**Техническая спецификация**

**на услуги по техническому обслуживанию, ремонту и обновлению компьютерного оборудования и орг. техники, заправке картриджей**

1. **Общее положение**

Настоящая Техническая спецификация является основополагающим документом, устанавливающим требования к услугам по техническому обслуживанию, ремонту и обновлению компьютерного оборудования и орг. техники

**Место оказания услуг:** Атырауская область, Курмангазинский район, с.Асан **ул.Тұрар Рыскулов №17 Срок оказания услуг:** с момента подписания договора до 31.12.2025г.

**Услуга включает в себя: по техническому обслуживанию, ремонту и обновлению компьютерного оборудования и орг. техники, заправке картриджей**

**Оплата производится по факту оказания услуг и предоставлению акта выполненных работ.**

(В соответствии с Постановлением Правительства РК № 832 от 20.12.2016, установка и применение на компьютерах Заказчика программных или аппаратных средств удаленного управления **ЗАПРЕЩЕНЫ**);

1. **Требования для надлежащего оказания услуг**

**Поставщик обязан обеспечить:**

* Оперативное пребывание в течение не более 30 минут не менее 1 программно-технического специалиста для устранения технических перебоев компьютерного оборудования Заказчика. Максимальный срок решения оперативных задач, поставленных Заказчиком – 1 час с момента постановки задачи.
* Наличие не менее одного специалиста для оказания консультационных услуг по всем техническим вопросам эксплуатации оборудования, программного обеспечения, государственных порталов и рационального использования расходных материалов.
* Абонентское и техническое обслуживание компьютерной техники (компьютера, принтера, ноутбуки, ксероксы, локальная сеть, серверы, сетевое оборудование и оборудование Интернет) в количестве не менее 20 единиц в течение 2022 года. Заправка картриджей для лазерных принтеров не менее 100, ремонт или в случае не ремонтопригодности лазерного картриджа не менее 20
* Наличие собственного оборудования и мощностей для ремонта, тестирования, настройки серверного, компьютерного, сетевого оборудования и оргтехники;
* Установка обновлений **нетиповой конфигурации**, платформы программы, всех отчетных форм, проверка работоспособности конфигурации, проведение регламентных работ по обеспечению работоспособности **ПП 1С** (при эксплуатации программы в типовых условиях).
* Обеспечение подключения и работоспособности сервисов 1С:ИТС  у клиента, обучение их использованию.
* Оказание помощи клиенту в рамках линии консультации.
* Доступ к серверам **1С**: ИТС
* Выполнение профилактических работ производится в соответствии с техническим регламентом и сервисной документацией производителя оборудования.
* Услуги по ремонту и обновлению оборудования оказываются по месту размещения оборудования на территории Заказчика.
* Возможность вызова программно–технического специалиста в нерабочее время.
* Предоставить способ связи (электронная почта, мобильный телефон, факс, или мессенджер) для передачи заявок на оказание услуг по заправке. **Обеспечить оперативное реагирование и доступность Сервисного центра с понедельника по пятницу с 9:00 до 18:30 по местному времени.**

1. **Действия Поставщика при оказании услуги включают:**

* Полная автоматическая очистка рабочих компьютеров в обеденный перерыв с 13:00 до 14:00  
  (лечение от вирусов, установка и обновление лицензионных Антивирусов).
* Установка, настройка, обновления программ (лицензированного ПО).
* Оптимизация рабочих мест.Настройка отказоустойчивости систем.Оптимизация восстановления данных в случаях сбоев систем.
* Очистка (обдув) всех компьютеров от пыли (один раз в год).
* Настройка операционной системы, установка недостающих драйверов устройств (Windows 7/10)

Установка налоговых программ, программ для деятельности ГУ, ЭЦП(в том числе Ipgo.kz, «ИИС ЦОН АРМГО, ФИС «Е-собес», E-XALIK, Е-Кызмет, Настройка Единой системы электронного документа оборота государственных органов РК, Lmarket Client и прочих)

* Организация системы защиты от несанкционированного проникновения из сети Интернет (Firewall)
* Подключение дополнительных компьютеров к сети, и настройка необходимого программного обеспечения
* Поддержание и расширение локальной сети. Принятие мер по улучшению безопасности сети. Обслуживание активного сетевого оборудования
* Обеспечение полного взаимодействия для всех компьютеров в локальной сети управления с индивидуальной привязкой портов и политик безопасности. Настройка и поддержка служб маршрутизации
* Техническое обслуживание компьютерной и оргтехники, поддержка техники в рабочем состоянии.
* Осуществлять постоянный мониторинг за состоянием и работоспособностью внутренней информационной сети ГУ, серверов и прочих узловых элементов.
* При обнаружении или при сообщении о неисправности обслуживающая организация должна немедленно приступить к ее устранению.
* Принятие мер по защите систем от несанкционированного доступа (Информационная безопасность),
* Установка антивирусной системы безопасности и обеспечение обновления антивирусных, без использования интернет-трафика.
* Оказание консультационных услуг по всем техническим вопросам эксплуатации оборудования, программного обеспечения, государственных порталов и рационального использования расходных материалов.
* Прочие работы связанные с оптимизацией, возобновлением работы, ремонтом, обновлением и улучшением компьютерных средств и устройств Заказчика.
* Все расходные материалы, запасные части для техники (произведенные при ремонте и обслуживании) производятся за счет поставщика.

**ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ:**

1. **Обязательное наличие сервисного центра в Курмангазинском районе,**
2. **Выезд специалиста по телефонным заявкам Заказчика в течение 2**

**часов.**