**Техническая спецификация закупаемых услуг**

**по техническому обслуживанию системы видеонаблюдения**

**Место оказания услуги: КГУ «Общеобразовательная школа села Окжетпес»**

1. **Срок оказания услуги:** С января месяц по 31 декабря 2023 года. Всего оказания услуг 12 месяц.
2. Регламент оказания услуг

Оказание услуг по техническому обслуживанию оборудования обеспечивается Исполнителем в следующем режиме:

* Рабочие выходные и праздничные дни: с 9.00 до 18.30 со временем реагирования 60 минут и временем решения согласно временным параметрам;
* Рабочие, выходные и праздничные дни с 18:30 – 9:00 со временем реагирования 120 минут и временем решения согласно временным параметрам;
* Таким образом Исполнитель гарантирует время бесперебойной работы системы 24 часа 7 дней в неделю 365 дней в году.
* График для оказания услуг в здании и других помещениях с постоянным или временным пребыванием составляется Исполнителем совместно с Заказчиком после подписания договора по техническому обслуживанию систем видеонаблюдения.
* Все инциденты классифицируются на различные уровни технического обслуживания по приоритетам. Приоритеты отличаются временем разрешения и зависят от срочности.
* Заявка предоставляется Исполнителю по средствам телефонной связи или через электронную почту, а также посредством использования портала государственных закупок.

Таблица 1

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Критичность сервиса | Срочность | | Время реакции | Время устранения |
| Высокая | Значение | Определение |
| Низкая | Работа системы сопровождается посторонними шумами и/или наличием аварийных сигналов | 1 часов | 16 часов |
| Средняя | Перебои в работе системы. Нет возможности просмотра и/или записи в архив системы изображений на достаточном уровне | 1 часа | 8 часов |
| Высокая | Выход из строя системы видеонаблюдения или отдельных ее частей | 1 час | 1. часа |

1. **ППР –** работы связанные с профилактическим обслуживанием, которые должны выполняться с установленной периодичностью через равные интервалы времени с целью предотвращения отказа работы оборудования системы и преждевременного его износа. ППР должны быть направленны на выявление потенциально возможных сбоев или отклонений в работе системы. Должны выполнятся в течении всего срока действия договора. Исполнитель обязан фиксировать проведение и итоги работы при вызовах, проведении работ, устранении проблем и замечаний.
2. **Работы производимые по мере необходимости или по заявке со стороны Заказчика -** работы связанные с устранением возникших или потенциально возможных сбоев в работе системы видеонаблюдения.

Работы по заявкам проводятся Исполнителем как с целью восстановления работоспособности видеокамер, так и с целью поддержания и улучшения его эксплуатационных характеристик.

1. **Ремонт системы видеонаблюдения или ее составных частей –** работы связанные с восстановлением работоспособности оборудования с заменой или восстановлением составных частей.

Включают в себя:

* Разработка и согласование с Заказчиком графика ремонта и технического обслуживания на весь период.
* Выполнение ремонта и технического обслуживания строго согласно разработанного графика;
* Оперативная замена вышедших из строя комплектующих Системы;
* **Приобретение комплектующих Системы, для замены вышедших из строя согласно дефектного акта, если в следствии ненадлежащего обслуживания производится за счет Исполнителя, если в следствии надлежащего обслуживания – за счёт Заказчика.**
* Обеспечение бесперебойной работы Системы в период ремонта и технического обслуживания
* Замена вышедшего из строя оборудования системы видеонаблюдения, на эквивалентное.
* При необходимости, ремонт структурированной кабельной сети и волоконно-оптической линии связи, включая активное сетевое оборудование и перенастройку сети передачи данных.
* Ведение журнала технического обслуживания.

**Сопровождение программного обеспечения (ПО) системы видеонаблюдения** – это Услуги по техническому сопровождению всего программного обеспечения системы видеонаблюдения.

* Исполнитель гарантирует своевременную установку обновленных версий ПО по мере выхода релиза у производителя, а также техническую поддержку всего программного комплекса системы видеонаблюдения. Все необходимые обновления ПО приобретаются за счет средств Исполнителя.
* Исполнитель обязан обеспечить программное сопровождение в следующем объеме:
* Контроль работы и оперативное устранение возможных сбоев программного обеспечения Системы. Устранение возможных сбоев в течение 1 (Одного) рабочего дня;
* Программирование (создание, настройка, редактирование) оборудования системы;
* Управление учетными записями (создание, настройка, редактирование, удаление учетных записей);
* Управление «Пользователями» (создание, настройка, редактирование, удаление) на основании предоставленных Заказчиком прав доступа Пользователя;
* Документирование выполненных работ;
* Разработка и предоставление отчетов по работоспособности оборудования и системы в целом;

1. **Поддержка аварийного фонда**

Для обеспечения непрерывности работы всей системы Исполнитель должен создать и поддерживать аварийный фонд. Выдача материалов и оборудования производится из аварийного фонда по первому требованию Заказчика в течении одного рабочего дня. Пополнение аварийного фонда производится за счет средств Исполнителя.

**Замену вышедших из строя комплектующих Исполнитель приобретает за свой счет.**

1. **Требования, предъявляемые к Исполнителю по ремонту и техническому обслуживанию системы видеонаблюдения**

* Исполнитель обязан обеспечить техническое обслуживание в объеме указанном в технической спецификации:
* Для оперативного выполнения заявок на техническое обслуживание установленного объектового Оборудования организовать постоянное местонахождение специалистов на объекте;
* Обеспечение демонтажа и монтажа оборудования строго в соответствии с ранее утвержденными схемами установки оборудования.

1. **Требование защиты информации**

* Потенциальный исполнитель должен проводить техобслуживание систем с учётом аспектов, связанных с информационной безопасностью. В связи с этим потенциальный исполнитель должен:
* организовать конфиденциальный доступ только к соответствующим ресурсам
* контролировать действия идентифицированного пользователя.

1. **Требования по обучению**

* В рамках реализации ремонта и технического обслуживания Исполнитель должен предусмотреть обучение соответствующего персонала Заказчика по эксплуатации Системы видеонаблюдения в течении 1 месяца со дня подписания Договора (с предоставлением соответствующих документов).
* Исполнитель обязан предоставить пошаговую инструкцию по настройке программного обеспечения, сервера, дискового массива, оборудования.

1. **Требования безопасности**

Услуги оказываются в соответствий о законодательством: пожарной безопасности, электро безопасности, охрана труда промышленности.

**Примечание:**

1. **В случае выхода из строя деталей вследствие ненадлежащего исполнения своих обязательств по договору, Поставщик производит ремонт, замену деталей за счет своих средств.**
2. **В рамках заключенного договора Исполнитель должен при невозможности ремонта оборудования производит замену неисправного оборудования на аналогичные (марку, модель) или более новое – в случае если оборудование установленное у Заказчика снято с производства не менее 2-х единиц в месяц согласно пункт 1 таблицы**

Обязательно условием является заведение журнала учета проведенных работ с указанием даты, перечня проводимых услуг по сервисному обслуживанию системы видеонаблюдения за подписью представителей Исполнителя и Заказчика.