

3.18.5.3. Высокий - Проблемы в работе Топ менеджера. Время реагирования 15 мин, время устранения 30 мин.

3.19. Описание сервиса ТО серверного оборудования.

3.19.1. Целевая группа - Пользователи НГДУ «Жайкмунайгаз»

3.19.2. Описание - Организация ТО серверного оборудования в НГДУ «Жайкмунайгаз»

3.19.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00

3.19.4. Место предоставления - НГДУ «Жайкмунайгаз».

3.19.5. Временные параметры сервиса.

3.19.5.1. Низкий - Нет возможности мониторинга системы на достаточном уровне. Время реагирования 8 часов, время устранения 16 часов.

3.19.5.2. Средний - Работа системы сопровождается посторонними шумами, выделениями. Перебои в работе серверов. Время реагирования 2 часа, время устранения 8 часов.

3.19.5.3. Высокий - Выход из строя серверного оборудования. Время реагирования 1 час, время устранения 4 часа.

3.20. Описание сервиса ТО телекоммуникационного оборудования

3.20.1. Целевая группа - Пользователи НГДУ «Жайкмунайгаз»

3.20.2. Описание - Обеспечение работоспособности телекоммуникационного оборудования.

3.20.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00

3.20.4. Место предоставления - НГДУ «Жайкмунайгаз».

3.20.5. Временные параметры сервиса.

3.20.5.1. Низкий - Отсутствие доступа к локальной сети одного пользователя. Время реагирования 6 часов, время устранения 12 часов.

3.20.5.2. Средний - Отсутствие доступа к локальной сети у нескольких сотрудников. Время реагирования 30 мин, время устранения 2 часа.

3.20.5.3. Высокий - Отсутствие доступа к локальной сети у Топ менеджера компании. Время реагирования 15 мин, время устранения 30 мин.

4. Объем услуг

4.1. Весь каталог услуг по всем предоставляемым сервисам указана в Приложении 1, таблица

- 4.2. Методика расчета штрафных санкции по всем предоставляемым сервисам указана в Приложении 1, таблица 2.
- 4.3. Перечень оборудования передаваемых на сервис технического обслуживания по всем предоставляемым сервисам указана в Приложении 2.
- 4.4. Перечень ПО, передаваемого на сервис технического обслуживания по ТО базового рабочего места:
 - 4.4.1. MS windows XP professional/7 professional/8.1/10
 - 4.4.2. MS office 2003/2007/2010/2013
 - 4.4.3. Adobe Reader
 - 4.4.4. Adobe Acrobat Professional
 - 4.4.5. Архиватор Winrar
 - 4.4.6. Lotus notes Client
 - 4.4.7. ПО записи данных на CD/DVD носителях - Nero
 - 4.4.8. Переводчик Multitran
 - 4.4.9. Autodesk 3ds Max
 - 4.4.10. 7-Zip
 - 4.4.11. ABBYY FineReader 6.0/7.0/10 Corporate/Sprint/Professional edition
 - 4.4.12. ABBYY Lingvo 9/10/11/12/x3 First Step/Multilingual/English-Russian
 - 4.4.13. ABBYY PDF Transformer 2.0/3.0
 - 4.4.14. ACDSee 5.0 PowerPack
 - 4.4.15. Adobe Air
 - 4.4.16. Adobe Flash Player
 - 4.4.17. Adobe Photoshop
 - 4.4.18. ArcGIS Desktop
 - 4.4.19. AutoCAD 2012
 - 4.4.20. Autodesk DWF Viewer 7
 - 4.4.21. Клиент Citrix Gotomypc
 - 4.4.22. CorelDRAW Graphics Suite X3
 - 4.4.23. DAEMON Tools Lite
 - 4.4.24. DivX Player
 - 4.4.25. DjVu Solo
 - 4.4.26. Eclipse Software
 - 4.4.27. FAR file manager
 - 4.4.28. Браузеры (Internet Explorer/Opera/Chrome/Firefox/Safari)
 - 4.4.29. K-Lite Codec
 - 4.4.30. Punto Switcher 3.1
 - 4.4.31. Tumar CSP
 - 4.4.32. Winamp
 - 4.4.33. Клиент Сезам
 - 4.4.34. Сократ Персональный 4.1
 - 4.4.35. Promt
 - 4.4.36. Биллинговая система
 - 4.4.37. АСМО (Автоматизированная система метрологического обеспечения)
 - 4.4.38. БД кадрового учета
 - 4.4.39. Kaspersky
 - 4.4.40. Система бюджетирования и планирования SAS FM
 - 4.4.41. Система раздельного учета SAS ABM
 - 4.4.42. Телефонный справочник
 - 4.4.43. Управление проектами Primavera
 - 4.4.44. Доступ к сетевым ресурсам

- 4.5. ПО передаваемого на сервис технического обслуживания по ТО системы электронной почты**
- 4.5.1. Windows Server 2008 R2 SP1 – 1 шт
 - 4.5.2. MS Exchange Server 2010 SP3 - 1 шт
- 4.6. ПО передаваемого на сервис По ТО систем мобильного доступа**
- 4.6.1. Secure Platform – 1 шт
 - 4.6.2. Firewall – 1 шт
 - 4.6.3. Windows Server 2003 SP1 – 3 шт
 - 4.6.4. DNS Server – 1 шт
 - 4.6.5. DHCP Server – 1 шт
- 4.7. ПО передаваемого на сервис По ТО АРМ банковских операций**
- 4.7.1. Windows 8.1 – 1 шт
 - 4.7.2. Клиент Народного банка – 1 шт
 - 4.7.3. Клиент ККБ – 1 шт
 - 4.7.4. Клиент АТФ банка – 1 шт
- 4.8. ПО передаваемого на сервис По ТО «Электронных форм налоговой отчетности» (ЭФНО)**
- 4.8.1. СПО Microsoft Windows 8.1 – 1 шт
 - 4.8.2. ППО СГДС@Merc, версия 3.0.1.143 – 1 шт
 - 4.8.3. ППО e-tax-report-2002(ИС ЭФНО) – 1 шт
 - 4.8.4. ППО e-nds-report-2002(ИС НДС) – 1 шт
 - 4.8.5. ППО e-tax-report-isid(ИСИД) – 1 шт
 - 4.8.6. ППО e-inis-client2(ИНИС) – 1 шт
- 4.9. ПО передаваемого на сервис по ТО корпоративной информационной сети**
- 4.9.1. СПО Microsoft Windows Server 2008 R2 SP1- 2шт
 - 4.9.2. ПО Microsoft Active Directory – 2 шт
 - 4.9.3. Система виртуализации – 1 компл.
- 4.10. ПО передаваемого на сервис по ТО систем доступа к сети Интернет**
- 4.10.1. СПО Microsoft Windows Server 2003 - 1 шт
 - 4.10.2. ПО Microsoft ISA Server 2006 - 1 шт
 - 4.10.3. ПО Microsoft IIS Server - 1 шт
 - 4.10.4. ПО Web security Triton - 1 шт
 - 4.10.5. ПО Websense - 1 шт
- 4.11. ПО передаваемого по ТО ИС Параграф**
- 4.11.1. СПО Microsoft Windows 2003 – 1 шт
 - 4.11.2. ПО Сетевая версия ИС Параграф – 1 шт
- 4.12. ПО передаваемого на сервис По ТО систем FTP**
- 4.12.1. СПО Microsoft Windows Server 2008 R2 SP1 – 1 шт
 - 4.12.2. ПО Fileserver SERV-U 14 – 1 шт
- 4.13. ПО передаваемого на сервис по системе мониторинга ИТ – инфраструктуры**
- 4.13.1. Systems Management Server - 1 шт
 - 4.13.2. Lotus Notes Client - 1 шт
 - 4.13.3. Veritas Backup Exec 12 for Windows Servers - 1 шт
 - 4.13.4. Система мониторинга доступности ИТ-оборудования - 1 шт
- 4.14. Исполнитель должен обеспечить непрерывность работы компьютеров, перечисленных в Приложении 2, с учетом срока ввода в эксплуатацию из следующих допущений:**
- 4.14.1. Все компьютеры подключены к системе бесперебойного питания. Все компьютеры объединены в единую локальную сеть через оборудование Cisco. Помещения Заказчика

отвечают всем требованиям организации электроснабжения. Оборудование находится в помещении с нормальным уровнем температуры, влажности и запыленности воздуха. Пользователи оборудования ознакомлены с правилами эксплуатации оборудования.

- 4.15. Исполнитель должен приложить прейскурант и методику расчета цен на ремонт и замену основных модулей компьютеров: материнская плата, блок питания, процессор, сетевая карта, оперативная память, HDD, видеокарта, звуковая карта, оптический привод (CD, DVD).
- 4.16. Исполнитель должен обеспечить непрерывность работы мониторов, перечисленных в Приложении 2, с учетом срока ввода в эксплуатацию из следующих допущений:
- 4.16.1. Все компьютеры подключены к системе бесперебойного питания. Помещения Заказчика отвечает всем требованиям организации электроснабжения. Оборудование находится в помещении с нормальным уровнем температуры, влажности и запыленности воздуха. Пользователи оборудования ознакомлены с правилами эксплуатации оборудования.
- 4.17. Исполнитель должен приложить прейскурант и методику расчета цен на ремонт, и замену блока питания монитора.
- 4.18. Исполнитель должен обеспечить непрерывность работы ноутбуков, перечисленных в Приложении 2, с учетом срока ввода в эксплуатацию из следующих допущений:
- 4.18.1. Все ноутбуки подключены к системе бесперебойного питания. Все ноутбуки объединены в единую локальную сеть через оборудование Cisco. Помещения Заказчика отвечает всем требованиям организации электроснабжения. Оборудование находится в помещении с нормальным уровнем температуры, влажности и запыленности воздуха. Ноутбуки используются сотрудниками при командировках. В командировках ноутбуки могут быть использованы без соблюдения норм по влажности, температурного режима, запыленности. Пользователи оборудования ознакомлены с правилами эксплуатации оборудования.
- 4.19. Исполнитель должен приложить прейскурант и методику расчета цен на ремонт и замену модулей ноутбуков: оперативная память, HDD, оптический привод (CD, DVD), клавиатурная панель, матрица, процессор.
- 4.20. Исполнитель должен обеспечить непрерывность работы принтеров, перечисленных в Приложении 2, с учетом срока ввода в эксплуатацию из следующих допущений:
- 4.20.1. Заказчик использует оборудование печати полноцветных и монохромных документов для нужд бухгалтерии (бухгалтерские документы), департамента закупок и МТС (конкурсная документация), структурных подразделений Заказчика (стандартные документы для среднестатистического офиса со штатом 150 чел.). Оборудование не подключено к системе бесперебойного питания. Пользователи ознакомлены с правилами эксплуатации оборудования. Помещения Заказчика отвечает всем требованиям организации электроснабжения. Оборудование находится в помещении с нормальным уровнем температуры, влажности и запыленности воздуха. Перемещение оборудования производится специалистами технической поддержки. 80% принтеров используются для коллективного пользования.
- 4.21. Исполнитель должен приложить прейскурант и методику расчета цен на ремонт и замену основных модулей принтеров: блок питания, нагревательный вал, термопленка, механизм подачи бумаги, плата питания, сетевая карта.
- 4.22. Исполнитель должен обеспечить непрерывность работы оборудования тиражирования, перечисленных в Приложении 2, с учетом срока ввода в эксплуатацию из следующих допущений:
- 4.22.1. Заказчик использует оборудование тиражирования документов для нужд бухгалтерии (копии бухгалтерских документов), департамента закупки и МТС (копии договоров,

копии конкурсных документаций), канцелярии (копии исходящих документов, копии факсимильных сообщений), структурных подразделений Заказчика (стандартные копии документов для среднестатистического офиса со штатом 150 чел.). Оборудование не подключено к системе бесперебойного питания. Пользователи ознакомлены с правилами эксплуатации оборудования. Помещения Заказчика отвечает всем требованиям организации электроснабжения. Оборудование находится в помещении с нормальным уровнем температуры, влажности и запыленности воздуха. Перемещение оборудования производится специалистами технической поддержки.

- 4.23. Исполнитель должен приложить прейскурант и методику расчета цен на ремонт и замену основных модулей оборудования тиражирования: блок питания, нагревательный вал, картридж, термопленка, механизм подачи бумаги, плата питания, сетевая карта.
- 4.24. Исполнитель должен обеспечить непрерывность работы сканеров, перечисленных в Приложении 2, с учетом срока ввода в эксплуатацию из следующих допущений:
- 4.24.1. Заказчик использует сканеры для нужд бухгалтерии (копии бухгалтерских документов), департамента закупок и местного содержания (копии договоров, копии конкурсных документаций), канцелярии (копии исходящих документов, копии факсимильных сообщений), структурных подразделений Заказчика (стандартные копии документов для среднестатистического офиса со штатом 150 чел.). Оборудование не подключено к системе бесперебойного питания. Пользователи оборудования ознакомлены с правилами эксплуатации оборудования. Помещения Заказчика отвечает всем требованиям организации электроснабжения. Оборудование находится в помещении с нормальным уровнем температуры, влажности и запыленности воздуха.
- 4.25. Требования к ремонту Оборудования (см. Приложение2) с не истекшим гарантийным сроком
- 4.25.1. Итоги работ регистрируются по установленным в Обществе правилам и процедурам
- 4.25.2. Ремонт Оборудования осуществляется с предоставлением замены оборудования из обменного фонда и выполнением работ на территории сервисного центра поставщика Оборудования;
- 4.25.3. Исполнитель берет на себя затраты по доставке Оборудования до сервисного центра поставщика Оборудования
- 4.25.4. Исполнитель берет на себя затраты по доставке Оборудования из сервисного центра поставщика Оборудования до рабочего места Заказчика
- 4.25.5. Проверка работоспособности Оборудования с последующим тестированием в течение 3-х часов проводится на территории Заказчика с привлечением заинтересованных специалистов Заказчика.
- 4.26. Требования к ремонту Оборудования (см. Приложение2) с истекшим гарантийным сроком
- 4.26.1. Диагностика Оборудования для выявления неисправности выполняется специалистами Исполнителя. Итоги работ регистрируются по установленным в Обществе правилам и процедурам;
- 4.26.2. Ремонт Оборудования осуществляется с предоставлением замены из обменного фонда и выполнением работ на территории сервисного центра Исполнителя;
- 4.26.3. Исполнитель берет на себя затраты по доставке Оборудования до сервисного центра.
- 4.26.4. Исполнитель берет на себя затраты по доставке Оборудования из сервисного центра до рабочего места Заказчика.
- 4.26.5. Проверка работоспособности Оборудования с последующим тестированием в течение 3-х часов проводится на территории Заказчика с привлечением заинтересованных специалистов Заказчика.

- 4.26.6. Послеремонтный гарантийный срок после выполнения ремонта Оборудования не менее 3-х месяцев. Повторный ремонт в период послеремонтного гарантийного срока производится за счет Исполнителя. В случае выхода из строя Оборудования по вине Заказчика в послегарантийный период ремонт производится за счет Заказчика;
- 4.26.7. Послеремонтный гарантийный срок при необходимости выполнения повторного ремонта Оборудования в течение гарантийного срока Исполнителя, продлевается на период от даты повторного обращения до даты выдачи Оборудования
- 4.27. Исполнитель должен обеспечить изменение конфигурации с целью повышения производительности (ОЗУ, HDD, высокопроизводительная видеокарта, сетевая карта, звуковая карта, материнская плата, процессор, дополнительные USB порты, дополнительные карты видеозахвата, CD, DVD);
- 4.28. Исполнитель должен обеспечить изменение конфигурации с целью использования дополнительных функций (Вэб-камера, сетевая карта принтера, наушники и т.д.);
- 4.29. Для обеспечения непрерывности работы оборудования Исполнитель должен создать и поддерживать аварийный фонд. Аварийный фонд будет распределён по регионам Атырауской области.
- 4.29.1. Состав аварийного фонда и распределение по регионам. (Выдача материалов из аварийного фонда производится по первому требованию Заказчика в течение одного рабочего дня. Пополнение аварийного фонда производится из средств, выделенных на фонд сопутствующих услуг.)
- 4.29.1.1. Блок питания для системного блока:
- 4.29.1.1.1. п. Аккистау – 1 шт
- 4.29.1.2. Жесткий диск SATA:
- 4.29.1.2.1. п. Аккистау – 1 шт
- 4.29.1.3. ОЗУ DDR3 2 Гб:
- 4.29.1.3.1. п. Аккистау – 1 шт
- 4.29.1.4. Мышь проводная оптическая USB:
- 4.29.1.4.1. п. Аккистау – 1 шт
- 4.29.1.5. Клавиатура проводная USB:
- 4.29.1.5.1. п. Аккистау – 1 шт
- 4.29.1.6. Кабель USB Тип А-В, 5 м:
- 4.29.1.6.1. п. Аккистау – 2 шт
- 4.29.1.7. Коннектор RJ-45:
- 4.29.1.7.1. п. Аккистау – 30 шт
- 4.30. Требования к поддержке обменного и арендного фонда.
- 4.30.1. Для обеспечения замены неисправного оборудования на время ремонта и временного использования Заказчиком оборудования, Исполнитель создаст обменно-арендный фонд. Обменно-арендный фонд будет распределён по регионам Атырауской области. (Обменно-арендный фонд создается Исполнителем без привлечения средств фонда сопутствующих услуг. Оборудование находится в собственности Исполнителя. По окончании срока действия Договора, оборудование обменно-арендного фонда возвращается Исполнителю. Обмен и аренда осуществляются по запросу Заказчика. Исполнитель приложит прейскурант и методику расчета цен на аренду оборудования.)
- 4.30.1.1. Ноутбук 15"
- 4.30.1.1.1. п. Аккистау 1шт
- 4.30.1.2. Монитор
- 4.30.1.2.1. п. Аккистау 1шт
- 4.30.1.3. Принтер лазерный простой
- 4.30.1.3.1. п. Аккистау – 1 шт

- 4.31. Исполнитель должен разработать форму аналитических отчетов по принятым у Заказчика критериям оценки уровня услуг (Уровень управления рисками, уровень автоматизации мониторинга, уровень выполнения объемов, уровень нарушений SLA). Исполнитель привлечет бизнес-аналитика в данной предметной области с объемом услуги 40 рабочих дней.
- 4.32. Методика расчета бюджета фонда сопутствующих услуг.
- 4.32.1. Бюджет фонда сопутствующих услуг будет составлять не более 5% от суммы договора. Сумма оплаты сопутствующих услуг за отчетный период (ежемесячно) величина переменная и зависит от фактического объема оказанных услуг по тарифам, действующим в течение действия договора.
- 4.33. Исполнитель ежемесячно представляет отчет об использовании средств фонда сопутствующих услуг по согласованной с Заказчиком форме.
- 4.34. Расшифровка оказанных услуг составляется Исполнителем в лице руководителя службы технической поддержки в согласованной с Заказчиком форме и передается в ДАПиИТ.

Требование к закупке

1. Предоставление гарантии на качество предлагаемых товаров, работ, услуг (если применимо).
Срок гарантии в месяцах: -
2. Наличие у потенциального поставщика опыта работы в течение последних 5 (пяти) лет, на рынке закупаемых однородных работ, услуг или определенной отрасли, подтвержденного оригиналами или нотариально засвидетельствованными копиями соответствующий актов, подтверждающих прием-передачу выполненных работ, оказанных услуг, совокупный объем которых по одному договору, в каждом году составляет не менее 75 миллионов тенге, в случае если сумма, выделенная для осуществления, которых по тендеру (лоту) превышает 75 миллионов тенге без учета НДС (при этом не допускается установление требования о наличии опыта работы, превышающего 5 (пять) лет): -
3. Дополнительные сведения, позволяющие потенциальным поставщикам получить наиболее полную информацию об условиях проводимых закупок, в том числе требования к Подрядчику/исполнителю: -
4. Предоставление лицензии на выполнение предлагаемых работ и услуг: -
5. Требование к специалистам поставщика

Специальность	Квалификация	Форма подтверждения квалификации	Кол-во	Опыт работы
Специалист	Service Desk, Incident and Problem Management	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	CompTIA IT Fundamentals	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	Не менее 2-х	Не менее 1 года
Специалист	CompTIA A+	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года

Специалист	Cisco Certified Network Associate	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	Не менее 2-х	Не менее 1 года
Специалист	Cisco Certified Network Professional Collaboration	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	Cisco Certified Network Professional	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	HP-UX Partition Management with nPars,vPars	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	HP UX System and Network Administration I	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
специалист	BladeCenter Fundamentals Test 1A	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	HP Managing XP Disk Arrays	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	HP Advanced XP Management	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	VMware Certified Associate Data Center Virtualization	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	Не менее 2-х	Не менее 1 года
Специалист	Microsoft Certified Professional	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	Microsoft Certified Solutions Associate Windows Server 2012 (MCSA)	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года

специалист	Microsoft Certified Solutions Associate Windows Server 2008 (MCSA)	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	Microsoft Certified IT Professional Enterprise Administrator on Windows Server 2008	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	Microsoft Certified Solutions Expert Desktop Infrastructure (MCSE)	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	Инсталляция, администрирование системы ПО "Контроль бурения и ремонта скважин "	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	Установка обновление и программных доработок, администрирование системы ПО "Контроль бурения и ремонта скважин"	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	Технического специалиста по сервисному обслуживанию систем бесперебойного питания	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	Не менее 2-х	Не менее 1 года
специалист	Инженер по обслуживанию оборудования Xerox	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	Не менее 2-х	Не менее 1 года
Специалист	Certified Designer and Installer	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	Не менее 2-х	Не менее 1 года
Специалист	по обслуживанию систем электропитания не ниже III группы	предоставить соответствующие документы о прохождении обучения или об успешном сдаче экзамена	1 или более	Не менее 1 года

6. Допускается субподряд/соисполнение: Не допускается.

7. Дополнительные технические требования к закупаемому лоту, требующие документального подтверждения: -

Директор департамента АПиИТ

Начальник отдела
ИТ и телекоммуникации




Нсанбаев Б.М.

Рахимжанов А.К.

Приложение 1. Объем услуг.

Таблица 1. КАТАЛОГ УСЛУГ

№	Техническое обслуживание базового рабочего места	Статья затрат, определяет, за счет каких средств оказываются услуги
1.1	Инсталляция и настройка тиражного программного обеспечения рабочих станций пользователей корпоративной информационной сети;	Постоянная часть Договора
1.2	Подключение персонального компьютера к корпоративной информационной сети	Постоянная часть Договора
1.3	Консультация пользователя	Постоянная часть Договора
1.4	Подключение и настройка периферийного оборудования:	Постоянная часть Договора
1.5	Инсталляция приложений на рабочие станции пользователей	Постоянная часть Договора
1.6	Установка обновлений ПО, поддержка функциональности и работоспособности программного обеспечения.	Постоянная часть Договора
1.7	Обновление антивирусных баз, данных на рабочих станциях.	Постоянная часть Договора
1.8	Организация рабочего места. Установка, настройка и подключение системного блока компьютера, монитора, клавиатуры, манипулятора. Подключение к локальной сети, настройка сетевых приложений, установка электрического удлинителя и расключение техники с укладкой кабелей. Подключение периферийных устройств (при необходимости)	Постоянная часть Договора
1.9	Организация рабочего места (установка, настройка и подключение ноутбука, подключение (при необходимости) монитора, клавиатуры, манипулятора. Подключение к локальной сети, настройка сетевых приложений, установка электрического удлинителя и расключение техники с укладкой кабелей)	Постоянная часть Договора
1.10	Инсталляция и начальная настройка тиражного ПО	Постоянная часть Договора
1.11	Инсталляция антивирусной программы	Постоянная часть Договора
1.12	Инсталляция ПО на рабочие станции пользователей	Постоянная часть Договора
1.13	Установка обновлений ПО, поддержка функциональности и работоспособности программного обеспечения.	Постоянная часть Договора
1.14	Замена ноутбука	ФСУ
1.15	Перенос системного блока компьютера	Постоянная часть Договора
1.16	Замена системного блока компьютера	Постоянная часть Договора
1.17	Замена монитора	ФСУ
1.18	Перенос монитора	Постоянная часть Договора
1.19	Замена и настройка проводной клавиатуры	ФСУ
1.20	Перенос и настройка проводной клавиатуры	Постоянная часть Договора
1.21	Установка и настройка проводной клавиатуры	Постоянная часть Договора
1.22	Изъятие клавиатуры	Постоянная часть Договора

1.23	Замена и настройка беспроводной клавиатуры	ФСУ
1.24	Перенос и настройка беспроводной клавиатуры	Постоянная часть Договора
1.25	Установка и настройка беспроводной клавиатуры	Постоянная часть Договора
1.26	Замена батареек на беспроводной клавиатуре	Постоянная часть Договора
1.27	Замена и настройка проводного манипулятора	ФСУ
1.28	Перенос и настройка проводного манипулятора	Постоянная часть Договора
1.29	Установка и настройка проводного манипулятора	Постоянная часть Договора
1.30	Изъятие манипулятора	Постоянная часть Договора
1.31	Замена и настройка беспроводного манипулятора	ФСУ
1.32	Перенос и настройка беспроводного манипулятора	Постоянная часть Договора
1.33	Установка и настройка беспроводного манипулятора	Постоянная часть Договора
1.34	Замена батареек на беспроводном манипуляторе	Постоянная часть Договора
1.35	Установка патч-корда для подключения компьютера или ноутбука с розеткой локальной сети	Постоянная часть Договора
1.36	Замена патч-корда для подключения компьютера или ноутбука с розеткой локальной сети	Постоянная часть Договора
1.37	Замена патч-корда для подключения патч-панели с коммутатором	Постоянная часть Договора
1.38	Установка патч-корда для подключения патч-панели с коммутатором	Постоянная часть Договора
1.39	Ремонт патч-корда	Постоянная часть Договора
1.40	Изготовление патч-корда	Постоянная часть Договора
1.41	Замена патч-корда	Постоянная часть Договора
1.42	Установка электрического удлинителя и расключение техники с укладкой электрических кабелей	Постоянная часть Договора
1.43	Замена электрического удлинителя	ФСУ
1.44	Перенос электрического удлинителя	Постоянная часть Договора
1.45	Укладка шнуров и кабелей на рабочих местах сотрудников	Постоянная часть Договора
1.46	Замена и настройка оптического привода в системном блоке компьютера	ФСУ
1.47	Установка и настройка оптического привода в системный блок компьютера	Постоянная часть Договора
1.48	Снятие оптического привода из системного блока компьютера	Постоянная часть Договора
1.49	Установка и настройка сетевой карты в системном блоке компьютера	Постоянная часть Договора
1.50	Замена и настройка сетевой карты в системном блоке компьютера	ФСУ
1.51	Изъятие и настройка сетевой карты (при необходимости) в системном блоке компьютера	Постоянная часть Договора
1.52	Установка и настройка видеокарты в системном блоке компьютера	Постоянная часть Договора
1.53	Замена и настройка видеокарты в системном блоке компьютера	ФСУ
1.54	Изъятие и настройка видеокарты (при необходимости) в системном блоке компьютера	Постоянная часть Договора
1.55	Установка блока питания в системном блоке компьютера	Постоянная часть Договора
1.56	Замена блока питания в системном блоке компьютера	ФСУ

1.57	Изъятие и настройка видеокарты (при необходимости) в системном блоке компьютера	Постоянная часть Договора
1.58	Подключение и настройка наушников (проводных или беспроводных) или микрофона или колонок к системному блоку компьютера или к ноутбуку	Постоянная часть Договора
1.59	Перенос и настройка наушников (проводных или беспроводных) или микрофона или колонок, или видеокамеры к системному блоку компьютера или к ноутбуку	Постоянная часть Договора
1.60	Изъятие наушников (проводных или беспроводных) или микрофона или колонок наушников, или микрофона или колонок, или видеокамеры от системного блока компьютера или от ноутбука	Постоянная часть Договора
1.61	Установка оперативной памяти в системном блоке	Постоянная часть Договора
1.62	Замена оперативной памяти в системном блоке	ФСУ
1.63	Изъятие оперативной памяти из системного блока	Постоянная часть Договора
1.64	Установка оперативной памяти в ноутбук	Постоянная часть Договора
1.65	Замена оперативной памяти в ноутбуке	ФСУ
1.66	Изъятие оперативной памяти из ноутбука	Постоянная часть Договора
1.67	Замена и настройка жесткого диска в системном блоке компьютера	ФСУ
1.68	Установка и настройка жесткого диска в системный блок компьютера	Постоянная часть Договора
1.69	Снятие жесткого диска из системного блока компьютера	Постоянная часть Договора
1.70	Замена и настройка жесткого диска в ноутбуке	ФСУ
1.71	Установка и настройка жесткого диска в ноутбук	Постоянная часть Договора
1.72	Установка точек подключения к JVC	ФСУ
	Техническое обслуживание системы электронной почты	
2.1	Архивация почтовых сообщений	Постоянная часть Договора
2.2	Создание почтового ящика	Постоянная часть Договора
2.3	Корректировка учетной записи в адресной книге	Постоянная часть Договора
2.4	Консультация пользователя	Постоянная часть Договора
2.5	Инсталляция клиентской части	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса печати	
3.1	Инсталляция драйверов печатающего устройства на компьютер	Постоянная часть Договора
3.2	Техническое обслуживание принтера (Очистка от пыли, профилактика, смазка и т.д.)	Постоянная часть Договора
3.3	Ремонт принтера из комплектующих и запчастей Заказчика	ФСУ
3.4	Настройка сетевого принтера	Постоянная часть Договора
3.5	Настройка локального принтера	Постоянная часть Договора
3.6	Установка печатающего устройства на рабочее место	Постоянная часть Договора
3.7	Замена картриджа печатающего устройства из расходных материалов Заказчика	Постоянная часть Договора
3.8	Устранения затора бумаги	Постоянная часть Договора
3.9	Консультация пользователя по печатающим устройствам	Постоянная часть Договора

3.10	Заправка картриджей из расходных материалов Заказчика	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса копирования	
4.1	Подготовка и установка копира	Постоянная часть Договора
4.2	Техническое обслуживание копира (Очистка от пыли, профилактика, смазка и т.д.)	Постоянная часть Договора
4.3	Ремонт копира из комплектующих и запчастей Заказчика	ФСУ
4.4	Настройка копира	Постоянная часть Договора
4.5	Перенос копира	Постоянная часть Договора
4.6	Замена тонер-картриджа копира из расходных материалов Заказчика	Постоянная часть Договора
4.7	Замена принт-картриджа копируемого аппарата из расходных материалов Заказчика	Постоянная часть Договора
4.8	Консультация пользователя по пользованию копиром	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса ТО системы электронного документооборота.	
5.1	Консультация и обучение пользователя	Постоянная часть Договора
5.2	Создание почтового ящика	Постоянная часть Договора
5.3	Инсталляция клиентского подключения	Постоянная часть Договора
5.4	Настройка клиентского подключения	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса сканирования	
6.1	Инсталляция драйверов сканирующего устройства на компьютер	Постоянная часть Договора
6.2	Настройка сканера	Постоянная часть Договора
6.3	Установка сканирующего устройства на рабочее место	Постоянная часть Договора
6.4	Создание общей папки	Постоянная часть Договора
6.5	Консультация пользователя по сканированию	Постоянная часть Договора
6.6	Инсталляция и настройка сендера	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса мобильного доступа	
7.1	Прописывание сертификата для удаленного подключения	Постоянная часть Договора
7.2	Инсталляция VPN-клиента на ноутбук	Постоянная часть Договора
7.3	Настройка удаленного подключения на ноутбуке	Постоянная часть Договора
7.4	Консультация и обучение пользователя	Постоянная часть Договора
	Описание технического обслуживания АРМ банковских операций	
8.1	Консультация пользователя	Постоянная часть Договора
8.2	Техническая поддержка модема	Постоянная часть Договора
8.3	Техническая поддержка сетевой папки с данными системы ККБ	Постоянная часть Договора
8.4	Переустановка клиента Народный банк	Постоянная часть Договора
8.5	Переустановка клиента ККБ	Постоянная часть Договора
8.6	Переустановка клиента АТФ банк	Постоянная часть Договора

8.7	Инсталляция новых версий, релизов клиента Народный банк	Постоянная часть Договора
8.8	Инсталляция новых версий, релизов клиента ККб	Постоянная часть Договора
8.9	Инсталляция новых версий, релизов клиента АТФ банк	Постоянная часть Договора
	Описание технического обслуживания «Электронных форм налоговой отчетности» (ЭФНО)	
9.1	Обновление клиентских версий налоговых приложений на рабочем месте сотрудника: СОНО	Постоянная часть Договора
9.2	Инсталляция и обновление клиентских версий налоговых приложений на рабочем месте сотрудника: ИС Акциз	Постоянная часть Договора
9.3	Инсталляция и настройка клиентских версий налоговых приложений на рабочем месте сотрудника, отправляемых через СГДС	Постоянная часть Договора
9.4	Инсталляция клиентских версий налоговых приложений на рабочем месте сотрудника: ИС INIS	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса ТО корпоративной информационной сети	
10.1	Создание учётной записи	Постоянная часть Договора
10.2	Редактирование учётной записи	Постоянная часть Договора
10.3	Смена пароля учётной записи её включение или отключение	Постоянная часть Договора
10.4	Создание контакта	Постоянная часть Договора
10.5	Создание группы безопасности	Постоянная часть Договора
10.6	Создание группы распространения	Постоянная часть Договора
10.7	Создание организационных единиц содержащих объекты Active Directory	Постоянная часть Договора
10.8	Редактирование организационных единиц содержащих объекты Active Directory	Постоянная часть Договора
10.9	Добавление и изменение атрибутов учётных записей	Постоянная часть Договора
10.10	Создание и изменение групповых политик	Постоянная часть Договора
10.11	Запрос и выпуск сертификатов в локальном Центре сертификации	Постоянная часть Договора
10.12	Создание и конфигурация шаблонов в центре сертификации	Постоянная часть Договора
10.13	Мониторинг обновлений антивирусных баз на сервере и операционных системах	Постоянная часть Договора
10.14	Предоставление доступа к сетевым ресурсам на файловых серверах	Постоянная часть Договора
10.15	Предоставление физических ресурсов для хранения информации на файловых серверах	Постоянная часть Договора
10.16	Миграция сетевых ресурсов на другое хранилище или файловый сервер	Постоянная часть Договора
10.17	Применение групповых политик на компьютеры пользователей	Постоянная часть Договора
10.18	Установка обновлений ОС и других приложений Microsoft через систему WSUS	Постоянная часть Договора
10.19	Установка обновлений ОС и других приложений Microsoft	Постоянная часть Договора

10.20	Создание шаблонов виртуальных систем	Постоянная часть Договора
10.21	Развёртывание виртуальной системой с шаблона	Постоянная часть Договора
10.22	Развёртывание виртуальной системой с образа или диска	Постоянная часть Договора
10.23	Миграция виртуальной системы на устройсво хранения данных	Постоянная часть Договора
10.24	Миграция виртуальной системы на друго хост	Постоянная часть Договора
10.25	Создание снапшота виртуальной системы	Постоянная часть Договора
10.26	Изменение конфигурации виртуальной системы при условии её доступности для проведения операции	Постоянная часть Договора
10.27	Установка ESXi на сервер	Постоянная часть Договора
10.28	Конфигурирование ESXi для работы в кластере	Постоянная часть Договора
10.29	Добавление хоста в кластер ESXi	Постоянная часть Договора
10.30	Конфигурирование хоста в кластере ESXi	Постоянная часть Договора
10.31	Добавление и конфигурирование в кластере Datastore хранилища данных	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса систем доступа к сегм интернет	
11.1	Создание учетной записи пользователя	Постоянная часть Договора
11.2	Установка лимита на входящий трафик	Постоянная часть Договора
11.3	Консультация пользователя	Постоянная часть Договора
11.4	Предоставление канала доступа в Интернет	Постоянная часть Договора
	Описание технического обслуживания ИС Параграф	
12.1	Инсталляция клиентского подключения	Постоянная часть Договора
12.2	Настройка клиентского подключения	Постоянная часть Договора
12.3	Консультация пользователя	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса FTP	
14.1	Создание сетевого ресурса для хранения информации	Постоянная часть Договора
14.2	Настройка службы FTP	Постоянная часть Договора
14.3	Консультация пользователя	Постоянная часть Договора
14.4	Предоставление канала доступа передачи данных	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса технического сопровождения мероприятия	

15.1	Подготовка и настройка клиентского подключения для презентации	Постоянная часть Договора
15.2	Подготовка оборудования озвучивания конференцзалов по запросам департаментов	Постоянная часть Договора
15.3	Подготовка проекционного оборудования для проведения презентаций по запросам департаментов	Постоянная часть Договора
15.4	Техническое сопровождение мероприятий	Постоянная часть Договора
15.5	Техническое сопровождение мероприятий с выездом	ФСУ
15.6	Подготовка систем синхронного перевода для проведения совещаний по запросам департаментов.	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса ТО систем резервного копирования	
16.1	Резервное копирование данных на ленточные носители	Постоянная часть Договора
16.2	Хранение ленточных носителей в отведенных местах	Постоянная часть Договора
16.3	Своевременная замена ленточных носителей	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса поддержки нормативных документов	
17.1	Разработка технической документации	Постоянная часть Договора
17.2	Внесение изменений в существующие нормативные документы	Постоянная часть Договора
17.3	Техническая паспортизация оборудования	Постоянная часть Договора
17.4	Инвентаризация оборудования	Постоянная часть Договора
17.5	Введения заявок в базу данных	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса ТО систем мониторинга ИТ-инфраструктуры	
18.1	Круглосуточный мониторинг оборудования, систем и инженерной инфраструктуры	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса администрирования информационных систем	
19.1	Создание почтового ящика сотруднику	Постоянная часть Договора
19.2	Установка переадресации почты на другой email	Постоянная часть Договора
19.3	Перенос почтового ящика сотрудника в другую почтовую базу	Постоянная часть Договора
19.4	Увеличение размера почтового ящика сотрудника	Постоянная часть Договора
19.5	Создание правил для входящей и исходящей почты	Постоянная часть Договора
19.6	Предоставление доступа к почтовому ящику сотрудника	Постоянная часть Договора
19.7	Предоставление доступа отправки сообщения от другого имени сотруднику	Постоянная часть Договора
19.8	Создание почтовой базы на сервере Exchange	Постоянная часть Договора

19.9	Проверка заполненности почтового ящика у руководства	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса ТО серверного оборудования	
28	Ежедневное ТО	
28.1	Мониторинг состояния оборудования	
28.1	Отчет по состоянию оборудования	
29	Ежеквартальное ТО	
29.1	Проверка степеней загрязненности и очистки оборудования	
29.2	Технические консультации, а также рекомендации по текущему управлению изменениями в соответствии с задачами бизнеса	
29.3	Анализ и разработка рекомендаций по установке модификаторов кода операционной системы - патчей	
29.4	Обновление микропрограммного обеспечения серверов и микрокода систем/сетей хранения данных	
29.5	Анализ функционального состояния системы (для серверов)	
30	ТО один раз в год	
30.1	Профилактика системы хранения данных	
30.2	Базовый анализ сети хранения данных	
30.3	Обновление микропрограммного обеспечения и ПО сетевых устройств и уведомления о проблемах	
30.4	Инвентаризация сетевых ресурсов	
30.5	Базовый анализ параметров окружающей среды в вычислительном центре	
31	Аварийно-восстановительные работы.	
31.1	Отчет с анализом причин аварии, и согласование плана мероприятий по предотвращению повторения аварии.	
	Описание сервиса ТО телекоммуникационного оборудования	
32.1	Подключение конечных терминалов (компьютеров, IP-телефонов и др.)	
32.2	Освобождение неиспользуемых патчкордов из коммутационных панелей	
32.3	Устранение неисправностей (измерения, замена участков, информационных розеток)	
32.4	Добавление новых портов	
32.5	Подключение коммутационного оборудования к оптической подсистеме СКС	
32.6	Освобождение неиспользуемых патчкордов из коммутационных панелей	
32.7	Устранение неисправностей (измерения, замена участков)	
32.8	Настройка коммутатора. Пользовательские порты (access, trunk, speed, duplex)	
32.9	Настройка коммутатора. Магистральные порты	
32.10	Настройка коммутатора. Безопасность (ACL, DHCP-snooping, port-security)	
32.11	Настройка коммутатора. Маршрутизация	
32.12	Настройка коммутатора. Качество обслуживания (QoS)	
32.13	Настройка коммутатора. Прочее (STP, VTP, HSRP, VLAN)	
32.14	Настройка коммутатора. Работы по требованию	
32.15	Контроль сохранения конфигурации в хранилище	

32.16	Визуальный осмотр оборудования (серверная, кроссовые)	
32.17	Очистка оборудования от осадений, пыли и мелкого мусора	
32.18	Коммутация патчкордов (подключение, отключение, переключение)	
32.19	Оптимизация (переукладка) медных и оптических патчкордов	
32.20	Устранение проблем с аппаратной частью	
32.21	Работа с провайдерами по работоспособности каналов связи	
32.22	Отчёт о работоспособности оборудования по требованию	
32.23	Отчет инвентаризационный по оборудованию	

Таблица 2. РАСЧЕТ ШТРАФНЫХ САНКЦИЙ

Уровень вл	Уровень обслуживания	
	Базовый	
	Высокий	В случае выполнения менее 100% всех запросов в пределах установленных временных нормативов, влечет за собой штрафные санкции в размере 0,4% от ежемесячной стоимости услуг за каждый 1 час просроченного регламентного времени каждой заявки.
	Средний	В случае выполнения менее 98% всех запросов в пределах установленных временных нормативов, влечет за собой штрафные санкции в размере 0,2% от ежемесячной стоимости услуг за каждый 1 час просроченного регламентного времени каждой заявки.
Уровень вл	Низкий	В случае выполнения менее 95% всех запросов в пределах установленных временных нормативов, влечет за собой штрафные санкции в размере 0,1% от ежемесячной стоимости услуг за каждый 1 час просроченного регламентного времени каждой заявки.

Приложение 2. Перечень оборудования.

№	Подразделение	Ед. изм.	Количество
1	НГДУ «Жаикмунайгаз»		
	Компьютеры	шт.	220
	Ноутбук	шт.	3
	ИБП	шт.	88
	Принтеры	шт.	140
	Xerox workcentre 5325	шт.	1
	Xerox Workcentre 5016	шт.	1
	Xerox copycentre 123 C	шт.	1
	HP LJ M1132	шт.	16
	HP Laser Jet Pro M1212 MFP	шт.	1
	HP Laser jet M1212	шт.	1
	МФУ HP-1212	шт.	16
	HP LJ M1214 MFP	шт.	7
	CANON LBP 3010	шт.	1
	Canon LB MF 3228	шт.	2
	Xerox Phaser 3100	шт.	1
	HP 127	шт.	19
	Graphtec CS600 color scanner	шт.	1
	Коммутаторы	шт.	7
	Маршрутизатор	шт.	1
	Сервер Lotus	шт.	1
	Сервер 1С	шт.	1
	Сервер Касперского	шт.	1
	Сервер Параграф	шт.	1
	Сервер в резерве	шт.	1

Директор департамента АПиИТ

Нсанбаев Б.М.

Начальник отдела
ИТ и телекоммуникации

Рахимжанов А.К.

Утверждаю
Управляющий директор по производству
АО «Эмбамунайгаз»


Кутжанов А.А.
« » 2018 г.

Техническая спецификация
Услуги по сервисному обслуживанию и
текущему ремонту компьютерной техники НГДУ "Жылыоймунайгаз"

Атырау 2018 г.

Описание и требуемые технические, качественные и эксплуатационные характеристики работ и услуг:

1. Определения и сокращения

Инцидент – любое событие, выходящее за рамки стандартного функционирования ИТ-услуги и являющееся настоящей или возможной причиной приостановки или снижения качества предоставления этой услуги.

Проблема – один или несколько связанных инцидентов с неизвестной причиной возникновения.

ИТ-услуга – услуга, предоставляемая Исполнителем, бизнес – подразделениям Заказчика и связанная с функционированием того или иного объекта ИТ-инфраструктуры.

ИТ-сервис – комплекс ИТ решений и деятельности, обеспечивающий реализацию определенных бизнес процессов.

Заказчик – АО «Эмбаунайгаз»

ИТ-инфраструктура – программные и аппаратные средства, услуги, процессы, технологии, а также любые другие материальные и нематериальные ценности, используемые Заказчиком для осуществления своей деятельности и управляемые Департаментом информационных технологий.

Оборудование - Перечень аппаратных средств, передаваемых Заказчиком на обслуживание

Конфигурационная единица - технологический элемент управления ИТ ресурсами (программное, аппаратное или телекоммуникационное обеспечение) выполняющее определенные задачи по предоставлению результата обработки и/или доставки информации определенному бизнес-процессу.

Методика – формализованный (документированный) способ осуществления деятельности в терминологии стандартов ISO.

БДКЕ – База данных конфигурационных единиц

Бюджет – бюджет затрат на оказание услуг, оговоренных в настоящей спецификации

Фонд сопутствующих услуг – переменная часть затрат, понесенных в результате замены запасных частей или оказанных услуг, связанных с ИТ-сервисом

Аварийный фонд – неснижаемый ЗИП для быстрой замены вышедших из строя элементов. Аварийный фонд создается из средств, выделенных на фонд сопутствующих услуг

Обменный фонд – объем оборудования, предназначенного для временной замены вышедших из строя компонентов ИТ Инфраструктуры. Обменный фонд создается за счет Исполнителя является его собственностью.

ДАПиИТ – департамент автоматизации производства и информационных технологий АО «Эмбаунайгаз»

Время реакции - это период времени между обращением к Исполнителю для получения технической поддержки и началом работы специалиста Исполнителя по решению возникшей проблемы.

Время устранения - максимальное время, через которое обсуживаемая система восстановит работоспособность.

ТО – техническое обслуживание

БЕ – бизнес-единица Заказчика

МЭ – межсетевой экран

Нарушение – превышение времени реакции и устранения проблем, обозначенных во временных параметрах сервиса

Владелец приложения – это структурное подразделение Общества, являющееся владельцем бизнес-процессов, автоматизация которых связана с данным приложением.

Блок ИТ – блок информационных технологий Заказчика

ИС – информационная система.

2. Цели и задачи.

Цель. Обеспечение, гарантия постоянной поддержки и совершенствование необходимых Заказчику ИТ-услуг.

Задачи:

- 2.1. Организация сервиса ТО базового рабочего места
- 2.2. Организация сервиса ТО системы электронной почты
- 2.3. Организация сервиса ТО систем печати
- 2.4. Организация сервиса ТО систем копирования
- 2.5. Организация сервиса ТО системы электронного документооборота
- 2.6. Организация сервиса ТО систем сканирования
- 2.7. Организация сервиса ТО систем мобильного доступа
- 2.8. Организация сервиса ТО АРМ банковских операций
- 2.9. Организация сервиса ТО «Электронных форм налоговой отчетности» (ФНО)
- 2.10. Организация сервиса ТО корпоративной информационной сети
- 2.11. Организация сервиса ТО систем доступа к сети Интернет
- 2.12. Организация сервиса ТО ИС Параграф
- 2.13. Организация сервиса ТО систем FTP
- 2.14. Организация сервиса технического сопровождения мероприятий
- 2.15. Организация сервиса ТО системы резервного копирования
- 2.16. Организация сервиса поддержки нормативных документов
- 2.17. Организация сервиса ТО систем мониторинга ИТ – инфраструктуры
- 2.18. Организация сервиса сопутствующих услуг
- 2.19. Организация сервиса администрирования информационных систем
- 2.20. Описание сервиса ТО серверного оборудования
- 2.21. Описание сервиса ТО телекоммуникационного оборудования

3. Описание сервисов.

3.1. Описание сервиса ТО базового рабочего места:

3.1.1. Целевая группа - Пользователи НГДУ «Жылоймунайгаз».

3.1.2. Описание - Сервис «Базовое рабочее место» является базовым сервисом в информационной системе АО «Эмбаунайгаз». В составе сервиса предоставляется возможность выполнения автоматизации офисной деятельности, платформа для функционирования различных приложений, база для получения других информационных сервисов, средства защиты от компьютерных вирусов, доступ к сетевым папкам, возможность обмена электронными сообщениями и использование общих почтовых папок и коммуникации с использованием локальной вычислительной сети организации.

3.1.3. Интервал предоставления сервиса - с понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00.

3.1.4. Место предоставления – НГДУ «Жылоймунайгаз».

3.1.5. Временные параметры сервиса.

3.1.5.1. Низкий - Неработоспособность компонента базового рабочего места. Время реагирования 12 часов, время устранения 24 часа.

3.1.5.2. Средний - Неработоспособность базового рабочего места сотрудника Заказчика. Время реагирования 1 час, время устранения 4 часа.

3.1.5.3. Высокий - Неработоспособность базового рабочего места Топ менеджера Заказчика. Время реагирования 30 мин, время устранения 1 час.

3.2. Описание сервиса ТО системы электронной почты

3.2.1. Целевая группа - Пользователи НГДУ «Жылоймунайгаз».

- 3.2.2. Описание - Получая сервис «Система электронной почты», пользователи приобретают возможность обмена электронными сообщениями с использованием корпоративной почтовой системы.
- 3.2.3. Место предоставления - НГДУ «Жылоймунайгаз».
- 3.2.4. Временные параметры сервиса.
 - 3.2.4.1. Низкий - Не работает электронная почта сотрудника Заказчика. Время реагирования 30 мин, время устранения 2 часа.
 - 3.2.4.2. Средний - Не работает электронная почта нескольких сотрудников Заказчика. Время реагирования 20мин, время устранения 1 час.
 - 3.2.4.3. Высокий - Не работает электронная почта Топ менеджера Заказчика. Время реагирования 15мин, время устранения 30мин.

3.3. Описание сервиса ТО систем печати.

- 3.3.1. Целевая группа - Пользователи НГДУ «Жылоймунайгаз».
- 3.3.2. Описание - Обеспечение и поддержка печати.
- 3.3.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00.
- 3.3.4. Место предоставления - НГДУ «Жылоймунайгаз».
- 3.3.5. Временные параметры сервиса.
 - 3.3.5.1. Низкий - Посторонние шумы в работе оборудования. Время реагирования 12 часов, время устранения 24 часа.
 - 3.3.5.2. Средний - Качество печати не соответствует норме. Время реагирования 1 час, время устранения 4 часа.
 - 3.3.5.3. Высокий - Неработоспособность печатающего устройства. Время реагирования 30мин, время устранения 1 час.

3.4. Описание сервиса ТО систем копирования

- 3.4.1. Целевая группа - Пользователи НГДУ «Жылоймунайгаз».
- 3.4.2. Описание - Обеспечение и поддержка печати.
- 3.4.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00.
- 3.4.4. Место предоставления - НГДУ «Жылоймунайгаз».
- 3.4.5. Временные параметры сервиса.
 - 3.4.5.1. Низкий - Посторонние шумы в работе оборудования. Время реагирования 12 часов, время устранения 24 часа.
 - 3.4.5.2. Средний - Качество печати не соответствует норме. Время реагирования 1 час, время устранения 4 часа.
 - 3.4.5.3. Высокий - Неработоспособность печатающего устройства. Время реагирования 30мин, время устранения 1 час.

3.5. Описание сервиса ТО системы электронного документооборота

- 3.5.1. Целевая группа - Пользователи НГДУ «Жылоймунайгаз».
- 3.5.2. Описание - Получая сервис «Система электронного документооборота», пользователи приобретают возможность обмена электронными сообщениями с использованием корпоративной почтовой системы.
- 3.5.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00.
- 3.5.4. Место предоставления - НГДУ «Жылоймунайгаз».
- 3.5.5. Временные параметры сервиса.

- 3.5.5.1. Низкий - Не работает электронный документооборот сотрудника Заказчика. Время реагирования 12 часов, время устранения 24 часа.
- 3.5.5.2. Средний - Не работает электронный документооборот нескольких сотрудников Заказчика. Время реагирования 1 час, время устранения 4 часа.
- 3.5.5.3. Высокий - Не работает электронный документооборот у топ-менеджмента Заказчика. Время реагирования 30мин, время устранения 1 час.

3.6. Описание сервиса ТО систем сканирования

- 3.6.1. Целевая группа - Пользователи НГДУ «Жылоймунайгаз».
- 3.6.2. Описание - Обеспечение и поддержка сканирования.
- 3.6.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00.
- 3.6.4. Место предоставления - НГДУ «Жылоймунайгаз».
- 3.6.5. Временные параметры сервиса.
 - 3.6.5.1. Низкий - Посторонние шумы в работе оборудования. Время реагирования 12 часов, время устранения 24 часа.
 - 3.6.5.2. Средний - Качество сканирования не соответствует норме. Время реагирования 1 час, время устранения 4 часа.
 - 3.6.5.3. Высокий - Неработоспособность сканирующего устройства. Время реагирования 30мин, время устранения 1 час.

3.7. Описание сервиса ТО систем мобильного доступа

- 3.7.1. Целевая группа - Пользователи НГДУ «Жылоймунайгаз» (все сотрудники по требованию АО «Эмбаунайгаз»).
- 3.7.2. Описание - Обеспечение и поддержка удаленного доступа к информационным ресурсам АО «Эмбаунайгаз».
- 3.7.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00.
- 3.7.4. Место предоставления - НГДУ «Жылоймунайгаз».
- 3.7.5. Временные параметры сервиса.
 - 3.7.5.1. Низкий - Не может получить доступ сотрудник компании. Время реагирования 6 часов, время устранения 12 часов.
 - 3.7.5.2. Средний - Не могут получить доступ несколько сотрудников компании. Время реагирования 30 мин, время устранения 2 часа.
 - 3.7.5.3. Высокий - Не может получить доступ Топ менеджеры компании. Время реагирования 15 мин, время устранения 30 мин.

3.8. Описание сервиса ТО АРМ банковских операций

- 3.8.1. Целевая группа - Департамент казначейства.
- 3.8.2. Описание - Техническая поддержка систем АРМ банковских операций.
- 3.8.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00.
- 3.8.4. Место предоставления - НГДУ «Жылоймунайгаз».
- 3.8.5. Временные параметры сервиса.
 - 3.8.5.1. Низкий - Не может работать один сотрудник. Время реагирования 30 мин, время устранения 30 мин.
 - 3.8.5.2. Средний - Не может выполняться технологическая операция. Время реагирования 20 мин, время устранения 20 мин.

3.8.5.3. Высокий - Не может работать сотрудник департамента, имеющий право электронной подписи. Время реагирования 15 мин, время устранения 15 мин.

3.9. Описание сервиса ТО «Электронных форм налоговой отчетности» (ЭФНО)

3.9.1. Целевая группа - Сектор налогового учета.

3.9.2. Описание - Техническое обслуживание приложений ФНО. Приложение для декларанта (ИС Акциз), e-inis-client2(INIS) и личный кабинет на сайте www.salyk.kz.

3.9.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00.

3.9.4. Место предоставления - НГДУ «Жылоймунайгаз».

3.9.5. Временные параметры сервиса.

3.9.5.1. Низкий - Не может работать один сотрудник. Время реагирования 30 мин, время устранения 2 часа.

3.9.5.2. Средний - Не может выполняться технологическая операция. Время реагирования 20 мин, время устранения 1 час.

3.9.5.3. Высокий - Не может работать сотрудник департамента. Время реагирования 15 мин, время устранения 30 мин.

3.10. Описание сервиса ТО корпоративной информационной сети

3.10.1. Целевая группа - Пользователи НГДУ «Жылоймунайгаз».

3.10.2. Описание - Обеспечение доступа к корпоративной сети Заказчика.

3.10.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00

3.10.4. Место предоставления - НГДУ «Жылоймунайгаз».

3.10.5. Временные параметры сервиса.

3.10.5.1. Низкий - Отсутствие доступа к ресурсу корпоративной информационной сети у одного сотрудника. Время реагирования 6 часов, время устранения 12 часов.

3.10.5.2. Средний - Отсутствие доступа к ресурсу корпоративной информационной сети у нескольких сотрудников. Время реагирования 30 мин, время устранения 2 часа.

3.10.5.3. Высокий - Отсутствие доступа к ресурсу корпоративной информационной сети у Топ менеджера компании. Время реагирования 15 мин, время устранения 30 мин.

3.11. Описание сервиса ТО систем доступа к сети Интернет

3.11.1. Целевая группа - Пользователи НГДУ «Жылоймунайгаз».

3.11.2. Описание - Предоставление доступа к глобальной сети Интернет.

3.11.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. в НГДУ «Жылоймунайгаз». В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00

3.11.4. Место предоставления - НГДУ «Жылоймунайгаз».

3.11.5. Временные параметры сервиса.

3.11.5.1. Низкий - Отсутствие доступа к сети Интернет у одного сотрудника. Время реагирования 6 часов, время устранения 12 часов.

3.11.5.2. Средний - Отсутствие доступа к сети Интернет у нескольких сотрудников. Время реагирования 30 мин, время устранения 2 часа.

3.11.5.3. Высокий - Отсутствие доступа к сети Интернет у Топ менеджера компании. Время реагирования 15 мин, время устранения 30 мин.

3.12. Описание сервиса ТО ИС Параграф

3.12.1. Целевая группа - Пользователи НГДУ «Жылоймунайгаз».

3.12.2. Описание - Предоставление доступа в базу ИС Параграф

- 3.12.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. в НГДУ «Жылоймунайгаз». В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00
- 3.12.4. Место предоставления - НГДУ «Жылоймунайгаз».
- 3.12.5. Временные параметры сервиса.
 - 3.12.5.1. Низкий - Отсутствие доступа к базе ИС Параграф у одного сотрудника. Время реагирования 30 мин, время устранения 2 часа.
 - 3.12.5.2. Средний - Отсутствие доступа к базе ИС Параграф у нескольких сотрудников. Время реагирования 20 мин, время устранения 1 час.
 - 3.12.5.3. Высокий - Отсутствие доступа к базе ИС Параграф у Топ менеджера компании. Время реагирования 15 мин, время устранения 30 мин.
- 3.13. **Описание сервиса ТО систем FTP**
 - 3.13.1. Целевая группа - Пользователи НГДУ «Жылоймунайгаз».
 - 3.13.2. Описание – Обеспечение передачи информации значительных объемов
 - 3.13.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. в НГДУ «Жылоймунайгаз». В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00
 - 3.13.4. Место предоставления - НГДУ «Жылоймунайгаз».
 - 3.13.5. Временные параметры сервиса.
 - 3.13.5.1. Низкий - Не осуществляется передача информации у одного сотрудника. Время реагирования 6 часов, время устранения 12 часов.
 - 3.13.5.2. Средний - Не осуществляется передача информации у нескольких сотрудников. Время реагирования 30 мин, время устранения 2 часа.
 - 3.13.5.3. Высокий - Не осуществляется передача информации у Топ менеджера. Время реагирования 15 мин, время устранения 30 мин.
- 3.14. **Описание сервиса технического сопровождения мероприятий**
 - 3.14.1. Целевая группа - Пользователи НГДУ «Жылоймунайгаз».
 - 3.14.2. Описание – Техническое сопровождение различных мероприятий (презентации, совещания, конференции, пресс-релизы)
 - 3.14.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. в НГДУ «Жылоймунайгаз». В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00
 - 3.14.4. Место предоставления - НГДУ «Жылоймунайгаз».
 - 3.14.5. Временные параметры сервиса.
 - 3.14.5.1. Низкий - Мероприятие с участием одного сотрудника. Время реагирования 6 часов, время устранения 12 часов.
 - 3.14.5.2. Средний - Мероприятие с участием нескольких сотрудников. Время реагирования 30 мин, время устранения 2 часа.
 - 3.14.5.3. Высокий - Мероприятие с участием Топ менеджеров. Время реагирования 15 мин, время устранения 30 мин.
- 3.15. **Описание сервиса поддержки нормативных документов**
 - 3.15.1. Целевая группа - Пользователи НГДУ «Жылоймунайгаз».
 - 3.15.2. Описание – Инвентаризация оборудования, регистрация ремонта и замены оборудования и т.д.
 - 3.15.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. в НГДУ «Жылоймунайгаз». В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00
 - 3.15.4. Место предоставления - НГДУ «Жылоймунайгаз».
 - 3.15.5. Временные параметры сервиса.

- 3.15.5.1. Низкий - Нет подписи начальника ДАПиИТ. Время реагирования 7 дней, время устранения 20 дней.
- 3.15.5.2. Средний - Неактуальный список контактов сотрудников службы технической поддержки. Время реагирования 2 дня, время устранения 14 дней.
- 3.15.5.3. Высокий - Не внесены изменения в описание основных информационных систем. Время реагирования 1 день, время устранения 7 дней.
- 3.16. **Описание сервиса ТО систем мониторинга ИТ – инфраструктуры.**
 - 3.16.1. Целевая группа - Пользователи НГДУ «Жылоймунайгаз».
 - 3.16.2. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. в НГДУ «Жылоймунайгаз». В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00
 - 3.16.3. Место предоставления - НГДУ «Жылоймунайгаз».
 - 3.16.4. Временные параметры сервиса.
 - 3.16.4.1. Низкий - Некорректный мониторинг одного элемента инфраструктуры. Время реагирования 6 часов, время устранения 12 часов.
 - 3.16.4.2. Средний - Некорректный мониторинг нескольких элементов инфраструктуры. Время реагирования 30 мин, время устранения 2 часа.
 - 3.16.4.3. Высокий - Отсутствие мониторинга. Время реагирования 15 мин, время устранения 30 мин.
- 3.17. **Описание требований к оказанию сопутствующих услуг**
 - 3.17.1. Целевая группа - Пользователи НГДУ «Жылоймунайгаз».
 - 3.17.2. Описание – поддержка аварийного фонда, поддержка обменного фонда, ремонт оборудования, описанного в Приложении 1, изменение конфигурации оборудования с целью повышения производительности, изменение конфигурации оборудования с целью использования дополнительных функций, аренда оборудования Заказчиком, доставка оборудования до территориально-удаленных структурных подразделений Заказчика, консалтинговые услуги, связанные с разработкой аналитических отчетов по управлению непрерывностью оказываемых сервисов, организация новых точек для подключения к локальной сети передачи данных и голоса, кабельного телевидения, сети видеонаблюдения.
 - 3.17.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. в НГДУ «Жылоймунайгаз» В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00
 - 3.17.4. Место предоставления - НГДУ «Жылоймунайгаз».
 - 3.17.5. Временные параметры сервиса.
 - 3.17.5.1. Низкий - Неудовлетворительная работа оборудования индивидуального пользования, Восполнение аварийного фонда, Поддержка обменного фонда, передача оборудования в аренду Заказчику. Время реагирования 12 раб. дней, время устранения по согласованию заказчиком.
 - 3.17.5.2. Средний - Отказ работы оборудования индивидуального пользования, Неудовлетворительная работа оборудования коллективного пользования, Организация новых точек подключения. Неактуальный список контактов сотрудников службы технической поддержки. Время реагирования 1 раб. день, время устранения по согласованию Заказчика.
 - 3.17.5.3. Высокий - Отказ работы оборудования коллективного пользования, Неудовлетворительная работа оборудования Топ менеджеров Заказчика, Организация новых точек подключения для Топ менеджера Заказчика. Время реагирования 30 мин, время устранения по согласованию заказчика.

3.17.5.4. При необходимости замены комплектующих, не имеющих в наличии, время устранения проблемы корректируется с учетом периода доставки ЗИПа. Период доставки оборудования

3.18. Описание сервиса администрирование информационных систем.

3.18.1. Целевая группа - Пользователи НГДУ «Жылоймунайгаз»

3.18.2. Описание - Обеспечение работоспособности информационных систем

3.18.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. в НГДУ «Жылоймунайгаз» В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00

3.18.4. Место предоставления - НГДУ «Жылоймунайгаз»

3.18.5. Временные параметры сервиса.

3.18.5.1. Низкий - Не может работать один сотрудник. Время реагирования 30 мин, время устранения 2 часа.

3.18.5.2. Средний - Не могут работать несколько сотрудников. Время реагирования 20 мин, время устранения 1 час.

3.18.5.3. Высокий - Проблемы в работе Топ менеджера. Время реагирования 15 мин, время устранения 30 мин.

3.19. Описание сервиса ТО серверного оборудования.

3.19.1. Целевая группа - Пользователи НГДУ «Жылоймунайгаз»

3.19.2. Описание - Организация ТО серверного оборудования в НГДУ «Жылоймунайгаз»

3.19.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00

3.19.4. Место предоставления - НГДУ «Жылоймунайгаз».

3.19.5. Временные параметры сервиса.

3.19.5.1. Низкий - Нет возможности мониторинга системы на достаточном уровне. Время реагирования 8 часов, время устранения 16 часов.

3.19.5.2. Средний - Работа системы сопровождается посторонними шумами, выделениями. Перебои в работе серверов. Время реагирования 2 часа, время устранения 8 часов.

3.19.5.3. Высокий - Выход из строя серверного оборудования. Время реагирования 1 час, время устранения 4 часа.

3.20. Описание сервиса ТО телекоммуникационного оборудования

3.20.1. Целевая группа - Пользователи НГДУ «Жылоймунайгаз»

3.20.2. Описание - Обеспечение работоспособности телекоммуникационного оборудования.

3.20.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00

3.20.4. Место предоставления - НГДУ «Жылоймунайгаз».

3.20.5. Временные параметры сервиса.

3.20.5.1. Низкий - Отсутствие доступа к локальной сети одного пользователя. Время реагирования 6 часов, время устранения 12 часов.

3.20.5.2. Средний - Отсутствие доступа к локальной сети у нескольких сотрудников. Время реагирования 30 мин, время устранения 2 часа.

3.20.5.3. Высокий - Отсутствие доступа к локальной сети у Топ менеджера компании. Время реагирования 15 мин, время устранения 30 мин.

4. Объем услуг

4.1. Весь каталог услуг по всем предоставляемым сервисам указана в Приложении 1, таблица

- 4.2. Методика расчета штрафных санкции по всем предоставляемым сервисам указана в Приложении 1, таблица 2.
- 4.3. Перечень оборудования передаваемых на сервис технического обслуживания по всем предоставляемым сервисам указана в Приложении 2.
- 4.4. Перечень ПО, передаваемого на сервис технического обслуживания по ТО базового рабочего места:
 - 4.4.1. MS windows XP professional/7 professional/8.1/10
 - 4.4.2. MS office 2003/2007/2010/2013
 - 4.4.3. Adobe Reader
 - 4.4.4. Adobe Acrobat Professional
 - 4.4.5. Архиватор Winrar
 - 4.4.6. Lotus notes Client
 - 4.4.7. ПО записи данных на CD/DVD носителях - Nero
 - 4.4.8. Переводчик Multitran
 - 4.4.9. Autodesk 3ds Max
 - 4.4.10. 7-Zip
 - 4.4.11. ABBYY FineReader 6.0/7.0/10 Corporate/Sprint/Professional edition
 - 4.4.12. ABBYY Lingvo 9/10/11/12/x3 First Step/Multilingual/English-Russian
 - 4.4.13. ABBYY PDF Transformer 2.0/3.0
 - 4.4.14. ACDSee 5.0 PowerPack
 - 4.4.15. Adobe Air
 - 4.4.16. Adobe Flash Player
 - 4.4.17. Adobe Photoshop
 - 4.4.18. ArcGIS Desktop
 - 4.4.19. AutoCAD 2012
 - 4.4.20. Autodesk DWF Viewer 7
 - 4.4.21. Клиент Citrix Gotomypc
 - 4.4.22. CorelDRAW Graphics Suite X3
 - 4.4.23. DAEMON Tools Lite
 - 4.4.24. DivX Player
 - 4.4.25. DjVu Solo
 - 4.4.26. Eclipse Software
 - 4.4.27. FAR file manager
 - 4.4.28. Браузеры (Internet Explorer/Opera/Chrome/Firefox/Safari)
 - 4.4.29. K-Lite Codec
 - 4.4.30. Punto Switcher 3.1
 - 4.4.31. Tumar CSP
 - 4.4.32. Winamp
 - 4.4.33. Клиент Сезам
 - 4.4.34. Сократ Персональный 4.1
 - 4.4.35. Promt
 - 4.4.36. Биллинговая система
 - 4.4.37. АСМО (Автоматизированная система метрологического обеспечения)
 - 4.4.38. БД кадрового учета
 - 4.4.39. Kaspersky
 - 4.4.40. Система бюджетирования и планирования SAS FM
 - 4.4.41. Система раздельного учета SAS ABM
 - 4.4.42. Телефонный справочник
 - 4.4.43. Управление проектами Primavera
 - 4.4.44. Доступ к сетевым ресурсам

- 4.5. **ПО передаваемого на сервис технического обслуживания по ТО системы электронной почты**
 - 4.5.1. Windows Server 2008 R2 SP1 – 1 шт
 - 4.5.2. MS Exchange Server 2010 SP3 - 1 шт
- 4.6. **ПО передаваемого на сервис по ТО систем мобильного доступа**
 - 4.6.1. Secure Platform – 1 шт
 - 4.6.2. Firewall – 1 шт
 - 4.6.3. Windows Server 2003 SP1 – 3 шт
 - 4.6.4. DNS Server – 1 шт
 - 4.6.5. DHCP Server – 1 шт
- 4.7. **ПО передаваемого на сервис по ТО АРМ банковских операций**
 - 4.7.1. Windows 8.1 – 1 шт
 - 4.7.2. Клиент Народного банка – 1 шт
 - 4.7.3. Клиент ККБ – 1 шт
 - 4.7.4. Клиент АТФ банка – 1 шт
- 4.8. **ПО передаваемого на сервис по ТО «Электронных форм налоговой отчетности» (ЭФНО)**
 - 4.8.1. СПО Microsoft Windows 8.1 – 1 шт
 - 4.8.2. ППО СГДС@Мерс, версия 3.0.1.143 – 1 шт
 - 4.8.3. ППО e-tax-report-2002(ИС ЭФНО) – 1 шт
 - 4.8.4. ППО e-nds-report-2002(ИС НДС) – 1 шт
 - 4.8.5. ППО e-tax-report-isid(ИСИД) – 1 шт
 - 4.8.6. ППО e-inis-client2(ИНИС) – 1 шт
- 4.9. **ПО передаваемого на сервис по ТО корпоративной информационной сети**
 - 4.9.1. СПО Microsoft Windows Server 2008 R2 SP1- 2шт
 - 4.9.2. ПО Microsoft Active Directory – 2 шт
 - 4.9.3. Система виртуализации – 1 компл.
- 4.10. **ПО передаваемого на сервис по ТО систем доступа к сети Интернет**
 - 4.10.1. СПО Microsoft Windows Server 2003 - 1 шт
 - 4.10.2. ПО Microsoft ISA Server 2006 - 1 шт
 - 4.10.3. ПО Microsoft IIS Server - 1 шт
 - 4.10.4. ПО Web security Triton - 1 шт
 - 4.10.5. ПО Websense - 1 шт
- 4.11. **ПО передаваемого по ТО ИС Параграф**
 - 4.11.1. СПО Microsoft Windows 2003 – 1 шт
 - 4.11.2. ПО Сетевая версия ИС Параграф – 1 шт
- 4.12. **ПО передаваемого на сервис по ТО систем FTP**
 - 4.12.1. СПО Microsoft Windows Server 2008 R2 SP1 – 1 шт
 - 4.12.2. ПО Fileserver SERV-U 14 – 1 шт
- 4.13. **ПО передаваемого на сервис по системе мониторинга ИТ – инфраструктуры**
 - 4.13.1. Systems Management Server - 1 шт
 - 4.13.2. Lotus Notes Client - 1 шт
 - 4.13.3. Veritas Backup Exec 12 for Windows Servers - 1 шт
 - 4.13.4. Система мониторинга доступности ИТ-оборудования - 1 шт
- 4.14. Исполнитель должен обеспечить непрерывность работы компьютеров, перечисленных в Приложении 2, с учетом срока ввода в эксплуатацию из следующих допущений:
 - 4.14.1. Все компьютеры подключены к системе бесперебойного питания. Все компьютеры объединены в единую локальную сеть через оборудование Cisco. Помещения Заказчика

- отвечают всем требованиям организации электроснабжения. Оборудование находится в помещении с нормальным уровнем температуры, влажности и запыленности воздуха. Пользователи оборудования ознакомлены с правилами эксплуатации оборудования.
- 4.15. Исполнитель должен приложить прейскурант и методику расчета цен на ремонт и замену основных модулей компьютеров: материнская плата, блок питания, процессор, сетевая карта, оперативная память, HDD, видеокарта, звуковая карта, оптический привод (CD, DVD).
- 4.16. Исполнитель должен обеспечить непрерывность работы мониторов, перечисленных в Приложении 2, с учетом срока ввода в эксплуатацию из следующих допущений:
- 4.16.1. Все компьютеры подключены к системе бесперебойного питания. Помещения Заказчика отвечает всем требованиям организации электроснабжения. Оборудование находится в помещении с нормальным уровнем температуры, влажности и запыленности воздуха. Пользователи оборудования ознакомлены с правилами эксплуатации оборудования.
- 4.17. Исполнитель должен приложить прейскурант и методику расчета цен на ремонт, и замену блока питания монитора.
- 4.18. Исполнитель должен обеспечить непрерывность работы ноутбуков, перечисленных в Приложении 2, с учетом срока ввода в эксплуатацию из следующих допущений:
- 4.18.1. Все ноутбуки подключены к системе бесперебойного питания. Все ноутбуки объединены в единую локальную сеть через оборудование Cisco. Помещения Заказчика отвечает всем требованиям организации электроснабжения. Оборудование находится в помещении с нормальным уровнем температуры, влажности и запыленности воздуха. Ноутбуки используются сотрудниками при командировках. В командировках ноутбуки могут быть использованы без соблюдения норм по влажности, температурного режима, запыленности. Пользователи оборудования ознакомлены с правилами эксплуатации оборудования.
- 4.19. Исполнитель должен приложить прейскурант и методику расчета цен на ремонт и замену модулей ноутбуков: оперативная память, HDD, оптический привод (CD, DVD), клавиатурная панель, матрица, процессор.
- 4.20. Исполнитель должен обеспечить непрерывность работы принтеров, перечисленных в Приложении 2, с учетом срока ввода в эксплуатацию из следующих допущений:
- 4.20.1. Заказчик использует оборудование печати полноцветных и монохромных документов для нужд бухгалтерии (бухгалтерские документы), департамента закупок и МТС (конкурсная документация), структурных подразделений Заказчика (стандартные документы для среднестатистического офиса со штатом 150 чел.). Оборудование не подключено к системе бесперебойного питания. Пользователи ознакомлены с правилами эксплуатации оборудования. Помещения Заказчика отвечает всем требованиям организации электроснабжения. Оборудование находится в помещении с нормальным уровнем температуры, влажности и запыленности воздуха. Перемещение оборудования производится специалистами технической поддержки. 80% принтеров используются для коллективного пользования.
- 4.21. Исполнитель должен приложить прейскурант и методику расчета цен на ремонт и замену основных модулей принтеров: блок питания, нагревательный вал, термопленка, механизм подачи бумаги, плата питания, сетевая карта.
- 4.22. Исполнитель должен обеспечить непрерывность работы оборудования тиражирования, перечисленных в Приложении 2, с учетом срока ввода в эксплуатацию из следующих допущений:
- 4.22.1. Заказчик использует оборудование тиражирования документов для нужд бухгалтерии (копии бухгалтерских документов), департамента закупки и МТС (копии договоров,

копии конкурсных документаций), канцелярии (копии исходящих документов, копии факсимильных сообщений), структурных подразделений Заказчика (стандартные копии документов для среднестатистического офиса со штатом 150 чел.). Оборудование не подключено к системе бесперебойного питания. Пользователи ознакомлены с правилами эксплуатации оборудования. Помещения Заказчика отвечает всем требованиям организации электроснабжения. Оборудование находится в помещении с нормальным уровнем температуры, влажности и запыленности воздуха. Перемещение оборудования производится специалистами технической поддержки.

4.23. Исполнитель должен приложить прейскурант и методику расчета цен на ремонт и замену основных модулей оборудования тиражирования: блок питания, нагревательный вал, картридж, термопленка, механизм подачи бумаги, плата питания, сетевая карта.

4.24. Исполнитель должен обеспечить непрерывность работы сканеров, перечисленных в Приложении 2, с учетом срока ввода в эксплуатацию из следующих допущений:

4.24.1. Заказчик использует сканеры для нужд бухгалтерии (копии бухгалтерских документов), департамента закупок и местного содержания (копии договоров, копии конкурсных документаций), канцелярии (копии исходящих документов, копии факсимильных сообщений), структурных подразделений Заказчика (стандартные копии документов для среднестатистического офиса со штатом 150 чел.). Оборудование не подключено к системе бесперебойного питания. Пользователи оборудования ознакомлены с правилами эксплуатации оборудования. Помещения Заказчика отвечает всем требованиям организации электроснабжения. Оборудование находится в помещении с нормальным уровнем температуры, влажности и запыленности воздуха.

4.25. Требования к ремонту Оборудования (см. Приложение2) с не истекшим гарантийным сроком

4.25.1. Итоги работ регистрируются по установленным в Обществе правилам и процедурам

4.25.2. Ремонт Оборудования осуществляется с предоставлением замены оборудования из обменного фонда и выполнением работ на территории сервисного центра поставщика Оборудования;

4.25.3. Исполнитель берет на себя затраты по доставке Оборудования до сервисного центра поставщика Оборудования

4.25.4. Исполнитель берет на себя затраты по доставке Оборудования из сервисного центра поставщика Оборудования до рабочего места Заказчика

4.25.5. Проверка работоспособности Оборудования с последующим тестированием в течение 3-х часов проводится на территории Заказчика с привлечением заинтересованных специалистов Заказчика.

4.26. Требования к ремонту Оборудования (см. Приложение2) с истекшим гарантийным сроком

4.26.1. Диагностика Оборудования для выявления неисправности выполняется специалистами Исполнителя. Итоги работ регистрируются по установленным в Обществе правилам и процедурам;

4.26.2. Ремонт Оборудования осуществляется с предоставлением замены из обменного фонда и выполнением работ на территории сервисного центра Исполнителя;

4.26.3. Исполнитель берет на себя затраты по доставке Оборудования до сервисного центра.

4.26.4. Исполнитель берет на себя затраты по доставке Оборудования из сервисного центра до рабочего места Заказчика.

4.26.5. Проверка работоспособности Оборудования с последующим тестированием в течение 3-х часов проводится на территории Заказчика с привлечением заинтересованных специалистов Заказчика.

- 4.26.6. Послеремонтный гарантийный срок после выполнения ремонта Оборудования не менее 3-х месяцев. Повторный ремонт в период послеремонтного гарантийного срока производится за счет Исполнителя. В случае выхода из строя Оборудования по вине Заказчика в послегарантийный период ремонт производится за счет Заказчика;
- 4.26.7. Послеремонтный гарантийный срок при необходимости выполнения повторного ремонта Оборудования в течение гарантийного срока Исполнителя, продлевается на период от даты повторного обращения до даты выдачи Оборудования
- 4.27. Исполнитель должен обеспечить изменение конфигурации с целью повышения производительности (ОЗУ, HDD, высокопроизводительная видеокарта, сетевая карта, звуковая карта, материнская плата, процессор, дополнительные USB порты, дополнительные карты видеозахвата, CD, DVD);
- 4.28. Исполнитель должен обеспечить изменение конфигурации с целью использования дополнительных функций (Вэб-камера, сетевая карта принтера, наушники и т.д.);
- 4.29. Для обеспечения непрерывности работы оборудования Исполнитель должен создать и поддерживать аварийный фонд. Аварийный фонд будет распределён по регионам Атырауской области.
- 4.29.1. Состав аварийного фонда и распределение по регионам. (Выдача материалов из аварийного фонда производится по первому требованию Заказчика в течение одного рабочего дня. Пополнение аварийного фонда производится из средств, выделенных на фонд сопутствующих услуг.)
- 4.29.1.1. Блок питания для системного блока:
- 4.29.1.1.1. г. Кульсары – 1 шт
- 4.29.1.2. Жесткий диск SATA:
- 4.29.1.2.1. г. Кульсары – 1 шт
- 4.29.1.3. ОЗУ DDR3 2 Гб:
- 4.29.1.3.1. г. Кульсары – 1 шт
- 4.29.1.4. Мышь проводная оптическая USB:
- 4.29.1.4.1. г. Кульсары – 1 шт
- 4.29.1.5. Клавиатура проводная USB:
- 4.29.1.5.1. г. Кульсары – 1 шт
- 4.29.1.6. Кабель USB Тип А-В, 5 м:
- 4.29.1.6.1. г. Кульсары – 2 шт
- 4.29.1.7. Коммутатор Ethernet неуправляемый (5 или 8 портов):
- 4.29.1.7.1. г. Кульсары – 1 шт
- 4.29.1.8. Коннектор RJ-45:
- 4.29.1.8.1. г. Кульсары – 30 шт
- 4.30. Требования к поддержке обменного и арендного фонда.
- 4.30.1. Для обеспечения замены неисправного оборудования на время ремонта и временного использования Заказчиком оборудования, Исполнитель создаст обменно-арендный фонд. Обменно-арендный фонд будет распределён по регионам Атырауской области. (Обменно-арендный фонд создается Исполнителем без привлечения средств фонда сопутствующих услуг. Оборудование находится в собственности Исполнителя. По окончании срока действия Договора, оборудование обменно-арендного фонда возвращается Исполнителю. Обмен и аренда осуществляются по запросу Заказчика. Исполнитель приложит прейскурант и методику расчета цен на аренду оборудования.)
- 4.30.1.1. Ноутбук 15”
- 4.30.1.1.1. г. Кульсары 1шт
- 4.30.1.2. Монитор
- 4.30.1.2.1. г. Кульсары 1шт

4.30.1.3. Принтер лазерный простой

4.30.1.3.1. г. Кульсары – 1 шт

4.31. Исполнитель должен разработать форму аналитических отчетов по принятым у Заказчика критериям оценки уровня услуг (Уровень управления рисками, уровень автоматизации мониторинга, уровень выполнения объемов, уровень нарушений SLA). Исполнитель привлечет бизнес-аналитика в данной предметной области с объемом услуги 40 рабочих дней.

4.32. Методика расчета бюджета фонда сопутствующих услуг.

4.32.1. Бюджет фонда сопутствующих услуг будет составлять не более 5% от суммы договора. Сумма оплаты сопутствующих услуг за отчетный период (ежемесячно) величина переменная и зависит от фактического объема оказанных услуг по тарифам, действующим в течение действия договора.

4.33. Исполнитель ежемесячно представляет отчет об использовании средств фонда сопутствующих услуг по согласованной с Заказчиком форме.

4.34. Расшифровка оказанных услуг составляется Исполнителем в лице руководителя службы технической поддержки в согласованной с Заказчиком форме и передается в ДАПиИТ.

Требование к закупке

1. Предоставление гарантии на качество предлагаемых товаров, работ, услуг (если применимо).
Срок гарантии в месяцах: -
2. Наличие у потенциального поставщика опыта работы в течение последних 5 (пяти) лет, на рынке закупаемых однородных работ, услуг или определенной отрасли, подтвержденного оригиналами или нотариально засвидетельствованными копиями соответствующий актов, подтверждающих прием-передачу выполненных работ, оказанных услуг, совокупный объем которых по одному договору, в каждом году составляет не менее 75 миллионов тенге, в случае если сумма, выделенная для осуществления, которых по тендеру (лоту) превышает 75 миллионов тенге без учета НДС (при этом не допускается установление требования о наличии опыта работы, превышающего 5 (пять) лет): -
3. Дополнительные сведения, позволяющие потенциальным поставщикам получить наиболее полную информацию об условиях проводимых закупок, в том числе требования к Подрядчику/исполнителю: -
4. Предоставление лицензии на выполнение предлагаемых работ и услуг: -
5. Требование к специалистам поставщика

Специальность	Квалификация	Форма подтверждения квалификации	Кол-во	Опыт работы
Специалист	Service Desk, Incident and Problem Management	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	CompTIA IT Fundamentals	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	Не менее 2-х	Не менее 1 года
Специалист	CompTIA A+	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года

Специалист	Cisco Certified Network Associate	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	Не менее 2-х	Не менее 1 года
Специалист	Cisco Certified Network Professional Collaboration	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	Cisco Certified Network Professional	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	HP-UX Partition Management with nPars,vPars	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	HP UX System and Network Administration I	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
специалист	BladeCenter Fundamentals Test 1A	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	HP Managing XP Disk Arrays	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	HP Advanced XP Management	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	VMware Certified Associate Data Center Virtualization	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	Не менее 2-х	Не менее 1 года
Специалист	Microsoft Certified Professional	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	Microsoft Certified Solutions Associate Windows Server 2012 (MCSA)	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года

специалист	Microsoft Certified Solutions Associate Windows Server 2008 (MCSA)	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	Microsoft Certified IT Professional Enterprise Administrator on Windows Server 2008	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	Microsoft Certified Solutions Expert Desktop Infrastructure (MCSE)	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	Инсталляция, администрирование системы ПО "Контроль бурения и ремонта скважин "	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	Установка обновление и программных доработок, администрирование системы ПО "Контроль бурения и ремонта скважин"	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	Технического специалиста по сервисному обслуживанию систем бесперебойного питания	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	Не менее 2-х	Не менее 1 года
специалист	Инженер по обслуживанию оборудования Xerox	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	Не менее 2-х	Не менее 1 года
Специалист	Certified Designer and Installer	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	Не менее 2-х	Не менее 1 года
Специалист	по обслуживанию систем электропитания не ниже III группы	предоставить соответствующие документы о прохождении обучения или об успешной сдаче экзамена	1 или более	Не менее 1 года

6. Допускается субподряд/соисполнение: Не допускается.

7. Дополнительные технические требования к закупаемому лоту, требующие документального подтверждения: -

Директор департамента АПиИТ

Нсанбаев Б.М.

Начальник отдела
ИТ и телекоммуникации

Рахимжанов А.К.

Приложение 1. Объем услуг.
Таблица 1. КАТАЛОГ УСЛУГ

№	Техническое обслуживание базового рабочего места	Статья затрат, определяет, за счет каких средств оказываются услуги
1.1	Инсталляция и настройка тиражного программного обеспечения рабочих станций пользователей корпоративной информационной сети;	Постоянная часть Договора
1.2	Подключение персонального компьютера к корпоративной информационной сети	Постоянная часть Договора
1.3	Консультация пользователя	Постоянная часть Договора
1.4	Подключение и настройка периферийного оборудования:	Постоянная часть Договора
1.5	Инсталляция приложений на рабочие станции пользователей	Постоянная часть Договора
1.6	Установка обновлений ПО, поддержка функциональности и работоспособности программного обеспечения.	Постоянная часть Договора
1.7	Обновление антивирусных баз, данных на рабочих станциях.	Постоянная часть Договора
1.8	Организация рабочего места. Установка, настройка и подключение системного блока компьютера, монитора, клавиатуры, манипулятора. Подключение к локальной сети, настройка сетевых приложений, установка электрического удлинителя и расключение техники с укладкой кабелей. Подключение периферийных устройств (при необходимости)	Постоянная часть Договора
1.9	Организация рабочего места (установка, настройка и подключение ноутбука, подключение (при необходимости) монитора, клавиатуры, манипулятора. Подключение к локальной сети, настройка сетевых приложений, установка электрического удлинителя и расключение техники с укладкой кабелей)	Постоянная часть Договора
1.10	Инсталляция и начальная настройка тиражного ПО	Постоянная часть Договора
1.11	Инсталляция антивирусной программы	Постоянная часть Договора
1.12	Инсталляция ПО на рабочие станции пользователей	Постоянная часть Договора
1.13	Установка обновлений ПО, поддержка функциональности и работоспособности программного обеспечения.	Постоянная часть Договора
1.14	Замена ноутбука	ФСУ
1.15	Перенос системного блока компьютера	Постоянная часть Договора
1.16	Замена системного блока компьютера	Постоянная часть Договора
1.17	Замена монитора	ФСУ
1.18	Перенос монитора	Постоянная часть Договора
1.19	Замена и настройка проводной клавиатуры	ФСУ
1.20	Перенос и настройка проводной клавиатуры	Постоянная часть Договора
1.21	Установка и настройка проводной клавиатуры	Постоянная часть Договора
1.22	Изъятие клавиатуры	Постоянная часть Договора

1.23	Замена и настройка беспроводной клавиатуры	ФСУ
1.24	Перенос и настройка беспроводной клавиатуры	Постоянная часть Договора
1.25	Установка и настройка беспроводной клавиатуры	Постоянная часть Договора
1.26	Замена батареек на беспроводной клавиатуре	Постоянная часть Договора
1.27	Замена и настройка проводного манипулятора	ФСУ
1.28	Перенос и настройка проводного манипулятора	Постоянная часть Договора
1.29	Установка и настройка проводного манипулятора	Постоянная часть Договора
1.30	Изъятие манипулятора	Постоянная часть Договора
1.31	Замена и настройка беспроводного манипулятора	ФСУ
1.32	Перенос и настройка беспроводного манипулятора	Постоянная часть Договора
1.33	Установка и настройка беспроводного манипулятора	Постоянная часть Договора
1.34	Замена батареек на беспроводном манипуляторе	Постоянная часть Договора
1.35	Установка патч-корда для подключения компьютера или ноутбука с розеткой локальной сети	Постоянная часть Договора
1.36	Замена патч-корда для подключения компьютера или ноутбука с розеткой локальной сети	Постоянная часть Договора
1.37	Замена патч-корда для подключения патч-панели с коммутатором	Постоянная часть Договора
1.38	Установка патч-корда для подключения патч-панели с коммутатором	Постоянная часть Договора
1.39	Ремонт патч-корда	Постоянная часть Договора
1.40	Изготовление патч-корда	Постоянная часть Договора
1.41	Замена патч-корда	Постоянная часть Договора
1.42	Установка электрического удлинителя и расключение техники с укладкой электрических кабелей	Постоянная часть Договора
1.43	Замена электрического удлинителя	ФСУ
1.44	Перенос электрического удлинителя	Постоянная часть Договора
1.45	Укладка шнуров и кабелей на рабочих местах сотрудников	Постоянная часть Договора
1.46	Замена и настройка оптического привода в системном блоке компьютера	ФСУ
1.47	Установка и настройка оптического привода в системный блок компьютера	Постоянная часть Договора
1.48	Снятие оптического привода из системного блока компьютера	Постоянная часть Договора
1.49	Установка и настройка сетевой карты в системном блоке компьютера	Постоянная часть Договора
1.50	Замена и настройка сетевой карты в системном блоке компьютера	ФСУ
1.51	Изъятие и настройка сетевой карты (при необходимости) в системном блоке компьютера	Постоянная часть Договора
1.52	Установка и настройка видеокарты в системном блоке компьютера	Постоянная часть Договора
1.53	Замена и настройка видеокарты в системном блоке компьютера	ФСУ
1.54	Изъятие и настройка видеокарты (при необходимости) в системном блоке компьютера	Постоянная часть Договора
1.55	Установка блока питания в системном блоке компьютера	Постоянная часть Договора
1.56	Замена блока питания в системном блоке компьютера	ФСУ

1.57	Изъятие и настройка видеокарты (при необходимости) в системном блоке компьютера	Постоянная часть Договора
1.58	Подключение и настройка наушников (проводных или беспроводных) или микрофона или колонок к системному блоку компьютера или к ноутбуку	Постоянная часть Договора
1.59	Перенос и настройка наушников (проводных или беспроводных) или микрофона или колонок, или видеокамеры к системному блоку компьютера или к ноутбуку	Постоянная часть Договора
1.60	Изъятие наушников (проводных или беспроводных) или микрофона или колонок наушников, или микрофона или колонок, или видеокамеры от системного блока компьютера или от ноутбука	Постоянная часть Договора
1.61	Установка оперативной памяти в системном блоке	Постоянная часть Договора
1.62	Замена оперативной памяти в системном блоке	ФСУ
1.63	Изъятие оперативной памяти из системного блока	Постоянная часть Договора
1.64	Установка оперативной памяти в ноутбук	Постоянная часть Договора
1.65	Замена оперативной памяти в ноутбуке	ФСУ
1.66	Изъятие оперативной памяти из ноутбука	Постоянная часть Договора
1.67	Замена и настройка жесткого диска в системном блоке компьютера	ФСУ
1.68	Установка и настройка жесткого диска в системный блок компьютера	Постоянная часть Договора
1.69	Снятие жесткого диска из системного блока компьютера	Постоянная часть Договора
1.70	Замена и настройка жесткого диска в ноутбуке	ФСУ
1.71	Установка и настройка жесткого диска в ноутбук	Постоянная часть Договора
1.72	Установка точек подключения к JVC	ФСУ
	Техническое обслуживание системы электронной почты	
2.1	Архивация почтовых сообщений	Постоянная часть Договора
2.2	Создание почтового ящика	Постоянная часть Договора
2.3	Корректировка учетной записи в адресной книге	Постоянная часть Договора
2.4	Консультация пользователя	Постоянная часть Договора
2.5	Инсталляция клиентской части	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса печати	
3.1	Инсталляция драйверов печатающего устройства на компьютер	Постоянная часть Договора
3.2	Техническое обслуживание принтера (Очистка от пыли, профилактика, смазка и т.д.)	Постоянная часть Договора
3.3	Ремонт принтера из комплектующих и запчастей Заказчика	ФСУ
3.4	Настройка сетевого принтера	Постоянная часть Договора
3.5	Настройка локального принтера	Постоянная часть Договора
3.6	Установка печатающего устройства на рабочее место	Постоянная часть Договора
3.7	Замена картриджа печатающего устройства из расходных материалов Заказчика	Постоянная часть Договора

3.8	Устранения затора бумаги	Постоянная часть Договора
3.9	Консультация пользователя по печатающим устройствам	Постоянная часть Договора
3.10	Заправка картриджей из расходных материалов Заказчика	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса копирования	
4.1	Подготовка и установка копира	Постоянная часть Договора
4.2	Техническое обслуживание копира (Очистка от пыли, профилактика, смазка и т.д.)	Постоянная часть Договора
4.3	Ремонт копира из комплектующих и запчастей Заказчика	ФСУ
4.4	Настройка копира	Постоянная часть Договора
4.5	Перенос копира	Постоянная часть Договора
4.6	Замена тонер-картриджа копира из расходных материалов Заказчика	Постоянная часть Договора
4.7	Замена принт-картриджа копировального аппарата из расходных материалов Заказчика	Постоянная часть Договора
4.8	Консультация пользователя по пользованию копиром	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса ТО системы электронного документооборота.	
5.1	Консультация и обучение пользователя	Постоянная часть Договора
5.2	Создание почтового ящика	Постоянная часть Договора
5.3	Инсталляция клиентского подключения	Постоянная часть Договора
5.4	Настройка клиентского подключения	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса сканирования	
6.1	Инсталляция драйверов сканирующего устройства на компьютер	Постоянная часть Договора
6.2	Настройка сканера	Постоянная часть Договора
6.3	Установка сканирующего устройства на рабочее место	Постоянная часть Договора
6.4	Создание общей папки	Постоянная часть Договора
6.5	Консультация пользователя по сканированию	Постоянная часть Договора
6.6	Инсталляция и настройка сендера	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса мобильного доступа	
7.1	Прописывание сертификата для удаленного подключения	Постоянная часть Договора
7.2	Инсталляция VPN-клиента на ноутбук	Постоянная часть Договора
7.3	Настройка удаленного подключения на ноутбуке	Постоянная часть Договора
7.4	Консультация и обучение пользователя	Постоянная часть Договора
	Описание технического обслуживания АРМ банковских операций	
8.1	Консультация пользователя	Постоянная часть Договора

8.2	Техническая поддержка модема	Постоянная часть Договора
8.3	Техническая поддержка сетевой папки с данными системы ККБ	Постоянная часть Договора
8.4	Переустановка клиента Народный банк	Постоянная часть Договора
8.5	Переустановка клиента ККБ	Постоянная часть Договора
8.6	Переустановка клиента АТФ банк	Постоянная часть Договора
8.7	Инсталляция новых версий, релизов клиента Народный банк	Постоянная часть Договора
8.8	Инсталляция новых версий, релизов клиента ККБ	Постоянная часть Договора
8.9	Инсталляция новых версий, релизов клиента АТФ банк	Постоянная часть Договора
	Описание технического обслуживания «Электронных форм налоговой отчетности» (ЭФНО)	
9.1	Обновление клиентских версий налоговых приложений на рабочем месте сотрудника: СОНО	Постоянная часть Договора
9.2	Инсталляция и обновление клиентских версий налоговых приложений на рабочем месте сотрудника: ИС Акциз	Постоянная часть Договора
9.3	Инсталляция и настройка клиентских версий налоговых приложений на рабочем месте сотрудника, отправляемых через СГДС	Постоянная часть Договора
9.4	Инсталляция клиентских версий налоговых приложений на рабочем месте сотрудника: ИС INIS	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса ТО корпоративной информационной сети	
10.1	Создание учётной записи	Постоянная часть Договора
10.2	Редактирование учётной записи	Постоянная часть Договора
10.3	Смена пароля учётной записи её включение или отключение	Постоянная часть Договора
10.4	Создание контакта	Постоянная часть Договора
10.5	Создание группы безопасности	Постоянная часть Договора
10.6	Создание группы распространения	Постоянная часть Договора
10.7	Создание организационных единиц содержащих объекты Active Directory	Постоянная часть Договора
10.8	Редактирование организационных единиц содержащих объекты Active Directory	Постоянная часть Договора
10.9	Добавление и изменение атрибутов учётных записей	Постоянная часть Договора
10.10	Создание и изменение групповых политик	Постоянная часть Договора
10.11	Запрос и выпуск сертификатов в локальном Центре сертификации	Постоянная часть Договора
10.12	Создание и конфигурация шаблонов в центре сертификации	Постоянная часть Договора
10.13	Мониторинг обновлений антивирусных баз на сервере и операционных системах	Постоянная часть Договора
10.14	Предоставление доступа к сетевым ресурсам на файловых серверах	Постоянная часть Договора
10.15	Предоставление физических ресурсов для хранения информации на файловых серверах	Постоянная часть Договора

10.16	Миграция сетевых ресурсов на другое хранилище или файловый сервер	Постоянная часть Договора
10.17	Применение групповых политик на компьютеры пользователей	Постоянная часть Договора
10.18	Установка обновлений ОС и других приложений Microsoft через систему WSUS	Постоянная часть Договора
10.19	Установка обновлений ОС и других приложений Microsoft	Постоянная часть Договора
10.20	Создание шаблонов виртуальных систем	Постоянная часть Договора
10.21	Развёртывание виртуальной системой с шаблона	Постоянная часть Договора
10.22	Развёртывание виртуальной системой с образа или диска	Постоянная часть Договора
10.23	Миграция виртуальной системы на устройство хранения данных	Постоянная часть Договора
10.24	Миграция виртуальной системы на другого хост	Постоянная часть Договора
10.25	Создание снапшота виртуальной системы	Постоянная часть Договора
10.26	Изменение конфигурации виртуальной системы при условии её доступности для проведения операции	Постоянная часть Договора
10.27	Установка ESXi на сервер	Постоянная часть Договора
10.28	Конфигурирование ESXi для работы в кластере	Постоянная часть Договора
10.29	Добавление хоста в кластер ESXi	Постоянная часть Договора
10.30	Конфигурирование хоста в кластере ESXi	Постоянная часть Договора
10.31	Добавление и конфигурирование в кластере Datastore хранилища данных	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса систем доступа к сети интернет	
11.1	Создание учетной записи пользователя	Постоянная часть Договора
11.2	Установка лимита на входящий трафик	Постоянная часть Договора
11.3	Консультация пользователя	Постоянная часть Договора
11.4	Предоставление канала доступа в Интернет	Постоянная часть Договора
	Описание технического обслуживания ИС Параграф	
12.1	Инсталляция клиентского подключения	Постоянная часть Договора
12.2	Настройка клиентского подключения	Постоянная часть Договора
12.3	Консультация пользователя	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса FTP	
14.1	Создание сетевого ресурса для хранения информации	Постоянная часть Договора

14.2	Настройка службы FTP	Постоянная часть Договора
14.3	Консультация пользователя	Постоянная часть Договора
14.4	Предоставление канала доступа передачи данных	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса технического сопровождения мероприятия	
15.1	Подготовка и настройка клиентского подключения для презентации	Постоянная часть Договора
15.2	Подготовка оборудования озвучивания конференцзалов по запросам департаментов	Постоянная часть Договора
15.3	Подготовка проекционного оборудования для проведения презентаций по запросам департаментов	Постоянная часть Договора
15.4	Техническое сопровождение мероприятий	Постоянная часть Договора
15.5	Техническое сопровождение мероприятий с выездом	ФСУ
15.6	Подготовка систем синхронного перевода для проведения совещаний по запросам департаментов.	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса поддержки нормативных документов	
17.1	Разработка технической документации	Постоянная часть Договора
17.2	Внесение изменений в существующие нормативные документы	Постоянная часть Договора
17.3	Техническая паспортизация оборудования	Постоянная часть Договора
17.4	Инвентаризация оборудования	Постоянная часть Договора
17.5	Введение заявок в базу данных	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса ТО систем мониторинга ИТ-инфраструктуры	
18.1	Круглосуточный мониторинг оборудования, систем и инженерной инфраструктуры	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса администрирования информационных систем	
19.1	Создание почтового ящика сотруднику	Постоянная часть Договора
19.2	Установка переадресации почты на другой email	Постоянная часть Договора
19.3	Перенос почтового ящика сотрудника в другую почтовую базу	Постоянная часть Договора
19.4	Увеличение размера почтового ящика сотрудника	Постоянная часть Договора
19.5	Создание правил для входящей и исходящей почты	Постоянная часть Договора
19.6	Предоставление доступа к почтовому ящику сотрудника	Постоянная часть Договора
19.7	Предоставление доступа отправки сообщения от другого имени сотруднику	Постоянная часть Договора
19.8	Создание почтовой базы на сервере Exchange	Постоянная часть Договора
19.9	Проверка заполненности почтового ящика у руководства	Постоянная часть Договора

	Описание сервиса ТО серверного оборудования	
28	Ежедневное ТО	
28.1	Мониторинг состояния оборудования	
28.1	Отчет по состоянию оборудования	
29	Ежеквартальное ТО	
29.1	Проверка степени загрязненности и очистки оборудования	
29.2	Технические консультации, а также рекомендации по текущему управлению изменениями в соответствии с задачами бизнеса	
29.3	Анализ и разработка рекомендаций по установке модификаторов кода операционной системы - патчей	
29.4	Обновление микропрограммного обеспечения серверов и микрокода систем/сетей хранения данных	
29.5	Анализ функционального состояния системы (для серверов)	
30	ТО один раз в год	
30.1	Профилактика системы хранения данных	
30.2	Базовый анализ сети хранения данных	
30.3	Обновление микропрограммного обеспечения и ПО сетевых устройств и уведомления о проблемах	
30.4	Инвентаризация сетевых ресурсов	
30.5	Базовый анализ параметров окружающей среды в вычислительном центре	
31	Аварийно-восстановительные работы.	
31.1	Отчет с анализом причин аварии, и согласование плана мероприятий по предотвращению повторения аварии.	
	Описание сервиса ТО телекоммуникационного оборудования	
32.1	Подключение оконечных терминалов (компьютеров, IP-телефонов и др.)	
32.2	Освобождение неиспользуемых патчкордов из коммутационных панелей	
32.3	Устранение неисправностей (измерения, замена участков, информационных розеток)	
32.4	Добавление новых портов	
32.5	Подключение коммутационного оборудования к оптической подсистеме СКС	
32.6	Освобождение неиспользуемых патчкордов из коммутационных панелей	
32.7	Устранение неисправностей (измерения, замена участков)	
32.8	Настройка коммутатора. Пользовательские порты (access, trunk, speed, duplex)	
32.9	Настройка коммутатора. Магистральные порты	
32.10	Настройка коммутатора. Безопасность (ACL, DHCP-snooping, port-security)	
32.11	Настройка коммутатора. Маршрутизация	
32.12	Настройка коммутатора. Качество обслуживания (QoS)	
32.13	Настройка коммутатора. Прочее (STP, VTP, HSRP, VLAN)	
32.14	Настройка коммутатора. Работы по требованию	
32.15	Контроль сохранения конфигурации в хранилище	
32.16	Визуальный осмотр оборудования (серверная, кроссовые)	

32.17	Очистка оборудования от осадений, пыли и мелкого мусора	
32.18	Коммутация патчкордов (подключение, отключение, переклечение)	
32.19	Оптимизация (переукладка) медных и оптических патчкордов	
32.20	Устранение проблем с аппаратной частью	
32.21	Работа с провайдерами по работоспособности каналов связи	
32.22	Отчёт о работоспособности оборудования по требованию	
32.23	Отчет инвентаризационный по оборудованию	

Таблица 2. РАСЧЕТ ШТРАФНЫХ САНКЦИЙ

Уровень влияния	Уровень обслуживания	
	Базовый	
	Высокий	В случае выполнения менее 100% всех запросов в пределах установленных временных нормативов, влетет за собой штрафные санкции в размере 0,4% от ежемесячной стоимости услуг за каждый 1 час просроченного регламентного времени каждой заявки.
	Средний	В случае выполнения менее 98% всех запросов в пределах установленных временных нормативов, влетет за собой штрафные санкции в размере 0,2% от ежемесячной стоимости услуг за каждый 1 час просроченного регламентного времени каждой заявки.
Уровень влияния	Низкий	В случае выполнения менее 95% всех запросов в пределах установленных временных нормативов, влетет за собой штрафные санкции в размере 0,1% от ежемесячной стоимости услуг за каждый 1 час просроченного регламентного времени каждой заявки.

Приложение 2. Перечень оборудования.

№	Подразделение	Ед. изм.	Количество
4	НГДУ «Жылыоймунайгаз»		
	Компьютеры	шт.	383
	принтеры	шт.	218
	Ноутбук	шт.	4
	ИБП	шт.	73
	Видеопроектор	шт.	3
	Ламинатор	шт.	1
	МФУ	шт.	52
	Копировальные аппараты	шт.	17
	Сканеры	шт.	11
	APC BR800I Back UPS 800VA	шт.	37
	UPS 1500	шт.	1
	APC Back-UPS, 480 Watts 800 VA	шт.	3
	UPS 700	шт.	1
	APC Back UPS 1000VA	шт.	1
	APC BR900 Back UPS 900	шт.	1
	APC Smart UPS 3000VA	шт.	1
	APC PRO 900	шт.	4
	Eclipse 750	шт.	4
	EATON 800	шт.	17
	EAT010	шт.	1
	Коммутатор	шт.	17
	Маршрутизатор	шт.	3
	Сервер	шт.	15
	Серверная плата	шт.	1
	Сервер Lotus	шт.	1

Директор департамента АПиИТ

Нсанбаев Б.М.

**Начальник отдела
ИТ и телекоммуникации**

Рахимжанов А.К.

Утверждаю
Управляющий директор по производству
АО «Эмбаунайгаз»


_____ Кутжанов А.А.
«__» _____ 2018 г.

Техническая спецификация
Услуги по сервисному обслуживанию и
текущему ремонту компьютерной техники АО «Эмбаунайгаз»

Атырау 2018 г.

Описание и требуемые технические, качественные и эксплуатационные характеристики работ и услуг:

1. Определения и сокращения

Инцидент – любое событие, выходящее за рамки стандартного функционирования ИТ-услуги и являющееся настоящей или возможной причиной приостановки или снижения качества предоставления этой услуги.

Проблема – один или несколько связанных инцидентов с неизвестной причиной возникновения.

ИТ-услуга – услуга, предоставляемая Исполнителем, бизнес – подразделениям Заказчика и связанная с функционированием того или иного объекта ИТ-инфраструктуры.

ИТ-сервис – комплекс ИТ решений и деятельности, обеспечивающий реализацию определенных бизнес процессов.

Заказчик – АО «Эмбаунайгаз»

ИТ-инфраструктура – программные и аппаратные средства, услуги, процессы, технологии, а также любые другие материальные и нематериальные ценности, используемые Заказчиком для осуществления своей деятельности и управляемые Департаментом информационных технологий.

Оборудование - Перечень аппаратных средств, передаваемых Заказчиком на обслуживание

Конфигурационная единица - технологический элемент управления ИТ ресурсами (программное, аппаратное или телекоммуникационное обеспечение) выполняющее определенные задачи по предоставлению результата обработки и/или доставки информации определенному бизнес-процессу.

Методика – формализованный (документированный) способ осуществления деятельности в терминологии стандартов ISO.

БДКЕ – База данных конфигурационных единиц

Бюджет – бюджет затрат на оказание услуг, оговоренных в настоящей спецификации

Фонд сопутствующих услуг – переменная часть затрат, понесенных в результате замены запасных частей или оказанных услуг, связанных с ИТ-сервисом

Аварийный фонд – неснижаемый ЗИП для быстрой замены вышедших из строя элементов.

Аварийный фонд создается из средств, выделенных на фонд сопутствующих услуг

Обменный фонд – объем оборудования, предназначенного для временной замены вышедших из строя компонентов ИТ Инфраструктуры. Обменный фонд создается за счет Исполнителя является его собственностью.

ДАПиИТ – департамент автоматизации производства и информационных технологий АО «Эмбаунайгаз»

Время реакции - это период времени между обращением к Исполнителю для получения технической поддержки и началом работы специалиста Исполнителя по решению возникшей проблемы.

Время устранения - максимальное время, через которое обсуживаемая система восстановит работоспособность.

ТО – техническое обслуживание

БЕ – бизнес-единица Заказчика

МЭ – межсетевой экран

Нарушение – превышение времени реакции и устранения проблем, обозначенных во временных параметрах сервиса

Владелец приложения – это структурное подразделение Общества, являющееся владельцем бизнес-процессов, автоматизация которых связана с данным приложением.

Блок ИТ – блок информационных технологий Заказчика

ИС – информационная система.

2. Цели и задачи.

Цель. Обеспечение, гарантия постоянной поддержки и совершенствование необходимых Заказчику ИТ-услуг.

Задачи:

- 2.1. Организация сервиса ТО базового рабочего места
- 2.2. Организация сервиса ТО системы электронной почты
- 2.3. Организация сервиса ТО систем печати
- 2.4. Организация сервиса ТО систем копирования
- 2.5. Организация сервиса ТО системы электронного документооборота
- 2.6. Организация сервиса ТО систем сканирования
- 2.7. Организация сервиса ТО систем мобильного доступа
- 2.8. Организация сервиса ТО АРМ банковских операций
- 2.9. Организация сервиса ТО «Электронных форм налоговой отчетности» (ФНО)
- 2.10. Организация сервиса ТО корпоративной информационной сети
- 2.11. Организация сервиса ТО систем доступа к сети Интернет
- 2.12. Организация сервиса ТО ИС Параграф
- 2.13. Организация сервиса ТО видеоконференц-связи (ВКС) и аудиоконференц-связи (АКС)
- 2.14. Организация сервиса ТО систем FTP
- 2.15. Организация сервиса технического сопровождения мероприятий
- 2.16. Организация сервиса ТО биллинговой системы
- 2.17. Организация сервиса ТО системы резервного копирования
- 2.18. Организация сервиса поддержки нормативных документов
- 2.19. Организация сервиса ТО систем мониторинга ИТ – инфраструктуры
- 2.20. Организация сервиса сопутствующих услуг
- 2.21. Организация сервиса администрирования информационных систем
- 2.22. Организация сервиса ТО беспроводной сети
- 2.23. Описание сервиса ТО систем отображения и звукоусиления актового зала
- 2.24. Описание сервиса ТО системы газового пожаротушения
- 2.25. Описание сервиса ТО системы кондиционирования
- 2.26. Описание сервиса ТО системы бесперебойного питания
- 2.27. Описание сервиса ТО серверного оборудования
- 2.28. Описание сервиса ТО телекоммуникационного оборудования

3. Описание сервисов.

3.1. Описание сервиса ТО базового рабочего места:

3.1.1. Целевая группа - Пользователи АУП АО «Эмбаунайгаз».

3.1.2. Описание - Сервис «Базовое рабочее место» является базовым сервисом в информационной системе АО «Эмбаунайгаз». В составе сервиса предоставляется возможность выполнения автоматизации офисной деятельности, платформа для функционирования различных приложений, база для получения других информационных сервисов, средства защиты от компьютерных вирусов, доступ к сетевым папкам, возможность обмена электронными сообщениями и использование общих почтовых папок и коммуникации с использованием локальной вычислительной сети организации.

3.1.3. Интервал предоставления сервиса - с понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00.

3.1.4. Место предоставления – АУП АО «Эмбаунайгаз».

3.1.5. Временные параметры сервиса.

- 3.1.5.1. Низкий - Неработоспособность компонента базового рабочего места. Время реагирования 12 часов, время устранения 24 часа.
- 3.1.5.2. Средний - Неработоспособность базового рабочего места сотрудника Заказчика. Время реагирования 1 час, время устранения 4 часа.
- 3.1.5.3. Высокий - Неработоспособность базового рабочего места Топ менеджера Заказчика. Время реагирования 30 мин, время устранения 1 час.

3.2. Описание сервиса ТО системы электронной почты

- 3.2.1. Целевая группа - Пользователи АУП АО «Эмбаунайгаз».
- 3.2.2. Описание - Получая сервис «Система электронной почты», пользователи приобретают возможность обмена электронными сообщениями с использованием корпоративной почтовой системы.
- 3.2.3. Место предоставления - АУП АО «Эмбаунайгаз».
- 3.2.4. Временные параметры сервиса.
 - 3.2.4.1. Низкий - Не работает электронная почта сотрудника Заказчика. Время реагирования 30 мин, время устранения 2 часа.
 - 3.2.4.2. Средний - Не работает электронная почта нескольких сотрудников Заказчика. Время реагирования 20мин, время устранения 1 час.
 - 3.2.4.3. Высокий - Не работает электронная почта Топ менеджера Заказчика. Время реагирования 15мин, время устранения 30мин.

3.3. Описание сервиса ТО систем печати.

- 3.3.1. Целевая группа - Пользователи АУП АО «Эмбаунайгаз».
- 3.3.2. Описание - Обеспечение и поддержка печати.
- 3.3.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00.
- 3.3.4. Место предоставления - АУП АО «Эмбаунайгаз».
- 3.3.5. Временные параметры сервиса.
 - 3.3.5.1. Низкий - Посторонние шумы в работе оборудования. Время реагирования 12 часов, время устранения 24 часа.
 - 3.3.5.2. Средний - Качество печати не соответствует норме. Время реагирования 1 час, время устранения 4 часа.
 - 3.3.5.3. Высокий - Неработоспособность печатающего устройства. Время реагирования 30мин, время устранения 1 час.

3.4. Описание сервиса ТО систем копирования

- 3.4.1. Целевая группа - Пользователи АУП АО «Эмбаунайгаз». Описание - Обеспечение и поддержка печати.
- 3.4.2. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00.
- 3.4.3. Место предоставления - АУП АО «Эмбаунайгаз».
- 3.4.4. Временные параметры сервиса.
 - 3.4.4.1. Низкий - Посторонние шумы в работе оборудования. Время реагирования 12 часов, время устранения 24 часа.
 - 3.4.4.2. Средний - Качество печати не соответствует норме. Время реагирования 1 час, время устранения 4 часа.
 - 3.4.4.3. Высокий - Неработоспособность печатающего устройства. Время реагирования 30мин, время устранения 1 час.

3.5. Описание сервиса ТО системы электронного документооборота

- 3.5.1. Целевая группа - Пользователи АУП АО «Эмбаунайгаз».

3.5.2. Описание - Получая сервис «Система электронного документооборота», пользователи приобретают возможность обмена электронными сообщениями с использованием корпоративной почтовой системы.

3.5.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00.

3.5.4. Место предоставления - АУП АО «Эмбаунайгаз».

3.5.5. Временные параметры сервиса.

3.5.5.1. Низкий - Не работает электронный документооборот сотрудника Заказчика. Время реагирования 12 часов, время устранения 24 часа.

3.5.5.2. Средний - Не работает электронный документооборот нескольких сотрудников Заказчика. Время реагирования 1 час, время устранения 4 часа.

3.5.5.3. Высокий - Не работает электронный документооборот у топ-менеджмента Заказчика. Время реагирования 30мин, время устранения 1 час.

3.6. Описание сервиса ТО систем сканирования

3.6.1. Целевая группа - Пользователи АУП АО «Эмбаунайгаз».

3.6.2. Описание - Обеспечение и поддержка сканирования.

3.6.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00.

3.6.4. Место предоставления - АУП АО «Эмбаунайгаз».

3.6.5. Временные параметры сервиса.

3.6.5.1. Низкий - Посторонние шумы в работе оборудования. Время реагирования 12 часов, время устранения 24 часа.

3.6.5.2. Средний - Качество сканирования не соответствует норме. Время реагирования 1 час, время устранения 4 часа.

3.6.5.3. Высокий - Неработоспособность сканирующего устройства. Время реагирования 30мин, время устранения 1 час.

3.7. Описание сервиса ТО систем мобильного доступа

3.7.1. Целевая группа - Пользователи АУП АО «Эмбаунайгаз» (все сотрудники по требованию АО «Эмбаунайгаз»).

3.7.2. Описание - Обеспечение и поддержка удаленного доступа к информационным ресурсам АО «Эмбаунайгаз».

3.7.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00.

3.7.4. Место предоставления - АУП АО «Эмбаунайгаз».

3.7.5. Временные параметры сервиса.

3.7.5.1. Низкий - Не может получить доступ сотрудник компании. Время реагирования 6 часов, время устранения 12 часов.

3.7.5.2. Средний - Не могут получить доступ несколько сотрудников компании. Время реагирования 30 мин, время устранения 2 часа.

3.7.5.3. Высокий - Не может получить доступ Топ менеджер компании. Время реагирования 15 мин, время устранения 30 мин.

3.8. Описание сервиса ТО АРМ банковских операций

3.8.1. Целевая группа - Департамент казначейства.

3.8.2. Описание - Техническая поддержка систем АРМ банковских операций.

- 3.8.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00.
- 3.8.4. Место предоставления - АУП АО «Эмбаунайгаз».
- 3.8.5. Временные параметры сервиса.
- 3.8.5.1. Низкий - Не может работать один сотрудник. Время реагирования 30 мин, время устранения 30 мин.
- 3.8.5.2. Средний - Не может выполняться технологическая операция. Время реагирования 20 мин, время устранения 20 мин.
- 3.8.5.3. Высокий - Не может работать сотрудник департамента, имеющий право электронной подписи. Время реагирования 15 мин, время устранения 15 мин.
- 3.9. Описание сервиса ТО «Электронных форм налоговой отчетности» (ЭФНО)**
- 3.9.1. Целевая группа - Сектор налогового учета.
- 3.9.2. Описание - Техническое обслуживание приложений ФНО. Приложение для декларанта (ИС Акциз), e-inis-client2(INIS) и личный кабинет на сайте www.salyk.kz.
- 3.9.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00.
- 3.9.4. Место предоставления - АУП АО «Эмбаунайгаз».
- 3.9.5. Временные параметры сервиса.
- 3.9.5.1. Низкий - Не может работать один сотрудник. Время реагирования 30 мин, время устранения 2 часа.
- 3.9.5.2. Средний - Не может выполняться технологическая операция. Время реагирования 20 мин, время устранения 1 час.
- 3.9.5.3. Высокий - Не может работать сотрудник департамента. Время реагирования 15 мин, время устранения 30 мин.
- 3.10. Описание сервиса ТО корпоративной информационной сети**
- 3.10.1. Целевая группа - Пользователи АУП АО «Эмбаунайгаз».
- 3.10.2. Описание - Обеспечение доступа к корпоративной сети Заказчика.
- 3.10.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00
- 3.10.4. Место предоставления - АУП АО «Эмбаунайгаз».
- 3.10.5. Временные параметры сервиса.
- 3.10.5.1. Низкий - Отсутствие доступа к ресурсу корпоративной информационной сети у одного сотрудника. Время реагирования 6 часов, время устранения 12 часов.
- 3.10.5.2. Средний - Отсутствие доступа к ресурсу корпоративной информационной сети у нескольких сотрудников. Время реагирования 30 мин, время устранения 2 часа.
- 3.10.5.3. Высокий - Отсутствие доступа к ресурсу корпоративной информационной сети у Топ менеджера компании. Время реагирования 15 мин, время устранения 30 мин.
- 3.11. Описание сервиса ТО систем доступа к сети Интернет**
- 3.11.1. Целевая группа - Пользователи АУП АО «Эмбаунайгаз».
- 3.11.2. Описание - Предоставление доступа к глобальной сети Интернет.
- 3.11.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. в АУП АО «Эмбаунайгаз». В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00
- 3.11.4. Место предоставления - АУП АО «Эмбаунайгаз».
- 3.11.5. Временные параметры сервиса.

- 3.11.5.1. Низкий - Отсутствие доступа к сети Интернет у одного сотрудника. Время реагирования 6 часов, время устранения 12 часов.
- 3.11.5.2. Средний - Отсутствие доступа к сети Интернет у нескольких сотрудников. Время реагирования 30 мин, время устранения 2 часа.
- 3.11.5.3. Высокий - Отсутствие доступа к сети Интернет у Топ менеджера компании. Время реагирования 15 мин, время устранения 30 мин.
- 3.12. **Описание сервиса ТО ИС Параграф**
 - 3.12.1. Целевая группа - Пользователи АУП АО «Эмбаунайгаз».
 - 3.12.2. Описание - Предоставление доступа в базу ИС Параграф
 - 3.12.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. в АУП АО «Эмбаунайгаз». В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00
 - 3.12.4. Место предоставления - АУП АО «Эмбаунайгаз».
 - 3.12.5. Временные параметры сервиса.
 - 3.12.5.1. Низкий - Отсутствие доступа к базе ИС Параграф у одного сотрудника. Время реагирования 30 мин, время устранения 2 часа.
 - 3.12.5.2. Средний - Отсутствие доступа к базе ИС Параграф у нескольких сотрудников. Время реагирования 20 мин, время устранения 1 час.
 - 3.12.5.3. Высокий - Отсутствие доступа к базе ИС Параграф у Топ менеджера компании. Время реагирования 15 мин, время устранения 30 мин.
- 3.13. **Описание сервиса ТО видеоконференцсвязи (ВКС) и аудиоконференцсвязи (АКС)**
 - 3.13.1. Целевая группа - Пользователи АУП АО «Эмбаунайгаз».
 - 3.13.2. Описание – 1. Организация видеоконференции между АО «Эмбаунайгаз», АО «РД КазМунайГаз» и АО «Озенмунайгаз», НИИ ТАБ, НК КМГ. 2. Обеспечение работоспособности оборудования аудиоконференцсвязи при проведении встреч, совещаний, сеансов ВКС.
 - 3.13.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. в АУП АО «Эмбаунайгаз». В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00
 - 3.13.4. Место предоставления - АУП АО «Эмбаунайгаз».
 - 3.13.5. Временные параметры сервиса.
 - 3.13.5.1. Низкий - Наличие посторонних звуков и шума в работе системы, не приводящие к падению качества трансляции. Время реагирования 30 мин, время устранения 2 часа.
 - 3.13.5.2. Средний - Ухудшение качества видео- и аудио-трансляции. Время реагирования 20 мин, время устранения 1 час.
 - 3.13.5.3. Высокий - Отказ работы системы. Время реагирования 15 мин, время устранения 30 мин.
- 3.14. **Описание сервиса ТО систем FTP**
 - 3.14.1. Целевая группа - Пользователи АУП АО «Эмбаунайгаз».
 - 3.14.2. Описание – Обеспечение передачи информации значительных объемов
 - 3.14.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. в АУП АО «Эмбаунайгаз». В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00
 - 3.14.4. Место предоставления - АУП АО «Эмбаунайгаз».
 - 3.14.5. Временные параметры сервиса.
 - 3.14.5.1. Низкий - Не осуществляется передача информации у одного сотрудника. Время реагирования 6 часов, время устранения 12 часов.

3.14.5.2. Средний - Не осуществляется передача информации у нескольких сотрудников. Время реагирования 30 мин, время устранения 2 часа.

3.14.5.3. Высокий - Не осуществляется передача информации у Топ менеджера. Время реагирования 15 мин, время устранения 30 мин.

3.15. Описание сервиса технического сопровождения мероприятий

3.15.1. Целевая группа - Пользователи АУП АО «Эмбаунайгаз».

3.15.2. Описание – Техническое сопровождение различных мероприятий (презентации, совещания, конференции, пресс-релизы)

3.15.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. в АУП АО «Эмбаунайгаз». В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00

3.15.4. Место предоставления - АУП АО «Эмбаунайгаз».

3.15.5. Временные параметры сервиса.

3.15.5.1. Низкий - Мероприятие с участием одного сотрудника. Время реагирования 6 часов, время устранения 12 часов.

3.15.5.2. Средний - Мероприятие с участием нескольких сотрудников. Время реагирования 30 мин, время устранения 2 часа.

3.15.5.3. Высокий - Мероприятие с участием Топ менеджеров. Время реагирования 15 мин, время устранения 30 мин.

3.16. Описание сервиса ТО систем резервного копирования

3.16.1. Целевая группа - Пользователи АУП АО «Эмбаунайгаз»

3.16.2. Описание – Сервис обеспечивает резервное копирование на ленточные библиотеки.

3.16.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. в АУП АО «Эмбаунайгаз». В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00

3.16.4. Место предоставления - АУП АО «Эмбаунайгаз»

3.16.5. Временные параметры сервиса.

3.16.5.1. Низкий - Резервное копирование выполнено с ошибками. Не доставлено сообщение об успешном копировании. Время реагирования 30 мин, время устранения 2 часа.

3.16.5.2. Средний - Не выполнилось резервное копирование следующих служб: ТБД, 1С-Предприятие, Файл-сервер. Время реагирования 20мин, время устранения 1 час.

3.16.5.3. Высокий - Не выполнилось резервное копирование следующих служб: СЭП, СЭД, Электронный архив. Время реагирования 15 мин, время устранения 30 мин.

3.17. Описание сервиса поддержки нормативных документов

3.17.1. Целевая группа - Пользователи АУП АО «Эмбаунайгаз».

3.17.2. Описание – Инвентаризация оборудования, регистрация ремонта и замены оборудования и т.д.

3.17.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. в АУП АО «Эмбаунайгаз». В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00

3.17.4. Место предоставления - АУП АО «Эмбаунайгаз».

3.17.5. Временные параметры сервиса.

3.17.5.1. Низкий - Нет подписи начальника ДАПиИТ. Время реагирования 7 дней, время устранения 20 дней.

3.17.5.2. Средний - Неактуальный список контактов сотрудников службы технической поддержки. Время реагирования 2 дня, время устранения 14 дней.

3.17.5.3. Высокий - Не внесены изменения в описание основных информационных систем. Время реагирования 1 день, время устранения 7 дней.

3.18. Описание сервиса ТО систем мониторинга ИТ – инфраструктуры.

3.18.1. Целевая группа - Пользователи АУП АО «Эмбаунайгаз».

3.18.2. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. в АУП АО «Эмбаунайгаз». В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00

3.18.3. Место предоставления - АУП АО «Эмбаунайгаз».

3.18.4. Временные параметры сервиса.

3.18.4.1. Низкий - Некорректный мониторинг одного элемента инфраструктуры. Время реагирования 6 часов, время устранения 12 часов.

3.18.4.2. Средний - Некорректный мониторинг нескольких элементов инфраструктуры. Время реагирования 30 мин, время устранения 2 часа.

3.18.4.3. Высокий - Отсутствие мониторинга. Время реагирования 15 мин, время устранения 30 мин.

3.19. Описание требований к оказанию сопутствующих услуг

3.19.1. Целевая группа - Пользователи АУП АО «Эмбаунайгаз».

3.19.2. Описание – поддержка аварийного фонда, поддержка обменного фонда, ремонт оборудования, описанного в Приложении 1, изменение конфигурации оборудования с целью повышения производительности, изменение конфигурации оборудования с целью использования дополнительных функций, аренда оборудования Заказчиком, доставка оборудования до территориально-удаленных структурных подразделений Заказчика, консалтинговые услуги, связанные с разработкой аналитических отчетов по управлению непрерывностью оказываемых сервисов, организация новых точек для подключения к локальной сети передачи данных и голоса, кабельного телевидения, сети видеонаблюдения.

3.19.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. в АУП АО «Эмбаунайгаз». В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00

3.19.4. Место предоставления - АУП АО «Эмбаунайгаз».

3.19.5. Временные параметры сервиса.

3.19.5.1. Низкий - Неудовлетворительная работа оборудования индивидуального пользования, Восполнение аварийного фонда, Поддержка обменного фонда, передача оборудования в аренду Заказчику. Время реагирования 12 раб. дней, время устранения по согласованию заказчиком.

3.19.5.2. Средний - Отказ работы оборудования индивидуального пользования, Неудовлетворительная работа оборудования коллективного пользования, Организация новых точек подключения. Неактуальный список контактов сотрудников службы технической поддержки. Время реагирования 1 раб. день, время устранения по согласованию Заказчика.

3.19.5.3. Высокий - Отказ работы оборудования коллективного пользования, Неудовлетворительная работа оборудования Топ менеджеров Заказчика, Организация новых точек подключения для Топ менеджера Заказчика. Время реагирования 30 мин, время устранения по согласованию заказчика.

3.19.5.4. При необходимости замены комплектующих, не имеющих в наличии, время устранения проблемы корректируется с учетом периода доставки ЗИПа. Период доставки оборудования

3.20. Описание сервиса администрирование информационных систем.

3.20.1. Целевая группа - Пользователи АУП АО «Эмбаунайгаз»

3.20.2. Описание - Обеспечение работоспособности информационных систем

- 3.20.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. в АО «Эмбамунайгаз». В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00
- 3.20.4. Место предоставления - АУП АО «Эмбамунайгаз».
- 3.20.5. Временные параметры сервиса.
- 3.20.5.1. Низкий - Не может работать один сотрудник. Время реагирования 30 мин, время устранения 2 часа.
- 3.20.5.2. Средний - Не могут работать несколько сотрудников. Время реагирования 20 мин, время устранения 1 час.
- 3.20.5.3. Высокий - Проблемы в работе Топ менеджера. Время реагирования 15 мин, время устранения 30 мин.
- 3.21. **Описание сервиса ТО беспроводной сети**
- 3.21.1. Целевая группа - Пользователи АУП АО «Эмбамунайгаз»
- 3.21.2. Описание - Предоставление доступа к глобальной сети Интернет с персональных мобильных устройств
- 3.21.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00 в АУП АО «Эмбамунайгаз». В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00
- 3.21.4. Место предоставления - АУП АО «Эмбамунайгаз».
- 3.21.5. Временные параметры сервиса.
- 3.21.5.1. Низкий - Отсутствие доступа к сети Интернет у одного сотрудника. Время реагирования 6 часов, время устранения 12 часов.
- 3.21.5.2. Средний - Отсутствие доступа к сети Интернет у нескольких сотрудников. Время реагирования 30 мин, время устранения 2 часа.
- 3.21.5.3. Высокий - Отсутствие доступа к сети Интернет у Топ менеджера компании. Время реагирования 15 мин, время устранения 30 мин.
- 3.22. **Описание сервиса ТО центра визуализации**
- 3.22.1. Целевая группа - Пользователи АУП АО «Эмбамунайгаз»
- 3.22.2. Описание - Поддержание работоспособности и заданного уровня качества отображения графической информации центра визуализации
- 3.22.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00
- 3.22.4. Место предоставления - АУП АО «Эмбамунайгаз»
- 3.22.5. Временные параметры сервиса.
- 3.22.5.1. Низкий - Низкое качество видеоизображения и звука. Время реагирования 30 мин, время устранения 2 часа.
- 3.22.5.2. Средний - Ухудшение качества видеоизображения и звука. Время реагирования 20 мин, время устранения 1 час.
- 3.22.5.3. Высокий - Отказ работы системы. Время реагирования 15 мин, время устранения 30 мин.
- 3.23. **Описание сервиса ТО систем отображения и звукоусиления актового зала**
- 3.23.1. Целевая группа - Пользователи АУП АО «Эмбамунайгаз»
- 3.23.2. Описание - Поддержание работоспособности оборудования отображения и звукоусиления актового зала
- 3.23.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00
- 3.23.4. Место предоставления - АУП АО «Эмбамунайгаз».

3.23.5. Временные параметры сервиса.

3.23.5.1. Низкий - Низкое качество видеоизображения и звука. Время реагирования 30 мин, время устранения 2 часа.

3.23.5.2. Средний - Ухудшение качества видеоизображения и звука. Время реагирования 20 мин, время устранения 1 час.

3.23.5.3. Высокий - Отказ работы системы. Время реагирования 15 мин, время устранения 30 мин.

3.24. **Описание сервиса ТО системы газового пожаротушения.**

3.24.1. Целевая группа - Пользователи АУП АО «Эмбаунайгаз»

3.24.2. Описание - Организация ТО системы газового пожаротушения в АУП АО «ЭМГ»

3.24.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00

3.24.4. Место предоставления - АУП АО «Эмбаунайгаз»

3.24.5. Временные параметры сервиса.

3.24.5.1. Низкий - Неустойчивые показатели работы системы. Время реагирования 8 часов, время устранения 32 часа.

3.24.5.2. Средний - Выход из строя элементов системы пожаротушения. Время реагирования 4 часа, время устранения 16 часов.

3.24.5.3. Высокий - Выход из строя системы пожаротушения. Время реагирования 2 часа, время устранения 8 часов.

3.25. **Описание сервиса ТО системы кондиционирования.**

3.25.1. Целевая группа - Пользователи АУП АО «Эмбаунайгаз»

3.25.2. Описание-Организация ТО системы кондиционирования в АУП АО «Эмбаунайгаз».

3.25.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00

3.25.4. Место предоставления - АУП АО «Эмбаунайгаз».

3.25.5. Временные параметры сервиса.

3.25.5.1. Низкий - Нет возможности мониторинга системы на достаточном уровне. Время реагирования 8 часов, время устранения 16 часов.

3.25.5.2. Средний - Работа системы сопровождается посторонними шумами, выделениями, показания датчиков нестабильны Температура воздуха соответствует норме. Время реагирования 2 часа, время устранения 8 часов.

3.25.5.3. Высокий - Выход из строя элементов системы кондиционирования. Температура воздуха не соответствует норме. Время реагирования 1 час, время устранения 4 часов.

3.26. **Описание сервиса ТО системы бесперебойного питания.**

3.26.1. Целевая группа - Пользователи АУП АО «Эмбаунайгаз»

3.26.2. Описание-Организация ТО системы бесперебойного питания в АУП АО «Эмбаунайгаз».

3.26.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00

3.26.4. Место предоставления - АУП АО «Эмбаунайгаз».

3.26.5. Временные параметры сервиса.

3.26.5.1. Низкий - Нет возможности мониторинга системы на достаточном уровне. Время реагирования 8 часов, время устранения 16 часов.

3.26.5.2. Средний - Работа системы сопровождается посторонними шумами, выделениями, показания датчиков нестабильны. Время реагирования 2 часа, время устранения 8 часов.

3.26.5.3. Высокий - Выход из строя элементов системы бесперебойного питания. Перебои в работе системы. Время реагирования 1 час, время устранения 4 часа.

3.27. Описание сервиса ТО серверного оборудования.

3.27.1. Целевая группа - Пользователи АУП АО «Эмбаунайгаз»

3.27.2. Описание - Организация ТО серверного оборудования в АУП АО «Эмбаунайгаз»

3.27.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00

3.27.4. Место предоставления - АУП АО «Эмбаунайгаз».

3.27.5. Временные параметры сервиса.

3.27.5.1. Низкий - Нет возможности мониторинга системы на достаточном уровне. Время реагирования 8 часов, время устранения 16 часов.

3.27.5.2. Средний - Работа системы сопровождается посторонними шумами, выделениями. Перебои в работе серверов. Время реагирования 2 часа, время устранения 8 часов.

3.27.5.3. Высокий - Выход из строя серверного оборудования. Время реагирования 1 час, время устранения 4 часа.

3.28. Описание сервиса ТО телекоммуникационного оборудования

3.28.1. Целевая группа - Пользователи АУП АО «Эмбаунайгаз»

3.28.2. Описание - Обеспечение работоспособности телекоммуникационного оборудования.

3.28.3. Интервал предоставления сервиса - С понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме с 8.30 до 13.00

3.28.4. Место предоставления - АУП АО «Эмбаунайгаз».

3.28.5. Временные параметры сервиса.

3.28.5.1. Низкий - Отсутствие доступа к локальной сети одного пользователя. Время реагирования 6 часов, время устранения 12 часов.

3.28.5.2. Средний - Отсутствие доступа к локальной сети у нескольких сотрудников. Время реагирования 30 мин, время устранения 2 часа.

3.28.5.3. Высокий - Отсутствие доступа к локальной сети у Топ менеджера компании. Время реагирования 15 мин, время устранения 30 мин.

4. Объем услуг

4.1. Весь каталог услуг по всем предоставляемым сервисам указана в Приложении 1, таблица

4.2. Методика расчета штрафных санкции по всем предоставляемым сервисам указана в Приложении 1, таблица 2.

4.3. Перечень оборудования передаваемых на сервис технического обслуживания по всем предоставляемым сервисам указана в Приложении 2.

4.4. Перечень ПО, передаваемого на сервис технического обслуживания по ТО базового рабочего места:

4.4.1. MS windows XP professional/7 professional/8.1/10

4.4.2. MS office 2003/2007/2010/2013

4.4.3. Adobe Reader

4.4.4. Adobe Acrobat Professional

4.4.5. Архиватор Winrar

4.4.6. Lotus notes Client

4.4.7. ПО записи данных на CD/DVD носителях - Nero

- 4.4.8. Переводчик Multitran
- 4.4.9. Autodesk 3ds Max
- 4.4.10. 7-Zip
- 4.4.11. ABBYY FineReader 6.0/7.0/10 Corporate/Sprint/Professional edition
- 4.4.12. ABBYY Lingvo 9/10/11/12/x3 First Step/Multilingual/English-Russian
- 4.4.13. ABBYY PDF Transformer 2.0/3.0
- 4.4.14. ACDSee 5.0 PowerPack
- 4.4.15. Adobe Air
- 4.4.16. Adobe Flash Player
- 4.4.17. Adobe Photoshop
- 4.4.18. ArcGIS Desktop
- 4.4.19. AutoCAD 2012
- 4.4.20. Autodesk DWF Viewer 7
- 4.4.21. Клиент Citrix Gotomypc
- 4.4.22. CorelDRAW Graphics Suite X3
- 4.4.23. DAEMON Tools Lite
- 4.4.24. DivX Player
- 4.4.25. DjVu Solo
- 4.4.26. Eclipse Software
- 4.4.27. FAR file manager
- 4.4.28. Браузеры (Internet Explorer/Opera/Chrome/Firefox/Safari)
- 4.4.29. K-Lite Codec
- 4.4.30. Punto Switcher 3.1
- 4.4.31. Tumar CSP
- 4.4.32. Winamp
- 4.4.33. Клиент Сезам
- 4.4.34. Сократ Персональный 4.1
- 4.4.35. Prompt
- 4.4.36. Биллинговая система
- 4.4.37. АСМО (Автоматизированная система метрологического обеспечения)
- 4.4.38. БД кадрового учета
- 4.4.39. Kaspersky
- 4.4.40. Система бюджетирования и планирования SAS FM
- 4.4.41. Система раздельного учета SAS ABM
- 4.4.42. Телефонный справочник
- 4.4.43. Управление проектами Primavera
- 4.4.44. Доступ к сетевым ресурсам

4.5. ПО передаваемого на сервис технического обслуживания по ТО системы электронной почты

- 4.5.1. Windows Server 2008 R2 SP1 – 1шт
- 4.5.2. MS Exchange Server 2010 SP3 - 1шт

4.6. ПО передаваемого на сервис по ТО систем мобильного доступа

- 4.6.1. Secure Platform – 1шт
- 4.6.2. Firewall – 1 шт
- 4.6.3. Windows Server 2003 SP1 – 3 шт
- 4.6.4. DNS Server – 1 шт
- 4.6.5. DHCP Server – 1 шт

4.7. ПО передаваемого на сервис по ТО АРМ банковских операций

- 4.7.1. Windows 8.1 – 1 шт

- 4.7.2. Клиент Народного банка – 1 шт
- 4.7.3. Клиент ККБ – 1 шт
- 4.7.4. Клиент АТФ банка – 1 шт
- 4.8. **ПО передаваемого на сервис по ТО «Электронных форм налоговой отчетности» (ЭФНО)**
 - 4.8.1. СПО Microsoft Windows 8.1 – 1 шт
 - 4.8.2. ППО СГДС@Merc, версия 3.0.1.143 – 1 шт
 - 4.8.3. ППО e-tax-report-2002(ИС ЭФНО) – 1 шт
 - 4.8.4. ППО e-nds-report-2002(ИС НДС) – 1 шт
 - 4.8.5. ППО e-tax-report-isid(ИСИД) – 1 шт
 - 4.8.6. ППО e-inis-client2(ИНИС) – 1 шт
- 4.9. **ПО передаваемого на сервис по ТО корпоративной информационной сети**
 - 4.9.1. СПО Microsoft Windows Server 2008 R2 SP1 - 2шт
 - 4.9.2. ПО Microsoft Active Directory – 2 шт
 - 4.9.3. Система виртуализации – 1 компл.
- 4.10. **ПО передаваемого на сервис по ТО систем доступа к сети Интернет**
 - 4.10.1. СПО Microsoft Windows Server 2003 - 1 шт
 - 4.10.2. ПО Microsoft ISA Server 2006 - 1 шт
 - 4.10.3. ПО Microsoft IIS Server - 1 шт
 - 4.10.4. ПО Web security Triton - 1 шт
 - 4.10.5. ПО Websense - 1 шт
- 4.11. **ПО передаваемого по ТО ИС Параграф**
 - 4.11.1. СПО Microsoft Windows 2003 – 1 шт
 - 4.11.2. ПО Сетевая версия ИС Параграф – 1 шт
- 4.12. **ПО передаваемого на сервис по ТО систем FTP**
 - 4.12.1. СПО Microsoft Windows Server 2008 R2 SP1 – 1 шт
 - 4.12.2. ПО Fileserver SERV-U 14 – 1 шт
- 4.13. **ПО передаваемого на сервис по ТО систем резервного копирования**
 - 4.13.1. СПО Microsoft Windows Server 2008 R2 SP1 – 1 шт
 - 4.13.2. Veritas Backup Exec 12 for Windows Servers – 1 шт
- 4.14. **ПО передаваемого на сервис по системе мониторинга ИТ – инфраструктуры**
 - 4.14.1. Systems Management Server - 1 шт
 - 4.14.2. Lotus Notes Client - 1 шт
 - 4.14.3. Veritas Backup Exec 12 for Windows Servers - 1 шт
 - 4.14.4. Система мониторинга доступности ИТ-оборудования - 1 шт
- 4.15. Исполнитель должен обеспечить непрерывность работы компьютеров, перечисленных в Приложении 2, с учетом срока ввода в эксплуатацию из следующих допущений:
 - 4.15.1. Все компьютеры подключены к системе бесперебойного питания. Все компьютеры объединены в единую локальную сеть через оборудование Cisco. Помещения Заказчика отвечают всем требованиям организации электроснабжения. Оборудование находится в помещении с нормальным уровнем температуры, влажности и запыленности воздуха. Пользователи оборудования ознакомлены с правилами эксплуатации оборудования.
- 4.16. Исполнитель должен приложить прейскурант и методику расчета цен на ремонт и замену основных модулей компьютеров: материнская плата, блок питания, процессор, сетевая карта, оперативная память, HDD, видеокарта, звуковая карта, оптический привод (CD, DVD).
- 4.17. Исполнитель должен обеспечить непрерывность работы мониторов, перечисленных в Приложении 2, с учетом срока ввода в эксплуатацию из следующих допущений:

- 4.17.1. Все компьютеры подключены к системе бесперебойного питания. Помещения Заказчика отвечает всем требованиям организации электроснабжения. Оборудование находится в помещении с нормальным уровнем температуры, влажности и запыленности воздуха. Пользователи оборудования ознакомлены с правилами эксплуатации оборудования.
- 4.18. Исполнитель должен приложить прейскурант и методику расчета цен на ремонт, и замену блока питания монитора.
- 4.19. Исполнитель должен обеспечить непрерывность работы ноутбуков, перечисленных в Приложении 2, с учетом срока ввода в эксплуатацию из следующих допущений:
- 4.19.1. Все ноутбуки подключены к системе бесперебойного питания. Все ноутбуки объединены в единую локальную сеть через оборудование Cisco. Помещения Заказчика отвечает всем требованиям организации электроснабжения. Оборудование находится в помещении с нормальным уровнем температуры, влажности и запыленности воздуха. Ноутбуки используются сотрудниками при командировках. В командировках ноутбуки могут быть использованы без соблюдения норм по влажности, температурного режима, запыленности. Пользователи оборудования ознакомлены с правилами эксплуатации оборудования.
- 4.20. Исполнитель должен приложить прейскурант и методику расчета цен на ремонт и замену модулей ноутбуков: оперативная память, HDD, оптический привод (CD, DVD), клавиатурная панель, матрица, процессор.
- 4.21. Исполнитель должен обеспечить непрерывность работы принтеров, перечисленных в Приложении 2, с учетом срока ввода в эксплуатацию из следующих допущений:
- 4.21.1. Заказчик использует оборудование печати полноцветных и монохромных документов для нужд бухгалтерии (бухгалтерские документы), департамента закупок и МТС (конкурсная документация), структурных подразделений Заказчика (стандартные документы для среднестатистического офиса со штатом 150 чел.). Оборудование не подключено к системе бесперебойного питания. Пользователи ознакомлены с правилами эксплуатации оборудования. Помещения Заказчика отвечает всем требованиям организации электроснабжения. Оборудование находится в помещении с нормальным уровнем температуры, влажности и запыленности воздуха. Перемещение оборудования производится специалистами технической поддержки. 80% принтеров используются для коллективного пользования.
- 4.22. Исполнитель должен приложить прейскурант и методику расчета цен на ремонт и замену основных модулей принтеров: блок питания, нагревательный вал, термопленка, механизм подачи бумаги, плата питания, сетевая карта.
- 4.23. Исполнитель должен обеспечить непрерывность работы оборудования тиражирования, перечисленных в Приложении 2, с учетом срока ввода в эксплуатацию из следующих допущений:
- 4.23.1. Заказчик использует оборудование тиражирования документов для нужд бухгалтерии (копии бухгалтерских документов), департамента закупки и МТС (копии договоров, копии конкурсных документаций), канцелярии (копии исходящих документов, копии факсимильных сообщений), структурных подразделений Заказчика (стандартные копии документов для среднестатистического офиса со штатом 150 чел.). Оборудование не подключено к системе бесперебойного питания. Пользователи ознакомлены с правилами эксплуатации оборудования. Помещения Заказчика отвечает всем требованиям организации электроснабжения. Оборудование находится в помещении с нормальным уровнем температуры, влажности и запыленности воздуха. Перемещение оборудования производится специалистами технической поддержки.

- 4.24. Исполнитель должен приложить прейскурант и методику расчета цен на ремонт и замену основных модулей оборудования тиражирования: блок питания, нагревательный вал, картридж, термопленка, механизм подачи бумаги, плата питания, сетевая карта.
- 4.25. Исполнитель должен обеспечить непрерывность работы сканеров, перечисленных в Приложении 2, с учетом срока ввода в эксплуатацию из следующих допущений:
- 4.25.1. Заказчик использует сканеры для нужд бухгалтерии (копии бухгалтерских документов), департамента закупок и местного содержания (копии договоров, копии конкурсных документаций), канцелярии (копии исходящих документов, копии факсимильных сообщений), структурных подразделений Заказчика (стандартные копии документов для среднестатистического офиса со штатом 150 чел.). Оборудование не подключено к системе бесперебойного питания. Пользователи оборудования ознакомлены с правилами эксплуатации оборудования. Помещения Заказчика отвечает всем требованиям организации электроснабжения. Оборудование находится в помещении с нормальным уровнем температуры, влажности и запыленности воздуха.
- 4.26. Требования к ремонту Оборудования (см. Приложение2) с не истекшим гарантийным сроком
- 4.26.1. Итоги работ регистрируются по установленным в Обществе правилам и процедурам
- 4.26.2. Ремонт Оборудования осуществляется с предоставлением замены оборудования из обменного фонда и выполнением работ на территории сервисного центра поставщика Оборудования;
- 4.26.3. Исполнитель берет на себя затраты по доставке Оборудования до сервисного центра поставщика Оборудования
- 4.26.4. Исполнитель берет на себя затраты по доставке Оборудования из сервисного центра поставщика Оборудования до рабочего места Заказчика
- 4.26.5. Проверка работоспособности Оборудования с последующим тестированием в течение 3-х часов проводится на территории Заказчика с привлечением заинтересованных специалистов Заказчика.
- 4.27. Требования к ремонту Оборудования (см. Приложение2) с истекшим гарантийным сроком
- 4.27.1. Диагностика Оборудования для выявления неисправности выполняется специалистами Исполнителя. Итоги работ регистрируются по установленным в Обществе правилам и процедурам;
- 4.27.2. Ремонт Оборудования осуществляется с предоставлением замены из обменного фонда и выполнением работ на территории сервисного центра Исполнителя;
- 4.27.3. Исполнитель берет на себя затраты по доставке Оборудования до сервисного центра.
- 4.27.4. Исполнитель берет на себя затраты по доставке Оборудования из сервисного центра до рабочего места Заказчика.
- 4.27.5. Проверка работоспособности Оборудования с последующим тестированием в течение 3-х часов проводится на территории Заказчика с привлечением заинтересованных специалистов Заказчика.
- 4.27.6. Послеремонтный гарантийный срок после выполнения ремонта Оборудования не менее 3-х месяцев. Повторный ремонт в период послеремонтного гарантийного срока производится за счет Исполнителя. В случае выхода из строя Оборудования по вине Заказчика в послегарантийный период ремонт производится за счет Заказчика;
- 4.27.7. Послеремонтный гарантийный срок при необходимости выполнения повторного ремонта Оборудования в течение гарантийного срока Исполнителя, продлевается на период от даты повторного обращения до даты выдачи Оборудования
- 4.28. Исполнитель должен обеспечить изменение конфигурации с целью повышения производительности (ОЗУ, HDD, высокопроизводительная видеокарта, сетевая карта,

звуковая карта, материнская плата, процессор, дополнительные USB порты, дополнительные карты видеозахвата, CD, DVD);

4.29. Исполнитель должен обеспечить изменение конфигурации с целью использования дополнительных функций (Вэб-камера, сетевая карта принтера, наушники и т.д.);

4.30. Для обеспечения непрерывности работы оборудования Исполнитель должен создать и поддерживать аварийный фонд. Аварийный фонд будет распределён по регионам Атырауской области.

4.30.1. Состав аварийного фонда и распределение по регионам. (Выдача материалов из аварийного фонда производится по первому требованию Заказчика в течение одного рабочего дня. Пополнение аварийного фонда производится из средств, выделенных на фонд сопутствующих услуг.)

4.30.1.1. Блок питания для системного блока:

4.30.1.1.1. Офис Исполнителя – 1 шт

4.30.1.2. Жесткий диск SATA:

4.30.1.2.1. Офис Исполнителя – 1 шт

4.30.1.3. память для моноблока 4 Гб:

4.30.1.3.1. Офис Исполнителя – 1 шт

4.30.1.4. ОЗУ DDR3 2 Гб:

4.30.1.4.1. Офис Исполнителя – 1 шт

4.30.1.5. Сетевая карта 10/100 Ethernet:

4.30.1.5.1. Офис Исполнителя – 2 шт

4.30.1.6. Мышь проводная оптическая USB:

4.30.1.6.1. Офис Исполнителя – 2 шт

4.30.1.7. Клавиатура проводная USB:

4.30.1.7.1. Офис Исполнителя – 2 шт

4.30.1.8. Кабель USB Тип A-B, 5 м:

4.30.1.8.1. Офис Исполнителя – 5 шт

4.30.1.9. Коммутатор Ethernet неуправляемый (5 или 8 портов):

4.30.1.9.1. Офис Исполнителя – 1 шт

4.30.1.10. Кабельный канал Legrand 40x25 мм:

4.30.1.10.1. Офис Исполнителя – 20м

4.30.1.11. Розетка настенного крепления Legrand:

4.30.1.11.1. Офис Исполнителя – 5 шт

4.30.1.12. Диск DVD+R:

4.30.1.12.1. Офис Исполнителя – 10 шт

4.30.1.13. Батарейка AA:

4.30.1.13.1. Офис Исполнителя – 4 шт

4.30.1.14. Батарейка AAA:

4.30.1.14.1. Офис Исполнителя – 4шт

4.30.1.15. Коннектор RJ-45:

4.30.1.15.1. Офис Исполнителя – 30 шт

4.31. Требования к поддержке обменного и арендного фонда.

4.31.1. Для обеспечения замены неисправного оборудования на время ремонта и временного использования Заказчиком оборудования, Исполнитель создаст обменно-арендный фонд. Обменно-арендный фонд будет распределён по регионам Атырауской области. (Обменно-арендный фонд создается Исполнителем без привлечения средств фонда сопутствующих услуг. Оборудование находится в собственности Исполнителя. По окончании срока действия Договора, оборудование обменно-арендного фонда

возвращается Исполнителю. Обмен и аренда осуществляются по запросу Заказчика. Исполнитель приложит прейскурант и методику расчета цен на аренду оборудования.)

4.31.1.1. Ноутбук 15"

4.31.1.1.1. Офис Исполнителя – 3 шт

4.31.1.2. Монитор

4.31.1.2.1. Офис Исполнителя – 2 шт

4.31.1.3. МФУ лазерное, 4 в 1

4.31.1.3.1. Офис Исполнителя – 2 шт

4.31.1.4. Принтер лазерный простой

4.31.1.4.1. Офис Исполнителя – 1 шт

4.31.1.5. Сканер А4

4.31.1.5.1. Офис Исполнителя – 1 шт

4.31.1.6. Модем SHDSL, комплект (2 шт.)

4.31.1.6.1. Офис Исполнителя – 1 шт

4.31.1.7. Коммутатор 24 портовый с PoE

4.31.1.7.1. Офис Исполнителя – 1 шт

4.31.1.8. Беспроводная точка доступа

4.31.1.8.1. Офис Исполнителя – 1 шт

4.32. Исполнитель должен разработать форму аналитических отчетов по принятым у Заказчика критериям оценки уровня услуг (Уровень управления рисками, уровень автоматизации мониторинга, уровень выполнения объемов, уровень нарушений SLA). Исполнитель привлечет бизнес-аналитика в данной предметной области с объемом услуги 40 рабочих дней.

4.33. Методика расчета бюджета фонда сопутствующих услуг.

4.33.1. Бюджет фонда сопутствующих услуг будет составлять не более 5% от суммы договора. Сумма оплаты сопутствующих услуг за отчетный период (ежемесячно) величина переменная и зависит от фактического объема оказанных услуг по тарифам, действующим в течение действия договора.

4.34. Исполнитель ежемесячно представляет отчет об использовании средств фонда сопутствующих услуг по согласованной с Заказчиком форме.

4.35. Расшифровка оказанных услуг составляется Исполнителем в лице руководителя службы технической поддержки в согласованной с Заказчиком форме и передается в ДАПиИТ.

Требование к закупке

1. Предоставление гарантии на качество предлагаемых товаров, работ, услуг (если применимо). Срок гарантии в месяцах: -
2. Наличие у потенциального поставщика опыта работы в течение последних 5 (пяти) лет, на рынке закупаемых однородных работ, услуг или определенной отрасли, подтвержденного оригиналами или нотариально засвидетельствованными копиями соответствующий актов, подтверждающих прием-передачу выполненных работ, оказанных услуг, совокупный объем которых по одному договору, в каждом году составляет не менее 75 миллионов тенге, в случае если сумма, выделенная для осуществления, которых по тендеру (лоту) превышает 75 миллионов тенге без учета НДС (при этом не допускается установление требования о наличии опыта работы, превышающего 5 (пять) лет): -
3. Дополнительные сведения, позволяющие потенциальным поставщикам получить наиболее полную информацию об условиях проводимых закупок, в том числе требования к Подрядчику/исполнителю: -
4. Предоставление лицензии на выполнение предлагаемых работ и услуг: -
5. Требование к специалистам поставщика

Специальность	Квалификация	Форма подтверждения квалификации	Кол-во	Опыт работы
Специалист	Service Desk, Incident and Problem Management	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	CompTIA IT Fundamentals	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	Не менее 2-х	Не менее 1 года
Специалист	CompTIA A+	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	Cisco Certified Network Associate	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	Не менее 2-х	Не менее 1 года
Специалист	Cisco Certified Network Professional Collaboration	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	Cisco Certified Network Professional	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	HP-UX Partition Management with nPars, vPars	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	HP UX System and Network Administration I	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
специалист	BladeCenter Fundamentals Test 1A	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	HP Managing XP Disk Arrays	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	HP Advanced XP Management	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	VMware Certified Associate Data Center Virtualization	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	Не менее 2-х	Не менее 1 года
Специалист	Microsoft Certified Professional	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	Microsoft Certified Solutions Associate Windows Server 2012 (MCSA)	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
специалист	Microsoft Certified Solutions Associate Windows Server 2008 (MCSA)	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	Microsoft Certified IT Professional Enterprise Administrator on Windows Server 2008	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	Microsoft Certified Solutions Expert	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года

	Desktop Infrastructure (MCSE)			
Специалист	Инсталляция, администрирование системы ПО "Контроль бурения и ремонта скважин"	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	Установка обновление и программных доработок, администрирование системы ПО "Контроль бурения и ремонта скважин"	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	Технического специалиста по сервисному обслуживанию систем бесперебойного питания	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	Не менее 2-х	Не менее 1 года
специалист	Инженер по обслуживанию оборудования Xerox	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	Не менее 2-х	Не менее 1 года
Специалист	Монтаж и настройка профессиональных дисплеев SAMSUNG	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	Не менее 2-х	Не менее 1 года
Специалист	Монтаж и настройка профессиональных дисплеев SHARP	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	Не менее 2-х	Не менее 1 года
Специалист	Монтаж и настройка профессиональных дисплеев LG	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	Не менее 2-х	Не менее 1 года
Специалист	Extron Certified AV-Associate	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	Не менее 2-х	Не менее 1 года
Специалист	School of Emerging technologies	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	Не менее 2-х	Не менее 1 года
специалист	Extron Certified Control Professional	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	1 или более	Не менее 1 года
Специалист	Обучение по конференц-системам Bosch	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	Не менее 2-х	Не менее 1 года

Специалист	Certified Designer and Installer	Сертификат, трудовой договор или трудовая книжка	Не менее 2-х	Не менее 1 года
Специалист	по обслуживанию систем электропитания не ниже III группы	предоставить соответствующие документы о прохождении обучения или об успешной сдаче экзамена.	1 или более	Не менее 1 года

6. Допускается субподряд/соисполнение: Не допускается.
7. Дополнительные технические требования к закупаемому лоту, требующие документального подтверждения: -

Директор департамента АПиИТ

Нсанбаев Б.М.

Начальник отдела
ИТ и телекоммуникации

Рахимжанов А.К.

Приложение 1. Объем услуг.
Таблица 1. КАТАЛОГ УСЛУГ

№	Техническое обслуживание базового рабочего места	Статья затрат, определяет, за счет каких средств оказываются услуги
1.1	Инсталляция и настройка тиражного программного обеспечения рабочих станций пользователей корпоративной информационной сети;	Постоянная часть Договора
1.2	Подключение персонального компьютера к корпоративной информационной сети	Постоянная часть Договора
1.3	Консультация пользователя	Постоянная часть Договора
1.4	Подключение и настройка периферийного оборудования:	Постоянная часть Договора
1.5	Инсталляция приложений на рабочие станции пользователей	Постоянная часть Договора
1.6	Установка обновлений ПО, поддержка функциональности и работоспособности программного обеспечения.	Постоянная часть Договора
1.7	Обновление антивирусных баз, данных на рабочих станциях.	Постоянная часть Договора
1.8	Организация рабочего места. Установка, настройка и подключение системного блока компьютера, монитора, клавиатуры, манипулятора. Подключение к локальной сети, настройка сетевых приложений, установка электрического удлинителя и расключение техники с укладкой кабелей. Подключение периферийных устройств (при необходимости)	Постоянная часть Договора
1.9	Организация рабочего места (установка, настройка и подключение ноутбука, подключение (при необходимости) монитора, клавиатуры, манипулятора. Подключение к локальной сети, настройка сетевых приложений, установка электрического удлинителя и расключение техники с укладкой кабелей)	Постоянная часть Договора
1.10	Инсталляция и начальная настройка тиражного ПО	Постоянная часть Договора
1.11	Инсталляция антивирусной программы	Постоянная часть Договора
1.12	Инсталляция ПО на рабочие станции пользователей	Постоянная часть Договора
1.13	Установка обновлений ПО, поддержка функциональности и работоспособности программного обеспечения.	Постоянная часть Договора
1.14	Замена ноутбука	ФСУ
1.15	Перенос системного блока компьютера	Постоянная часть Договора
1.16	Замена системного блока компьютера	Постоянная часть Договора
1.17	Замена монитора	ФСУ
1.18	Перенос монитора	Постоянная часть Договора
1.19	Замена и настройка проводной клавиатуры	ФСУ
1.20	Перенос и настройка проводной клавиатуры	Постоянная часть Договора
1.21	Установка и настройка проводной клавиатуры	Постоянная часть Договора
1.22	Изъятие клавиатуры	Постоянная часть Договора

1.23	Замена и настройка беспроводной клавиатуры	ФСУ
1.24	Перенос и настройка беспроводной клавиатуры	Постоянная часть Договора
1.25	Установка и настройка беспроводной клавиатуры	Постоянная часть Договора
1.26	Замена батареек на беспроводной клавиатуре	Постоянная часть Договора
1.27	Замена и настройка проводного манипулятора	ФСУ
1.28	Перенос и настройка проводного манипулятора	Постоянная часть Договора
1.29	Установка и настройка проводного манипулятора	Постоянная часть Договора
1.30	Изъятие манипулятора	Постоянная часть Договора
1.31	Замена и настройка беспроводного манипулятора	ФСУ
1.32	Перенос и настройка беспроводного манипулятора	Постоянная часть Договора
1.33	Установка и настройка беспроводного манипулятора	Постоянная часть Договора
1.34	Замена батареек на беспроводном манипуляторе	Постоянная часть Договора
1.35	Установка патч-корда для подключения компьютера или ноутбука с розеткой локальной сети	Постоянная часть Договора
1.36	Замена патч-корда для подключения компьютера или ноутбука с розеткой локальной сети	Постоянная часть Договора
1.37	Замена патч-корда для подключения патч-панели с коммутатором	Постоянная часть Договора
1.38	Установка патч-корда для подключения патч-панели с коммутатором	Постоянная часть Договора
1.39	Ремонт патч-корда	Постоянная часть Договора
1.40	Изготовление патч-корда	Постоянная часть Договора
1.41	Замена патч-корда	Постоянная часть Договора
1.42	Установка электрического удлинителя и расключение техники с укладкой электрических кабелей	Постоянная часть Договора
1.43	Замена электрического удлинителя	ФСУ
1.44	Перенос электрического удлинителя	Постоянная часть Договора
1.45	Укладка шнуров и кабелей на рабочих местах сотрудников	Постоянная часть Договора
1.46	Замена и настройка оптического привода в системном блоке компьютера	ФСУ
1.47	Установка и настройка оптического привода в системный блок компьютера	Постоянная часть Договора
1.48	Снятие оптического привода из системного блока компьютера	Постоянная часть Договора
1.49	Установка и настройка сетевой карты в системном блоке компьютера	Постоянная часть Договора
1.50	Замена и настройка сетевой карты в системном блоке компьютера	ФСУ
1.51	Изъятие и настройка сетевой карты (при необходимости) в системном блоке компьютера	Постоянная часть Договора
1.52	Установка и настройка видеокарты в системном блоке компьютера	Постоянная часть Договора
1.53	Замена и настройка видеокарты в системном блоке компьютера	ФСУ
1.54	Изъятие и настройка видеокарты (при необходимости) в системном блоке компьютера	Постоянная часть Договора
1.55	Установка блока питания в системном блоке компьютера	Постоянная часть Договора
1.56	Замена блока питания в системном блоке компьютера	ФСУ

1.57	Изъятие и настройка видеокарты (при необходимости) в системном блоке компьютера	Постоянная часть Договора
1.58	Подключение и настройка наушников (проводных или беспроводных) или микрофона или колонок к системному блоку компьютера или к ноутбук	Постоянная часть Договора
1.59	Перенос и настройка наушников (проводных или беспроводных) или микрофона или колонок, или видеокамеры к системному блоку компьютера или к ноутбук	Постоянная часть Договора
1.60	Изъятие наушников (проводных или беспроводных) или микрофона или колонок наушников, или микрофона или колонок, или видеокамеры от системного блока компьютера или от ноутбука	Постоянная часть Договора
1.61	Установка оперативной памяти в системном блоке	Постоянная часть Договора
1.62	Замена оперативной памяти в системном блоке	ФСУ
1.63	Изъятие оперативной памяти из системного блока	Постоянная часть Договора
1.64	Установка оперативной памяти в ноутбук	Постоянная часть Договора
1.65	Замена оперативной памяти в ноутбуке	ФСУ
1.66	Изъятие оперативной памяти из ноутбука	Постоянная часть Договора
1.67	Замена и настройка жесткого диска в системном блоке компьютера	ФСУ
1.68	Установка и настройка жесткого диска в системный блок компьютера	Постоянная часть Договора
1.69	Снятие жесткого диска из системного блока компьютера	Постоянная часть Договора
1.70	Замена и настройка жесткого диска в ноутбуке	ФСУ
1.71	Установка и настройка жесткого диска в ноутбук	Постоянная часть Договора
1.72	Установка точек подключения к JVC	ФСУ
Техническое обслуживание системы электронной почты		
2.1	Архивация почтовых сообщений	Постоянная часть Договора
2.2	Создание почтового ящика	Постоянная часть Договора
2.3	Корректировка учетной записи в адресной книге	Постоянная часть Договора
2.4	Консультация пользователя	Постоянная часть Договора
2.5	Инсталляция клиентской части	Постоянная часть Договора
Описание сервиса печати		
3.1	Инсталляция драйверов печатающего устройства на компьютер	Постоянная часть Договора
3.2	Техническое обслуживание принтера (Очистка от пыли, профилактика, смазка и т.д.)	Постоянная часть Договора
3.3	Ремонт принтера из комплектующих и запчастей Заказчика	ФСУ
3.4	Настройка сетевого принтера	Постоянная часть Договора
3.5	Настройка локального принтера	Постоянная часть Договора
3.6	Установка печатающего устройства на рабочее место	Постоянная часть Договора
3.7	Замена картриджа печатающего устройства из расходных материалов Заказчика	Постоянная часть Договора

3.8	Устранения затора бумаги	Постоянная часть Договора
3.9	Консультация пользователя по печатающим устройствам	Постоянная часть Договора
3.10	Заправка картриджей из расходных материалов Заказчика	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса копирования	
4.1	Подготовка и установка копира	Постоянная часть Договора
4.2	Техническое обслуживание копира (Очистка от пыли, профилактика, смазка и т.д.)	Постоянная часть Договора
4.3	Ремонт копира из комплектующих и запчастей Заказчика	ФСУ
4.4	Настройка копира	Постоянная часть Договора
4.5	Перенос копира	Постоянная часть Договора
4.6	Замена тонер-картриджа копира из расходных материалов Заказчика	Постоянная часть Договора
4.7	Замена принт-картриджа копировального аппарата из расходных материалов Заказчика	Постоянная часть Договора
4.8	Консультация пользователя по пользованию копиром	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса ТУ системы электронного документооборота.	
5.1	Консультация и обучение пользователя	Постоянная часть Договора
5.2	Создание почтового ящика	Постоянная часть Договора
5.3	Инсталляция клиентского подключения	Постоянная часть Договора
5.4	Настройка клиентского подключения	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса сканирования	
6.1	Инсталляция драйверов сканирующего устройства на компьютер	Постоянная часть Договора
6.2	Настройка сканера	Постоянная часть Договора
6.3	Установка сканирующего устройства на рабочее место	Постоянная часть Договора
6.4	Создание общей папки	Постоянная часть Договора
6.5	Консультация пользователя по сканированию	Постоянная часть Договора
6.6	Инсталляция и настройка сендера	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса мобильного доступа	
7.1	Прописывание сертификата для удаленного подключения	Постоянная часть Договора
7.2	Инсталляция VPN-клиента на ноутбук	Постоянная часть Договора
7.3	Настройка удаленного подключения на ноутбуке	Постоянная часть Договора
7.4	Консультация и обучение пользователя	Постоянная часть Договора
	Описание технического обслуживания АРМ банковских операций	
8.1	Консультация пользователя	Постоянная часть Договора

8.2	Техническая поддержка модема	Постоянная часть Договора
8.3	Техническая поддержка сетевой папки с данными системы ККБ	Постоянная часть Договора
8.4	Переустановка клиента Народный банк	Постоянная часть Договора
8.5	Переустановка клиента ККБ	Постоянная часть Договора
8.6	Переустановка клиента АТФ банк	Постоянная часть Договора
8.7	Инсталляция новых версий, релизов клиента Народный банк	Постоянная часть Договора
8.8	Инсталляция новых версий, релизов клиента ККБ	Постоянная часть Договора
8.9	Инсталляция новых версий, релизов клиента АТФ банк	Постоянная часть Договора
	Описание технического обслуживания «Электронных форм налоговой отчетности» (ЭФНО)	
9.1	Обновление клиентских версий налоговых приложений на рабочем месте сотрудника: СОНО	Постоянная часть Договора
9.2	Инсталляция и обновление клиентских версий налоговых приложений на рабочем месте сотрудника: ИС Акциз	Постоянная часть Договора
9.3	Инсталляция и настройка клиентских версий налоговых приложений на рабочем месте сотрудника, отправляемых через СГДС	Постоянная часть Договора
9.4	Инсталляция клиентских версий налоговых приложений на рабочем месте сотрудника: ИС INIS	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса ТО корпоративной информационной сети	
10.1	Создание учётной записи	Постоянная часть Договора
10.2	Редактирование учётной записи	Постоянная часть Договора
10.3	Смена пароля учётной записи её включение или отключение	Постоянная часть Договора
10.4	Создание контакта	Постоянная часть Договора
10.5	Создание группы безопасности	Постоянная часть Договора
10.6	Создание группы распространения	Постоянная часть Договора
10.7	Создание организационных единиц содержащих объекты Active Directory	Постоянная часть Договора
10.8	Редактирование организационных единиц содержащих объекты Active Directory	Постоянная часть Договора
10.9	Добавление и изменение атрибутов учётных записей	Постоянная часть Договора
10.10	Создание и изменение групповых политик	Постоянная часть Договора
10.11	Запрос и выпуск сертификатов в локальном Центре сертификации	Постоянная часть Договора
10.12	Создание и конфигурация шаблонов в центре сертификации	Постоянная часть Договора
10.13	Мониторинг обновлений антивирусных баз на сервере и операционных системах	Постоянная часть Договора
10.14	Предоставление доступа к сетевым ресурсам на файловых серверах	Постоянная часть Договора
10.15	Предоставление физических ресурсов для хранения информации на файловых серверах	Постоянная часть Договора

10.16	Миграция сетевых ресурсов на другое хранилище или файловый сервер	Постоянная часть Договора
10.17	Применение групповых политик на компьютеры пользователей	Постоянная часть Договора
10.18	Установка обновлений ОС и других приложений Microsoft через систему WSUS	Постоянная часть Договора
10.19	Установка обновлений ОС и других приложений Microsoft	Постоянная часть Договора
10.20	Создание шаблонов виртуальных систем	Постоянная часть Договора
10.21	Развёртывание виртуальной системой с шаблона	Постоянная часть Договора
10.22	Развёртывание виртуальной системой с образа или диска	Постоянная часть Договора
10.23	Миграция виртуальной системы на устройство хранения данных	Постоянная часть Договора
10.24	Миграция виртуальной системы на другого хост	Постоянная часть Договора
10.25	Создание снапшота виртуальной системы	Постоянная часть Договора
10.26	Изменение конфигурации виртуальной системы при условии её доступности для проведения операции	Постоянная часть Договора
10.27	Установка ESXi на сервер	Постоянная часть Договора
10.28	Конфигурирование ESXi для работы в кластере	Постоянная часть Договора
10.29	Добавление хоста в кластер ESXi	Постоянная часть Договора
10.30	Конфигурирование хоста в кластере ESXi	Постоянная часть Договора
10.31	Добавление и конфигурирование в кластере Datastore хранилища данных	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса систем доступа к сети интернет	
11.1	Создание учетной записи пользователя	Постоянная часть Договора
11.2	Установка лимита на входящий трафик	Постоянная часть Договора
11.3	Консультация пользователя	Постоянная часть Договора
11.4	Предоставление канала доступа в Интернет	Постоянная часть Договора
	Описание технического обслуживания ИС Параграф	
12.1	Инсталляция клиентского подключения	Постоянная часть Договора
12.2	Настройка клиентского подключения	Постоянная часть Договора
12.3	Консультация пользователя	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса ТО видеоконференц связи (ВКС) и аудиоконференцсвязи (АКС)	
13.1	Организация и подготовка к сервису видеоконференций	Постоянная часть Договора

13.2	Организация и подготовка к сервису видеоконференций	Постоянная часть Договора
13.3	Очистка объективов видеокамер от загрязнения	Постоянная часть Договора
13.4	Контроль качества работы микрофонов систем ВКС и пультов АКС	Постоянная часть Договора
13.5	Плановые работы по проверке работоспособности оборудования	Постоянная часть Договора
13.6	Выполнение настройки дискуссионной звуковой системы	Постоянная часть Договора
13.7	Контроль качества видеозвонков	Постоянная часть Договора
13.8	Перекоммутация кабелей и проводников	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса FTP	
14.1	Создание сетевого ресурса для хранения информации	Постоянная часть Договора
14.2	Настройка службы FTP	Постоянная часть Договора
14.3	Консультация пользователя	Постоянная часть Договора
14.4	Предоставление канала доступа передачи данных	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса технического сопровождения мероприятия	
15.1	Подготовка и настройка клиентского подключения для презентации	Постоянная часть Договора
15.2	Подготовка оборудования озвучивания конференц залов по запросам департаментов	Постоянная часть Договора
15.3	Подготовка проекционного оборудования для проведения презентаций по запросам департаментов	Постоянная часть Договора
15.4	Техническое сопровождение мероприятий	Постоянная часть Договора
15.5	Техническое сопровождение мероприятий с выездом	ФСУ
15.6	Подготовка систем синхронного перевода для проведения совещаний по запросам департаментов.	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса ТО систем резервного копирования	
16.1	Резервное копирование данных на ленточные носители	Постоянная часть Договора
16.2	Хранение ленточных носителей в отведенных местах	Постоянная часть Договора
16.3	Своевременная замена ленточных носителей	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса поддержки нормативных документов	
17.1	Разработка технической документации	Постоянная часть Договора
17.2	Внесение изменений в существующие нормативные документы	Постоянная часть Договора
17.3	Техническая паспортизация оборудования	Постоянная часть Договора

17.4	Инвентаризация оборудования	Постоянная часть Договора
17.5	Введения заявок в базу данных	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса ТО систем мониторинга ИТ-инфраструктуры	
18.1	Круглосуточный мониторинг оборудования, систем и инженерной инфраструктуры	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса администрирования информационных систем	
19.1	Создание почтового ящика сотруднику	Постоянная часть Договора
19.2	Установка переадресации почты на другой email	Постоянная часть Договора
19.3	Перенос почтового ящика сотрудника в другую почтовую базу	Постоянная часть Договора
19.4	Увеличение размера почтового ящика сотрудника	Постоянная часть Договора
19.5	Создание правил для входящей и исходящей почты	Постоянная часть Договора
19.6	Предоставление доступа к почтовому ящику сотрудника	Постоянная часть Договора
19.7	Предоставление доступа отправки сообщения от другого имени сотруднику	Постоянная часть Договора
19.8	Создание почтовой базы на сервере Exchange	Постоянная часть Договора
19.9	Проверка заполненности почтового ящика у руководства	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса ТО беспроводной системы	
20.1	Подключение пользовательских устройств к корпоративной сети Wi-Fi	Постоянная часть Договора
20.2	Удаление клиентских устройств из базы контроллера Wi-Fi	Постоянная часть Договора
20.3	Добавление, изменение параметров SSID	Постоянная часть Договора
20.4	Резервное копирование конфигурации контроллера сети Wi-Fi	Постоянная часть Договора
20.5	Обслуживание зоны доступности беспроводной сети	Постоянная часть Договора
20.6	Очистка контроллера от осаджений, пыли и мелкого мусора	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса ТО центра визуализации	
21.1	Контроль качества отображения графической информации на системе отображения	Постоянная часть Договора
21.2	Настройка параметров яркости, контрастности, цветности и режимов групповой работы системы отображения	Постоянная часть Договора
21.3	Техническое обслуживание профессиональных дисплеев	Постоянная часть Договора
21.4	Настройка матричного видеомонитора	Постоянная часть Договора
21.5	Замена видеокабелей, ухудшающих качество передаваемого изображения	ФСУ
21.6	Настройка системы управления	Постоянная часть Договора
21.7	Настройка графического интерфейса системы управления	Постоянная часть Договора
21.8	Настройка рабочих станций операторов в части вывода графической информации на систему отображения	Постоянная часть Договора

	Описание сервиса ТО систем отображения и звукоусиления актового зала	
22.1	Контроль качества отображения графической информации на системе отображения	Постоянная часть Договора
22.2	Настройка параметров яркости, контрастности, цветности системы отображения	Постоянная часть Договора
22.3	Техническое обслуживание профессиональных дисплеев	Постоянная часть Договора
22.4	Контроль качества звучания системы звукоусиления	Постоянная часть Договора
22.5	Настройка уровней громкости акустических систем, частотных характеристик, уровней громкости источников звука	Постоянная часть Договора
22.6	Настройка матричного аудиопроцессора	Постоянная часть Договора
	Описание сервиса ТО системы газового пожаротушения	
23.1	Ежедневное ТО	
23.2	Мониторинг состояния оборудования	
23.3	Отчет по состоянию оборудования	
23.4	Ежеквартальное ТО	
23.5	Внешний осмотр – контроль технического состояния.	
23.6	Техническое состояние резервуаров с газом (показания манометра).	
23.7	Проверка трубопроводов и их креплений.	
23.8	Испытания по проверке времени срабатывания.	
23.9	Проверка автоматического и ручного дистанционного пуска установки.	
23.10	Проверка отключения и восстановления автоматического пуска установки.	
23.11	Проверка автоматического переключения электропитания с основного источника на резервный.	
23.12	Измерение сопротивления защитного и рабочего заземления.	
23.13	Испытание средств контроля исправности шлейфов в пожарной сигнализации и соединительных линий.	
23.14	Испытание средств контроля исправности электрических цепей, управления пусковыми элементами.	
23.15	Испытания средств контроля исправности световой и звуковой сигнализации.	
23.16	Испытание средств отключения звуковой сигнализации.	
23.17	Испытание средств формирования командного импульса.	
23.18	Проверка времени задержки и включения устройств оповещения.	
23.19	Аварийно-восстановительные работы	
23.20	Аварийно-восстановительные работы.	
23.21	Отчет с анализом причин аварии, и согласование плана мероприятий по предотвращению повторения аварии.	
	Описание сервиса ТО системы кондиционирования	
24.1	Ежедневное ТО	
24.1.1	Мониторинг состояния оборудования	
24.1.2	Отчет по состоянию оборудования	
24.2	Ежеквартальное ТО	
24.2.1	Вывод машины на рабочий режим.	

24.2.2	Подтяжка резьбовых и фланцевых соединений.	
24.2.3	Консервация и расконсервация холодильных машин.	
24.2.4	Чистка фильтров.	
24.2.5	Замена батарей на пультах ДУ, ремонт ПДУ.	
24.2.6	Дозаправка фреона и масла при необходимости.	
24.2.7	Проверка состояния масла.	
24.2.8	Проверка состояния панели.	
24.2.9	Проверка основного и контрольного электропитания.	
24.2.10	Проверка расположения датчиков.	
24.2.11	Проверка механических реле высокого давления.	
24.2.12	Проверка аварийной остановки.	
24.2.13	Проверка программных установок.	
24.2.14	Проверка реле высокого давления.	
24.2.15	Проверка соленоидного клапана.	
24.2.16	Проверка контактов компрессора.	
24.2.17	Проверка состояния систем смазки и системы охлаждения.	
24.2.18	Проверка работы запорной и регулирующей арматуры.	
24.2.19	Проверка дренажа.	
24.2.20	Проверка тэнов, парувлажнителя.	
24.2.21	Проверка контрольных групп на срабатывания.	
24.2.22	Проверка работы электродвигателей, вентиляторов, воздушного конденсатора по нагрузкам, по токам на проводящих проводниках.	
24.2.23	Проверка работы двигателей компрессоров по нагрузкам, по токам на подводящих проводниках.	
25	Аварийно-восстановительные работы	
25.1	Отчет с анализом причин аварии, и согласование плана мероприятий по предотвращению повторения аварии.	
	Описание сервиса ТО системы бесперебойного питания	
26.1	Ежедневное ТО	
26.1.1	Мониторинг состояния оборудования	
26.1.2	Отчет по состоянию оборудования	
26.2	Ежеквартальное ТО	
26.2.1	Наружный осмотр с целью выявления нежелательных факторов (необычные шумы, звуки вибрации)	
26.2.2	Проверка степени загрязненности и очистки оборудования	
26.2.3	Проверка поддержки температурных режимов	
26.2.4	Проверка работы установленной системы мониторинга	
26.2.5	Замена аккумуляторов на пультах ДУ	
26.2.6	Составление отчетов по техническому состоянию оборудования	

26.2.7	Проверка соединений. Подтяжка резьбовых соединений в клемных колодках и на пускозащитной аппаратуре	
26.2.8	Проверка достаточности электрической изоляции	
26.2.9	Проверка работы систем автоматики и их регулировка	
26.2.10	Проверка работы Оборудования по нагрузке и токам на подводящих проводниках	
26.2.11	Ревизия аккумуляторных батарей	
26.3	ТО в полугодие	
26.3.1	Пере регулировка режимов работы оборудования	
26.3.2	Проведение анализа работы оборудования (отчет) необходимости модернизации (предложения по формированию ЗИП)	
26.3.3	Установка обновлений программного обеспечения (по согласованию с Заказчиком)	
26.3.4	Неплановые ремонтно-восстановительные работы оборудования должны проводиться согласно требований к обслуживанию	
26.3.5	Техническое обслуживание исполнитель проводит в соответствии с рекомендациями производителей данного оборудования (при отсутствии рекомендаций их необходимо разработать)	
26.3.6	Создание ЗИП комплектов, и проработка мест расположения ЗИП (склад Заказчика или Подрядчика) для осуществления эффективной замены вышедших из строя модулей (частей)	
26.3.7	Исполнитель проводит предварительное обследование и оценку соответствия условий эксплуатации согласно требованиям, изложенным в инструкции по эксплуатации данного типа оборудования	
26.3.8	Исполнитель документирует результаты предварительного обследования	
26.3.9	Выполненная работа удостоверяется Актом, подписанным представителями Исполнителя и Заказчика	
27	Аварийно-восстановительные работы.	
27.1	Отчет с анализом причин аварии, и согласование плана мероприятий по предотвращению повторения аварии.	
	Описание сервиса ТО серверного оборудования	
28	Ежедневное ТО	
28.1	Мониторинг состояния оборудования	
28.1	Отчет по состоянию оборудования	
29	Ежеквартальное ТО	
29.1	Проверка степени загрязненности и очистки оборудования	
29.2	Технические консультации, а также рекомендации по текущему управлению изменениями в соответствии с задачами бизнеса	
29.3	Анализ и разработка рекомендаций по установке модификаторов кода операционной системы - патчей	
29.4	Обновление микропрограммного обеспечения серверов и микрокода систем/сетей хранения данных	
29.5	Анализ функционального состояния системы (для серверов)	
30	ТО один раз в год	
30.1	Профилактика системы хранения данных	

30.2	Базовый анализ сети хранения данных	
30.3	Обновление микропрограммного обеспечения и ПО сетевых устройств и уведомления о проблемах	
30.4	Инвентаризация сетевых ресурсов	
30.5	Базовый анализ параметров окружающей среды в вычислительном центре	
31	Аварийно-восстановительные работы.	
31.1	Отчет с анализом причин аварии, и согласование плана мероприятий по предотвращению повторения аварии.	
	Описание сервиса ТО телекоммуникационного оборудования	
32.1	Подключение оконечных терминалов (компьютеров, IP-телефонов и др.)	
32.2	Освобождение неиспользуемых патчкордов из коммутационных панелей	
32.3	Устранение неисправностей (измерения, замена участков, информационных розеток)	
32.4	Добавление новых портов	
32.5	Подключение коммутационного оборудования к оптической подсистеме СКС	
32.6	Освобождение неиспользуемых патчкордов из коммутационных панелей	
32.7	Устранение неисправностей (измерения, замена участков)	
32.8	Настройка коммутатора. Пользовательские порты (access, trunk, speed, duplex)	
32.9	Настройка коммутатора. Магистральные порты	
32.10	Настройка коммутатора. Безопасность (ACL, DHCP-snooping, port-security)	
32.11	Настройка коммутатора. Маршрутизация	
32.12	Настройка коммутатора. Качество обслуживания (QoS)	
32.13	Настройка коммутатора. Прочее (STP, VTP, HSRP, VLAN)	
32.14	Настройка коммутатора. Работы по требованию	
32.15	Контроль сохранения конфигурации в хранилище	
32.16	Визуальный осмотр оборудования (серверная, кроссовые)	
32.17	Очистка оборудования от осадений, пыли и мелкого мусора	
32.18	Коммутация патчкордов (подключение, отключение, переключение)	
32.19	Оптимизация (переукладка) медных и оптических патчкордов	
32.20	Устранение проблем с аппаратной частью	
32.21	Работа с провайдерами по работоспособности каналов связи	
32.22	Отчёт о работоспособности оборудования по требованию	
32.23	Отчет инвентаризационный по оборудованию	

Таблица 2. РАСЧЕТ ШТРАФНЫХ САНКЦИЙ

	Уровень обслуживания	
	Базовый	
Уровень влияния кинжигв чнелл	Высокий	В случае выполнения менее 100% всех запросов в пределах установленных временных нормативов, влечет за собой штрафные санкции в размере 0,4% от ежемесячной стоимости услуг за каждый 1 час просроченного регламентного времени каждой заявки.
	Средний	В случае выполнения менее 98% всех запросов в пределах установленных временных нормативов, влечет за собой штрафные санкции в размере 0,2% от ежемесячной стоимости услуг за каждый 1 час просроченного регламентного времени каждой заявки.
	Низкий	В случае выполнения менее 95% всех запросов в пределах установленных временных нормативов, влечет за собой штрафные санкции в размере 0,1% от ежемесячной стоимости услуг за каждый 1 час просроченного регламентного времени каждой заявки.

Приложение 2. Перечень оборудования.

Подразделение	Ед. изм.	Количество
АУП АО «Эмбамунайгаз»		
Компьютеры	шт.	261
Ноутбук	шт.	9
HP LJ 1010	Шт.	30
HP LJ 1020	Шт.	14
HP LJ 1102	Шт.	31
HP LJ 1150	Шт.	2
Xerox 3140	Шт.	4
HP LJ Pro200 color M251n	Шт.	1
HP CLJ 1525n	Шт.	2
HP CLJ CM1215	Шт.	1
HP CLJ CP1025	Шт.	1
HP CLJ 3600	Шт.	1
HP CLJ 5550	Шт.	5
HP CLJ 5525	Шт.	2
HP CLJ M750	Шт.	4
Xerox Phaser 7500	Шт.	2
Canon 3228	Шт.	4
HP Laser Jet M1212nfh MFP	Шт.	8
HP Laser Jet M1214nfh MFP	Шт.	10
HP Laser Jet M1132 MFP	Шт.	9
HP LaserJet Pro MFP M127fn	Шт.	4
Xerox WC 5325	Шт.	11
Xerox WC 5230	Шт.	3
Xerox WC 7220	Шт.	6
HP Sender	шт.	10
Hp ScanJet 9120C	шт.	1
HP ScanJet Enterprise 8500fn 1	шт.	1
Graftek	шт.	1
Panasonic KX-FT 423	шт.	3
Panasonic KX-FT 207	шт.	2
Беспроводное оборудование		
Беспроводной контроллер Cisco 2504	шт.	1
Беспроводная точка доступа Cisco 2602	шт.	32
Оборудование ВКС и АКС		
Видеотерминал Tandberg T8000	Шт.	1
Видеотерминал Tandberg T1500	Шт.	1
Профессиональный дисплей LG 86"	Шт.	1
Центральный блок управления Bosch DCN-CCU2	Шт.	1
Центральный блок управления Bosch CCSD-CURD	Шт.	1
Пульт переводчика Bosch DCN-IDESK-D	Шт.	2
Дискуссионный пульт Bosch DCN-DCS	Шт.	15
Дискуссионный пульт Bosch CCSD-DL	Шт.	17
Дискуссионный пульт Bosch CCS 900 Ultro	Шт.	15
Центральный блок управления Bosch CCS 800 Ultro	Шт.	1
Усилитель-микшер Bosch Plena	Шт.	1
Видеокамера Logitech	Шт.	1
Оборудование центра визуализации		
Профессиональный дисплей SAMSUNG 55" LH55	Шт.	10
Матричный видеокмутатор Extron DXP 84 DVI Pro	Шт.	1
Удлинитель видеосигнала, приемник Extron DTP DVI 230 Tx	Шт.	22
Удлинитель видеосигнала, передатчик Extron DTP DVI 230 Rx	Шт.	22

Контроллер управления Extron IPL Pro IRS8	Шт.	1
Панель управления Extron TLP 1000TV	Шт.	1
Рабочая станция оператора с двумя дисплеями	Комп.	4
Оборудование актового зала		
Усилитель мощности BERINGER EP2000	Шт.	1
Акустическая система BERINGER B1520-PRO	Шт.	4
Беспроводная система Shure BLX288	Шт.	2
Цифровой матричный процессор Extron DMP64	Шт.	1
Усилитель-распределитель видеосигнала Extron DVI DA4	Шт.	2
Усилитель-распределитель видеосигнала Extron DVI DA8 Plus	Шт.	1
Профессиональный дисплей Sharp PN-V600	Шт.	8
Оборудование системы газового пожаротушения		
Оборудование автоматического газового пожаротушения на основе огнетушащего вещества HFS 227 ea-200, компании «SIEX», в том числе:	компл.	1
баллоны с огнетушащим веществом;	компл.	1
вентилятор-вытяжка Puma FE 500 Mk5	шт.	1
декоративная решетка, Puma 400x200	шт.	1
клапан 300x300 с эл.приводом VKT КПС-2 ДД MS	шт.	1
Оборудование системы кондиционирования		
Кондиционер AirSys 112 KW, OPTIMA.O/N.DXA35E1A2R407+CME20, under flow, 3x 37.6KW, reheater, humidifier, air filter, water leakage sensor, outdoor unit: CME20, зимний комплект	шт.	3
ЗИП для Кондиционеров	шт.	1
Пульт управления	шт.	1
Оборудование сервера и телекоммуникационное оборудование		
Коммутаторы	шт.	20
Маршрутизаторы	шт.	2
Сервер Архив	шт.	6
Сервер Система хранения данных	шт.	5
Сервер цифрового месторождения	шт.	1
Сервер (Lotus)	шт.	1
Сервер (GPS)	шт.	2
Сервер (ESXi кластер)	шт.	2
Сервер (Параграф)	шт.	1
Сервер (Дисковый массив)	шт.	1
Сервер (Дисковый массив)	шт.	1
Сервер (1C 7.7)	шт.	1
Сервер (1C 8.2)	шт.	1
Сервер (ИСУ)	шт.	1
Сервер (ИСУ)	шт.	1
Сервер АСУП	шт.	2
Сервер Мониторинг	шт.	1
Сервер backup	шт.	1
Лент.библиотека	шт.	1
Межсетевой экран	шт.	1
Блейд центр	шт.	1
Серверный шкаф в комплекте	шт.	6
Телекоммуникационный шкаф в комплекте	шт.	2
Колл менеджер Cisco unified call manager (CUCM1) publisher	шт.	2

Директор департамента АПиИТ

Начальник отдела
ИТ и телекоммуникации

Нсанбаев Б.М.

Рахимжанов А.К.