



ТЕХНИЧЕСКАЯ СПЕЦИФИКАЦИЯ

по закупке 514696
способом Тендер путем проведения конкурентных переговоров

Лот № (15-1 У, 1818013)

Заказчик: Акционерное общество "Национальная горнорудная компания "Тау-Кен Самрук"
Организатор: Товарищество с ограниченной ответственностью "Самрук-Казына Бизнес Сервис"

1. Краткое описание ТРУ

Наименование	Значение
Номер строки	15-1 У
Наименование и краткая характеристика	Услуги по техническому обслуживанию серверного оборудования, Услуги по техническому обслуживанию серверного оборудования
Дополнительная характеристика	Услуги по обслуживанию сетевого оборудования
Количество	1.000
Единица измерения	-
Место поставки	КАЗАХСТАН, г.Нур-Султан, г. Нур-Султан, ул. Е-10, дом 17/10.
Условия поставки	-
Срок поставки	С даты подписания договора по 12.2021
Условия оплаты	Предоплата - 0%, Промежуточный платеж - 90%, Окончательный платеж - 10%

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

Техническая спецификация
на услуги по сопровождению, техническому обслуживанию и ремонту сетевого оборудования

В данной технической спецификации приведены требования к оказанию Услуг по техническому обслуживанию и ремонту сетевого оборудования. Объект оказания Услуг находится по месту нахождения АО «НГК «Тау-Кен Самрук» (далее – Общество). Перечень сетевого оборудования приведен в Таблице №2. Таким образом, ценовое предложение потенциального Поставщика должно быть сформировано с учетом стоимости сопровождения, технического. В случае невозможности локализации и устранения проблемы на оборудовании посредством предоставленного удаленного доступа, телефона и содействия сотрудников Заказчика, специалист Исполнителя, по согласованию сторон, выезжает на объект в течении 12 часов.

1. Услуга технической поддержки оборудования включает в себя:

- Сбор информации по оборудованию как непосредственно на объекте с центром управления, так и с помощью удаленного доступа.
- Проверку текущего состояния вышеуказанного оборудования с рапортом о существующих проблемах.
- Выполнение планово-профилактических работ, (подтверждается предоставлением письма с указанием план-графика выполнения планово-профилактических работ на оборудовании).
- Предоставление отчета о проведенных работах.
- Рекомендаций по необходимым действиям для получения полноценной технической поддержки.
- Выполнение ремонта или замены неисправных аппаратных средств (компонентов), находящихся в собственности Заказчика.

2. Поддержка по запросу:

Исполнитель должен обеспечить:

- 1) Квалифицированную помощь по устранению неисправностей на Оборудовании незамедлительно, после установления контакта с техническими специалистами Исполнителя по телефону или электронной почте;
- 2) Единый, круглосуточный телефонный номер и адрес электронной почты технической поддержки;
- 3) Предоставление информации, рекомендаций и содействия в отношении технических вопросов, касающихся Оборудования, подлежащего технической поддержке;
- 4) Помощь и рекомендации со стороны специалистов Исполнителя в отношении установленного Оборудования;
- 5) На любую заявленную неисправность или вопрос относительно оборудования, подлежащего технической поддержке, проводить поиск и устранение неисправностей в сети посредством телефонной связи, виртуальной частной сети или модемного соединения вплоть до уровня компонентов, подлежащих техобслуживанию, либо с достаточной степенью уверенности исключить возможность того, что причиной неисправности является Оборудование, подлежащее техобслуживанию;
- 6) Восстановление рабочего состояния Оборудования, подлежащего техобслуживанию, до уровня восстановления сигнала или передачи данных и голоса, а также прохождение необходимых команд и сообщений в случае критических (приоритет 1) и





серьезных (приоритет 2) неисправностей путем определения и замены неисправных компонентов аппаратных средств или предоставления программного обеспечения и/или реализации временного решения там, где это возможно.

3. Работы по обновлению программного обеспечения и документации:

- 1) Установка обновлений действующей версии программного обеспечения, в рамках заявленных технических проблем;
- 2) Обновление технической документации, в случае внесения изменений в процедуры по эксплуатации и техническому обслуживанию, а также схемы взаимного подключения элементов обслуживаемого оборудования либо его подключения к сети АО «НГК «Тау-Кен Самрук» (далее – Общество);
- 3) Предоставление информации справочного характера по оборудованию телефонии.

4. Условия выполнения ремонта:

1. Ремонт в течение 40 дней (без учета времени пересылки), срок изготовления нового блока - 60 дней;
2. Ремонт неисправного оборудования производится в сертифицированном сервисном центре;
3. Гарантия на отремонтированные блоки -6 месяцев, на новые блоки -12 месяцев;
4. Оплата стоимости услуг ремонта оборудования производится согласно Договору К актам на оплату по ремонту оборудования в обязательном порядке прикладывать приложения с полным перечнем оборудования, подписанный обеими сторонами.
5. При необходимости, на период ремонта, вышедшего из строя или некорректно работающего оборудования (блоки питания, управления и т.д.) Исполнителем предоставляется во временное пользование такое же оборудование и комплектующие.

5. Общие требования по срокам устранения аварийных ситуаций (показатель результативности)

Перечень аварийных ситуаций и сроки устранения неисправностей:

Таблица №1

Приоритет Уровень Любые сбои, подходящие под любое из приведенных ниже описаний:

Первый Критический - Высоко критический отказ системы (Авария) или сервиса в реальных условиях эксплуатации, приведший к следующему:

- Снижение работоспособности и/или остановка Системы
- Прекращение обработки соединений Системой
- Прекращение обработки Системой вызовов по таким причинам, как:
 - неисправность группы соединительных линий
 - неисправность 10%, или 100 и более портов
 - повторяющаяся самопроизвольная перезагрузка Системы (1 и более раз в день)
 - невозможность восстановления после инициализации или перезагрузки системы

Второй Серьезный - Проблема, оказывающая серьезное влияние на функционирование, управляемость и возможность администрирования

Системы.

- Полная или частичная потеря резервирования
- Регулярное произвольное выключение оборудования (1 раз в сутки и более)
- Потеря в результате любой из перечисленных в описании неисправностей при критическом отказе
- Искажение данных, повлекшее неисправность Системы
- Невозможность установления входящих или исходящих соединений по внешним соединительным линиям

Третий Незначительный Проблема, оказывающая среднее влияние на функционирование, управляемость и возможность администрирования Системы.

- Ошибки программного обеспечения или неисправности оборудования, непосредственно и постоянно негативно влияющие на качество обслуживания абонентов или возможность получения доходов конечным пользователем.
- Неисправность, серьезно влияющая на качество обслуживания абонентов.
- Искажение данных, ведущее к неисправности периферийного оборудования
- Ошибки программного обеспечения или сбои в работе оборудования, носящие нерегулярный характер, но влияющие на качество обслуживания абонентов.
- Неисправности, периодически влияющие на качество обслуживания абонентов.
- Неисправность, которая может быть устранена в ходе планового технического обслуживания, но которая регулярно появляется вновь (1 раз в месяц и более), например блокировка соединительной линии
- Уровень серьезности вышеперечисленных проблем меньше, чем при Серьезном отказе, ввиду меньшего влияния на производительность Системы и работу Заказчика.

Таблица №2

Сетевое оборудование

- 1 Коммутатор Huawei S5720-28X-SIAC/24 x Ethernet 10/100/1000 Мбит/сек Основной раздающий коммутатор
- 2 Коммутатор Huawei S5720-52X-PWR-SI-AC/48 x Ethernet 10/100/1000 Мбит/сек 12 коммутаторов в Stack
- 3 Роутер Mikrotik RB750GL Используется Ipsec





Приложение

Тех спек на сопровождение.docx

Подписал

Дата подписания

Кустаулетов Жанат Омарович

24.12.2020

