УТВЕРЖДАЮ: ЗАКАЗЧИК **Председатель Правления АО «Центр международных программ» Сакенов О.Б** _____/_____ _____	**УТВЕРЖДАЮ:** ИСПОЛНИТЕЛЬ **Директор ТОО «SmartApps» Кадралиев Д.Б.** _____/_____ _____

КВАРТАЛЬНЫЙ ОТЧЁТ О ВЫПОЛНЕНИИ РАБОТ В АО «ЦЕНТР МЕЖДУНАРОДНЫХ ПРОГРАММ» В СООТВЕТСТВИИ С ДОГОВОРОМ № 081-CIP ОТ 28.09.2022 ЗА ПЕРИОД 1 ЯНВ.-31 МАР. 2023 Г.

СОГЛАСОВАНО: **Заместитель председателя правления АО «Центр международных программ»** **Джангельдинов Б. С.** _____/_____ _____	**РАЗРАБОТАНО:** **Технический директор ТОО «SmartApps»** **Кривцов Н.В.** _____/_____ _____
	Первоначальная версия rev2.0 от 06/03/2023 Текущая версия rev 2.1 от 07/03/2023

Отчет об оказанных услугах

За период с 1 января по 31 марта 2023 года, в соответствии с договором № 081-CIP от 28.09.2022 г. (далее – Договор) проведены следующие виды работы (в скобках указаны пункты требований технической спецификации к Договору):

1. (1. 2. 1)) Производилось комплексное системно-техническое обслуживание и администрирование средств вычислительной техники, указанного в Приложении №1 к Технической спецификации к Договору.
2. (1. 2. 2)) Предоставлены вычислительные ресурсы (виртуальные сервера) необходимых для работы информационных систем и сервисов Заказчика в соответствии с Приложением №2 к Технической спецификации к Договору, на серверной площадке ТОО «SmartApps» (далее – Исполнитель), размещенной в TIER-3 ЦОДе АО «Казахтелеком» г. Павлодар.
3. (1. 2. 3)) В офисе АО «Центр Международных Программ» (далее – Заказчик) производится эксплуатация предоставленного цветного МФУ Konica Minolta BizHub C258 формата A3/A4, в соответствии с Приложением №3 к Технической спецификации к Договору
4. (1. 3.) Исполнитель разместил в офисе Заказчика на постоянной основе одного инженера технической поддержки с 9:00 до 18:00 часов в рабочие дни, а в дни высокой загруженности, Исполнитель размещал двух дополнительных инженеров на локации Заказчика для более оперативного выполнения поступающих заявок.

5. (2. 2.1. 4.) Регистрация заявок на системно-техническое обслуживание и администрирование средств вычислительной техники Заказчика осуществляется в системе Service Desk Исполнителя, доступной по адресу https://help.smartapps.kz, а также посредством многоканального телефона (7172)642-642 и электронной почты support@smartapps.kz.

Все пользователи Заказчика были занесены в систему Service Desk (Рисунок 1) и актуализируются по мере принятия на работу, увольнения, перевода.

6. (2. 2.1. 5. 1)) Исполнитель настроил временные метрики для автоматического контроля сроков исполнения заявок категории регистрация нового пользователя (создание учетных записей) в течение 1 рабочего дня (8 рабочих часов) (Рисунок 2)

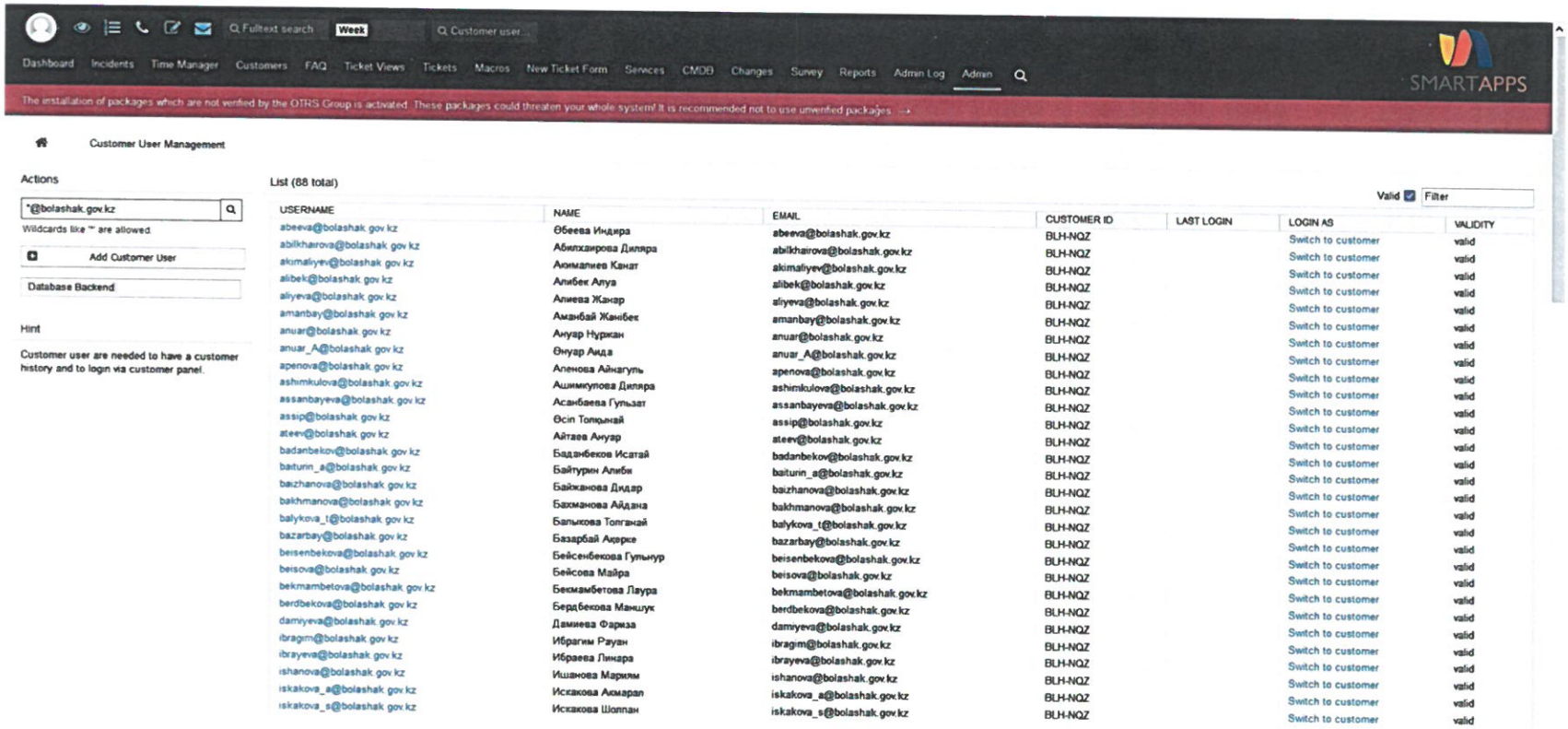

Рисунок 1. Общий вид системы регистрации заявок пользователей

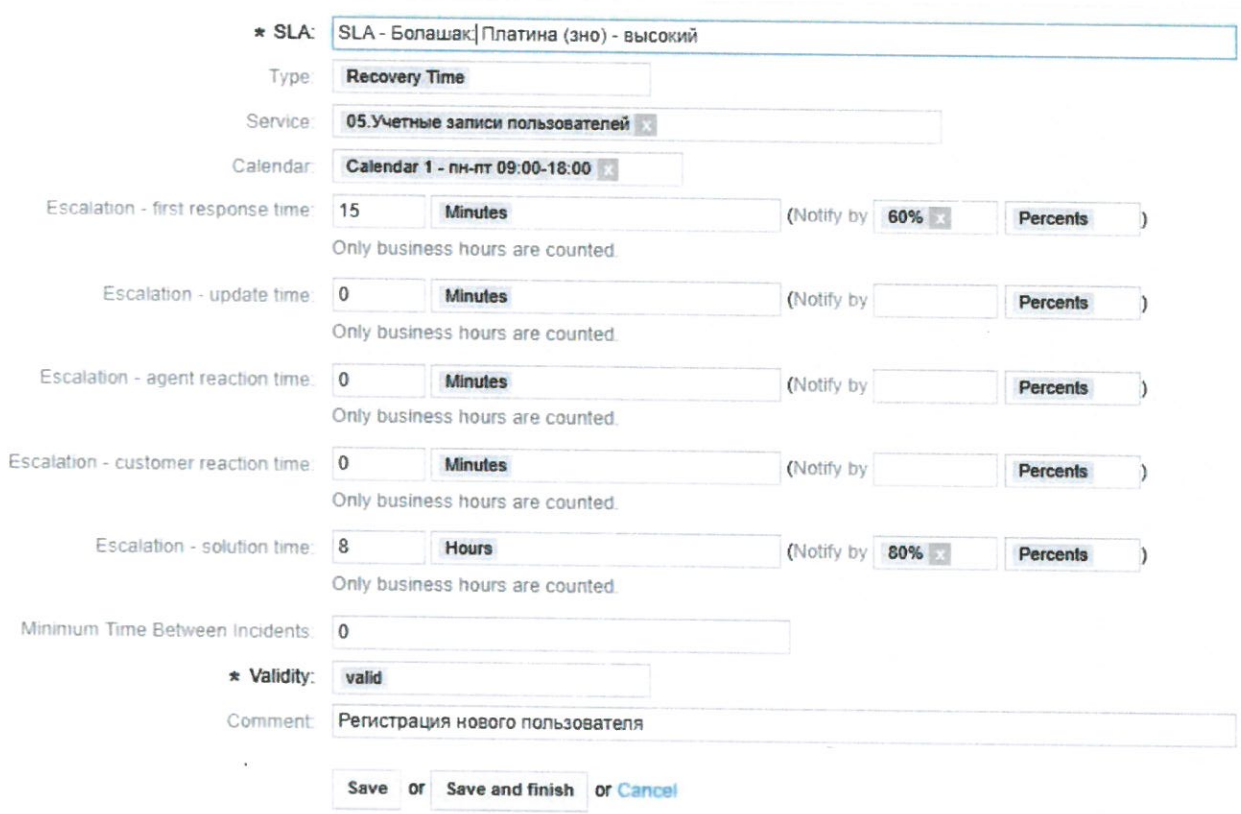

Рисунок 2.Настройка политик SLA в система регистрации заявок

7. (2. 2.1. 5. 3)) Исполнитель настроил временные метрики для автоматического контроля сроков исполнения заявок категории блокирование учетных записей (блокирование учетных записей) в течении 1 рабочего дня
8. (2. 2.1. 6.) 01.10.2022 г. Исполнитель организовал доступ к Service Desk в компьютерной сети с доступом к интернету по адресу: https://help.smartapps.kz .
9. (2. 2.1. 6. 1)) Система Service Desk Исполнителя обладает возможностью создавать заявки посредством браузера (Рисунок 3):

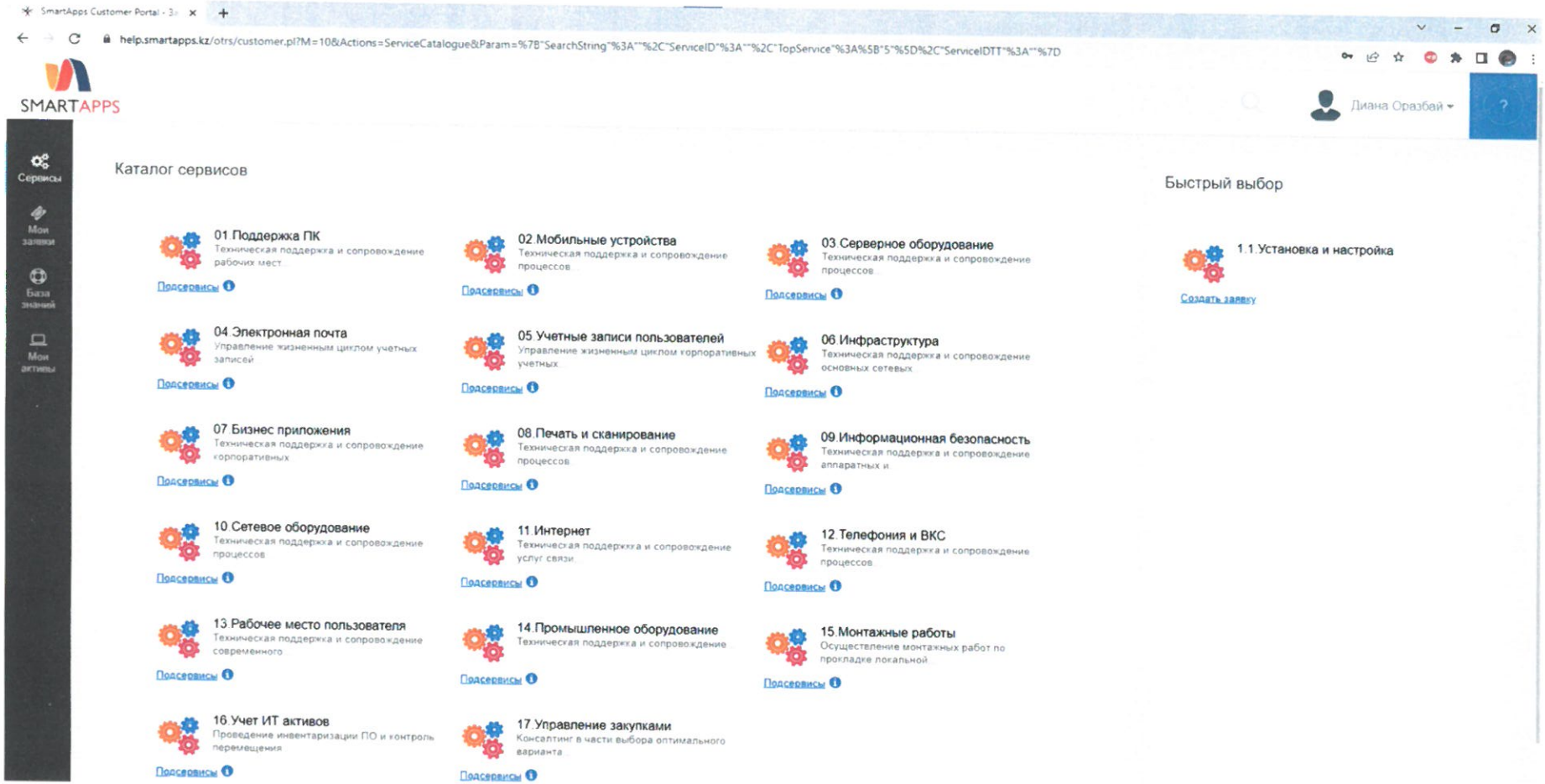

Рисунок 3.Каталог и классификатор сервисов система обработки заявок

10. (2. 2.1. 6. 2)) Система Service Desk Исполнителя обладает возможностью просмотра статуса обработки заявки:
11. (2. 2.1. 6 3)) Система Service Desk Исполнителя обладает возможностью осуществлять текущий мониторинг и контроль хода исполнения заявок, с возможностью формирования отчетов (Рисунок 4):

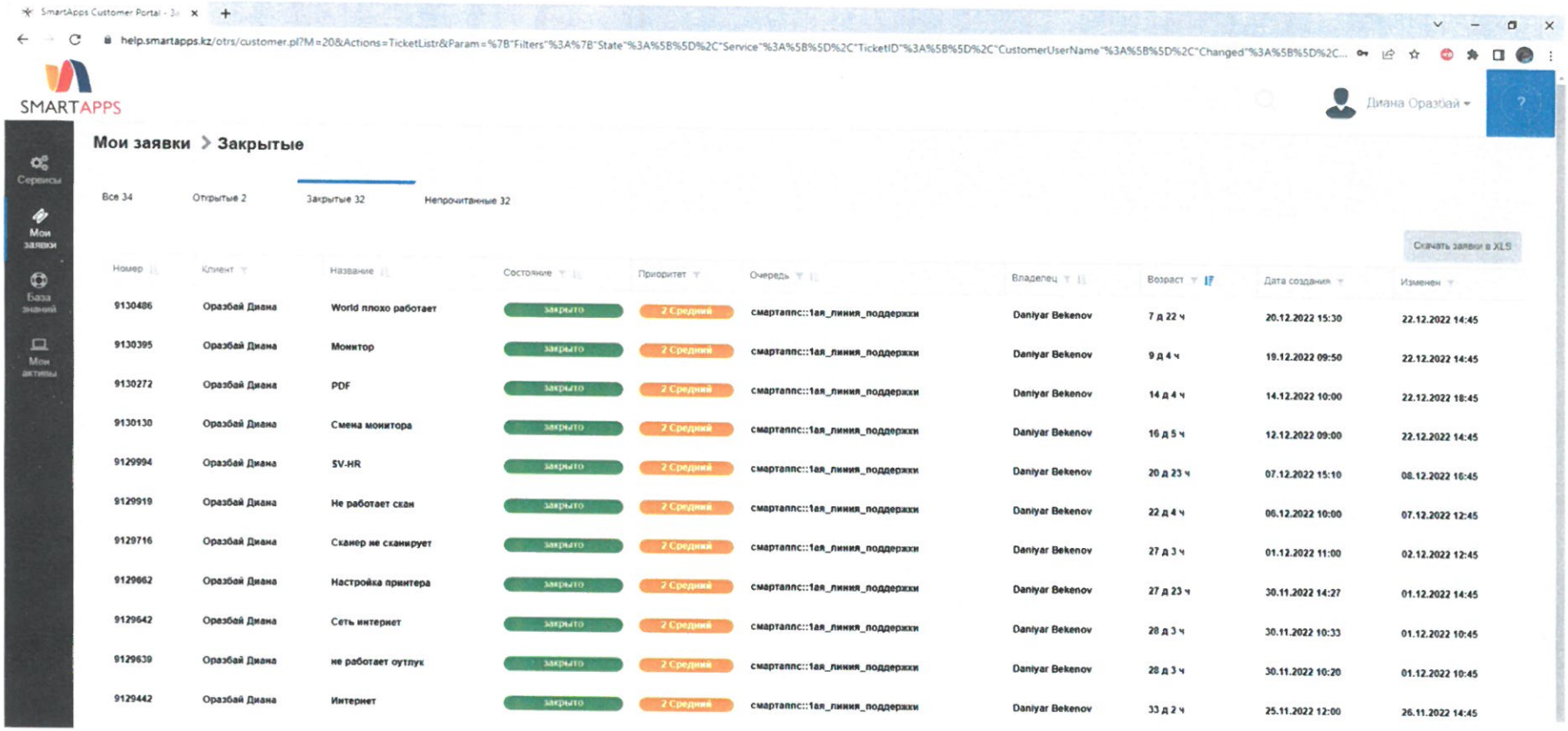

Рисунок 4. Фильтрация заявок

12. (2. 2.1. 6. 4)) Система Service Desk Исполнителя обладает возможностью сортировки заявок по различным параметрам – сортировать по статусу заявки, возрасту, дате создания и т.д.
13. (2. 2.1. 6. 5)) Система Service Desk Исполнителя обладает возможностью интеграции с Active Directory локального домена (Рисунок 5 и Рисунок 6).

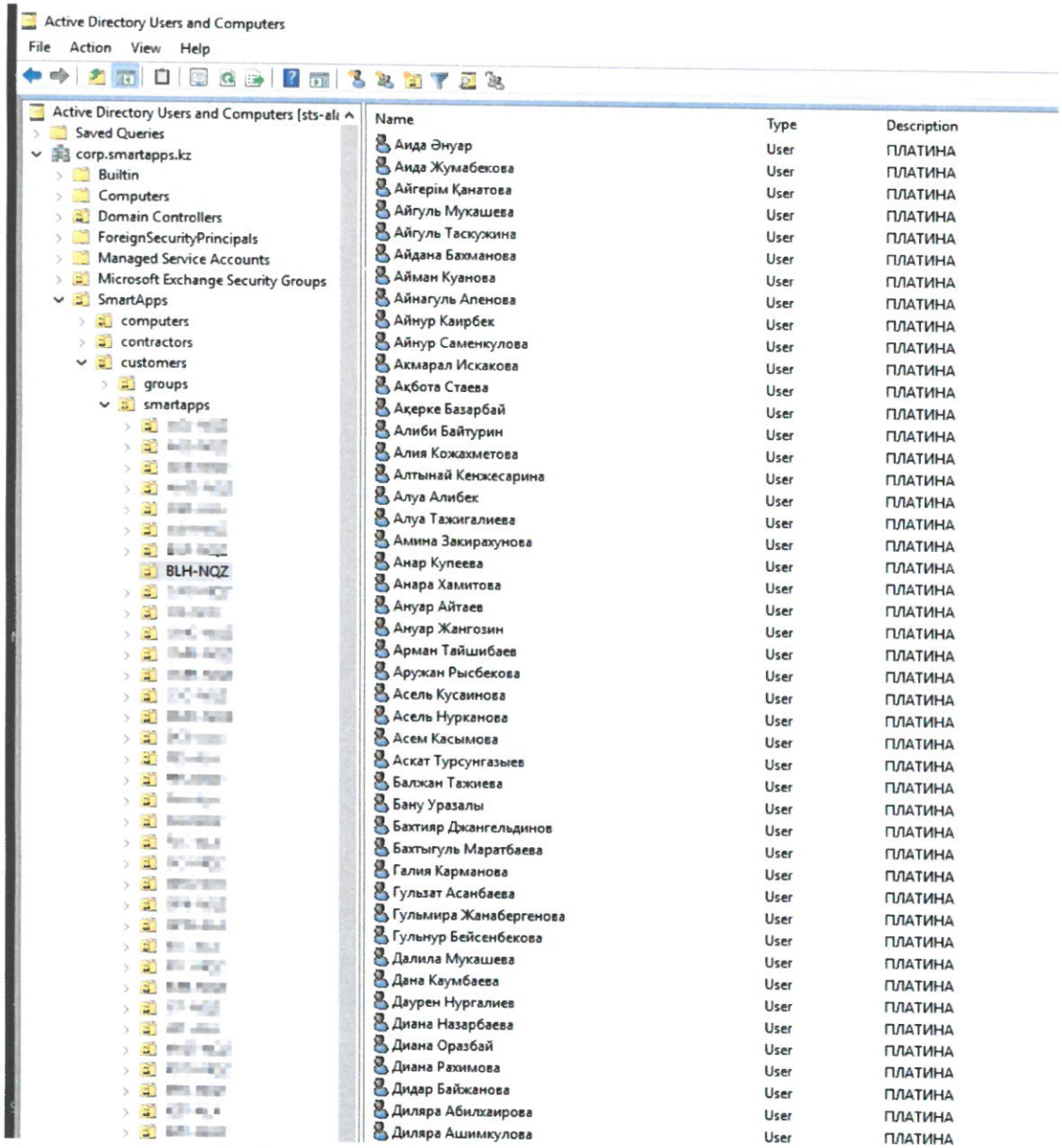

Рисунок 5. Интеграция системы обработки заявок с Active Directory

```
# ------------------------------------------------------ #
# ------------- INTERNAL DATABASE SETTINGS ------------- #
# ------------------------------------------------------ #

$Self->{'DatabaseHost'} = '127.0.0.1';
$Self->{'Database'} = "otrs";
$Self->{'DatabaseUser'} = "otrs";
$Self->{'DatabasePw'} =
$Self->{'DatabaseDSN'} = "DBI:Pg:dbname=$Self->{Database};host=$Self->{DatabaseHost}";
$Self->{Home} = '/opt/otrs';
$Self->{AuthModule1} = 'Kernel::System::Auth::DB';

# ------------------------------------------------------ #
# ------------- CONFIG AGENT SETTINGS------------------#
# ------------------------------------------------------ #

$Self->{'AuthModule'} = 'Kernel::System::Auth::LDAP';
$Self->{'AuthModule::LDAP::Host'} =
$Self->{'AuthModule::LDAP::BaseDN'} =
$Self->{'AuthModule::LDAP::UID'} = 'userPrincipalname';
$Self->{'AuthModule::LDAP::GroupDN'} =
$Self->{'AuthModule::LDAP::AccessAttr'} = 'member';
$Self->{'AuthModule::LDAP::UserAttr'} = 'DN';
$Self->{'AuthModule::LDAP::SearchUserDN'} =
$Self->{'AuthModule::LDAP::SearchUserPw'} =
$Self->{'AuthModule::LDAP::AlwaysFilter'} = '(&(objectcategory=person)(objectclass=user)(mail=*)(!(description=built-In))(!(userAccountControl:1.2.840.113556.1.4.803:=2)))';
$Self->{'AuthModule::LDAP::Charset'} = 'utf-8';
$Self->{'AuthModule::LDAP::Params'} = {

    port => 389,
    timeout => 120,
    async => 0,
    version => 3,
};

$Self->{AuthSyncModule} = 'Kernel::System::Auth::Sync::LDAP';
$Self->{'AuthSyncModule::LDAP::Host'} =
$Self->{'AuthSyncModule::LDAP::BaseDN'} =
$Self->{'AuthSyncModule::LDAP::UID'} = 'userPrincipalname';
$Self->{'AuthSyncModule::LDAP::SearchUserDN'} =
$Self->{'AuthSyncModule::LDAP::SearchUserPw'} =
$Self->{'AuthSyncModule::LDAP::AccessAttr'} = 'member';
$Self->{'AuthSyncModule::LDAP::UserAttr'} = 'DN';
$Self->{'AuthSyncModule::LDAP::AlwaysFilter'} = '(&(objectcategory=person)(objectclass=user)(mail=*)(!(description=built-In))(!(userAccountControl:1.2.840.113556.1.4.803:=2)))';
$Self->{'AuthSyncModule::LDAP::UserSyncMap'} = {

    UserFirstname => 'givenName',
    UserLastname  => 'sn',
    UserLogin     => 'UserPrincipalName',
    UserEmail     => 'mail',
    UserMobile    => 'mobile',
};
```

Рисунок 6. API-интерфейс интеграции систем

14. (2.2. 7.) Исполнитель осуществлял системно-техническое обслуживание и ремонт оборудования, указанного к Технической спецификации к Договору.
15. (2.2. 8.) Исполнитель организовал доступность канала связи сети Интернет, доступность хостов ЛВС и активно-сетевого и серверного оборудования, в пределах своих полномочий. (рисунок 7)

General Information

Device Name	PA-220-Bolashaq
MGT IP Address	192.168.40.3
MGT Netmask	255.255.255.248
MGT Default Gateway	192.168.40.1
MGT IPv6 Address	unknown
MGT IPv6 Link Local Address	fe80::9656:41ff:fea4:aa00/64
MGT IPv6 Default Gateway	
MGT MAC Address	94:56:41:a4:aa:00
Model	PA-220
Serial #	012801199521
Software Version	10.1.3
GlobalProtect Agent	5.2.4
Application Version	8694-7964 (04/04/23)
Threat Version	8694-7964 (04/04/23)
Antivirus Version	4415-4932 (04/09/23)
Device Dictionary Version	72-385 (04/06/23)
URL Filtering Version	20230410.20124
GlobalProtect Clientless VPN Version	0
Time	Mon Apr 10 14:13:26 2023
Uptime	108 days, 18:20:23
Plugin DLP	dlp-1.0.4
Device Certificate Status	None

Рисунок 7. Доступность сетевого шлюза

(2.2. 9.) Исполнитель осуществляет мониторинг температурного режима и электропитания в серверных помещениях (Рисунок 9 и Рисунок 10)

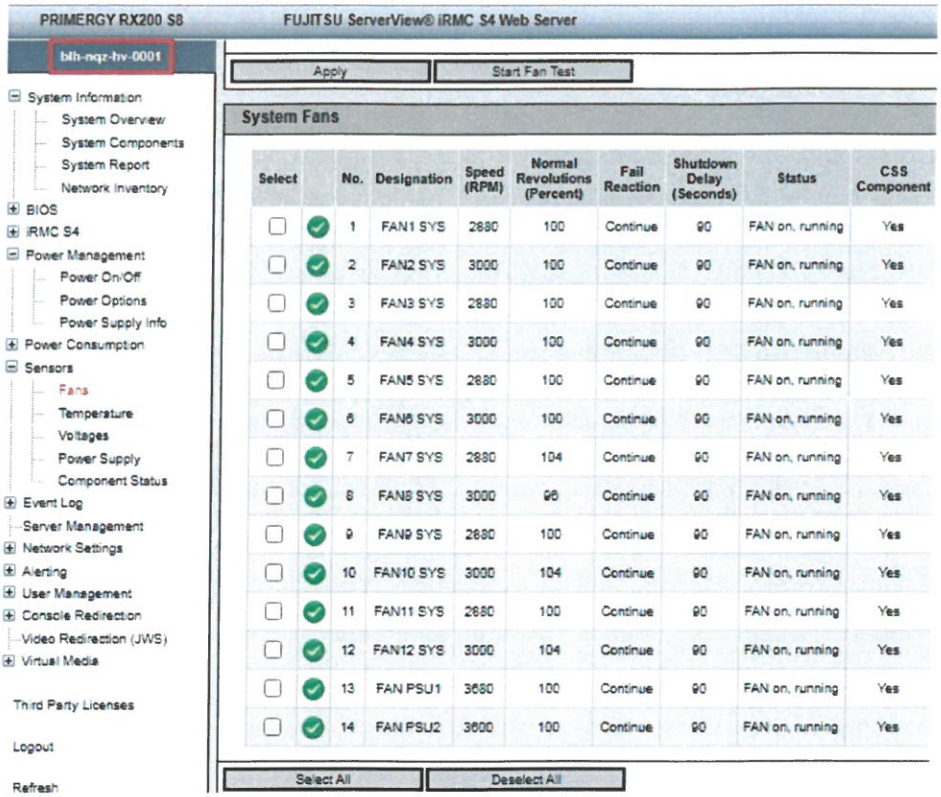

Рисунок 7 Системные сообщения о температуре на физическом сервере Fujitsu с именем blh-nqz-hv-0001

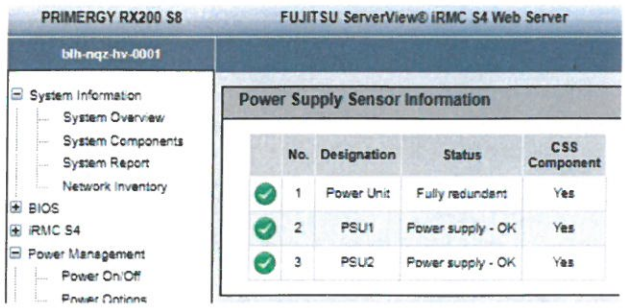

Рисунок 8 Системные сообщения о состоянии блоков питания на физическом сервере Fujitsu с именем blh-nqz-hv-0001

На Рисунках 9 и 10 приводятся системные сообщения с консоли IRMC, являющейся частью системы удаленного управления физическими серверами Fujitsu. Система представляет в себя встроенный сервер на специализированном программном и аппаратном обеспечении, доступ осуществляется через протокол http и позволяет обеспечивать как моментальный, так и ретроспективный мониторинг систем.

На рисунке 9 показано состояние температурных датчиков внутри сервера blh-nqz-hv-0001, на рисунке 10 состояние блоков питания (оба блока питания находятся в нормальном операционном режиме).

16. (2.2. 10.) Исполнитель приступал к устранению инцидентов обнаруженных или поступивших обращений в течение 1 часа с момента регистрации заявки. Среднее время работы по заявке (время реагирования и устранения) составляет 52,70 минут, как показано из системы аналитики на Рисунке 11, и 82,51 мин. в январе и 37,80 мин. в феврале, 23,80 мин. в марте как показано на Рисунке 12.

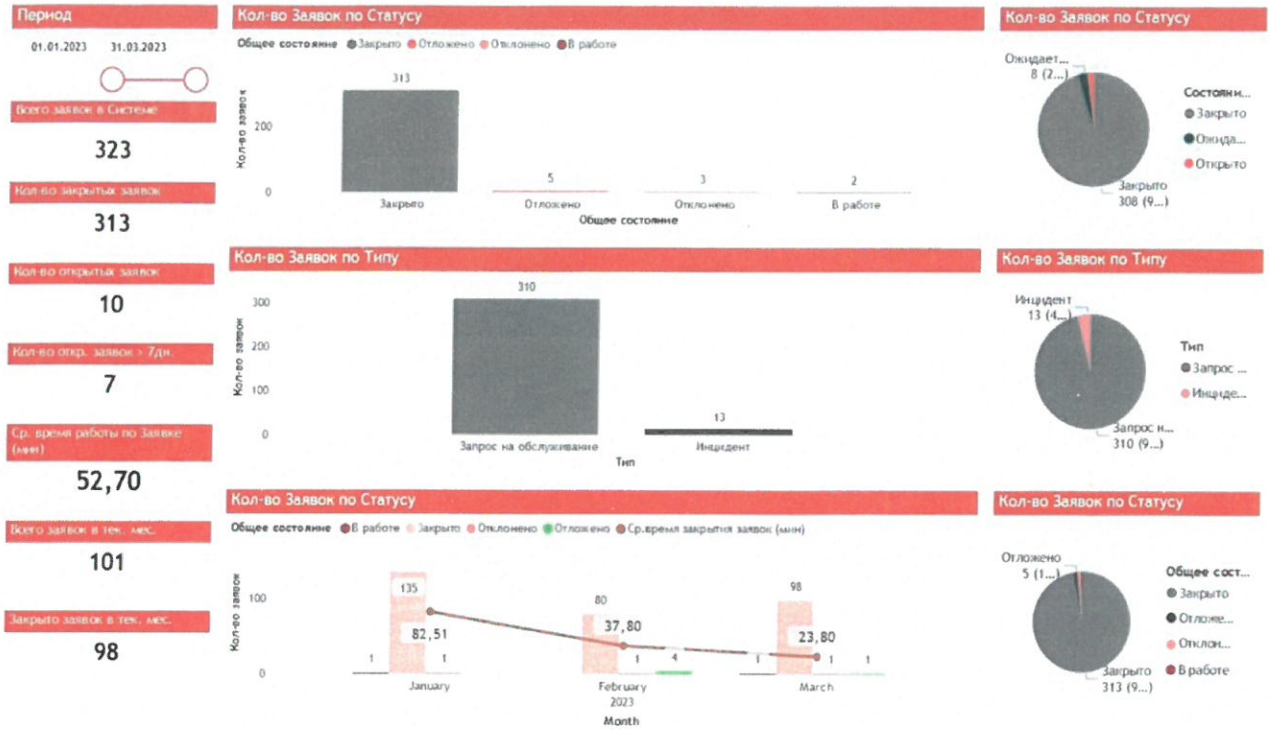

Рисунок 9.Классификация обращений

Рисунок 10.Ретроспективный анализ обращений

17. (2.2. 11.) Исполнитель оперативно реагировал при обнаружении сбоев в работе оборудования Заказчика, указанного в Приложении 1 к Технической спецификации Договора, и в течении 15 минут с момента обнаружения самостоятельно приступал к устранению сбоя. В целях оперативного выявления сбоев в работе оборудования, Исполнитель подключил систему мониторинга Zabbix для мониторинга оборудования и виртуальных серверов Заказчика в реальном времени, как показано на Рисунке 13. При возникновении неполадок в работе, система мониторинга уведомляет инженеров Исполнителя о выявленных сбоях.

Name ▲	Interface	Availability
ADMIN-PK	192.168.100.44:10050	ZBX
BACKDB	192.168.100.51:10050	ZBX
BACKUP	192.168.100.46:10050	ZBX
BLH-NQZ-IC-0001	93.185.73.226:10050	
BLH-NQZ-NS-3001	10.40.100.1:161	SNMP
BLH-NQZ-NS-3002	10.40.100.2:161	SNMP
BLH-NQZ-NS-3003	10.40.100.3:161	SNMP
BLH-NQZ-NS-3004	10.40.100.4:161	SNMP
BLH-NQZ-NS-3005	10.40.100.5:161	SNMP
BLH-NQZ-NS-3006	10.40.100.6:161	SNMP
BLH-NQZ-NS-3007	10.40.100.7:161	SNMP
BLH-NQZ-NS-3008	10.40.100.8:161	SNMP
BLH-NQZ-NS-3009	10.40.100.9:161	SNMP
BLH-NQZ-NS-3010	10.40.100.10:161	SNMP
BLH-NQZ-NS-3011	10.40.100.11:161	SNMP
BLH-NQZ-NS-3012	10.40.100.12:161	SNMP
BLH-NQZ-VS-1001	10.40.103.2:10050	ZBX
BLH-NQZ-VS-1002	10.40.103.3:10050	ZBX
BLH-NQZ-VS-1004	10.40.103.7:10050	ZBX
BLH-NQZ-VS-1005	10.40.103.8:10050	ZBX
BLH-NQZ-VS-1006	10.40.103.9:10050	ZBX
BLH-NQZ-VS-2001	10.40.103.4:10050	ZBX
BLH-NQZ-ZP-2001	172.16.1.13:10050	ZBX
rezerv.cip.kz	192.168.100.45:10050	ZBX
SED	192.168.100.251:10050	ZBX
telegrambot-virtual-machine	192.168.100.35:10050	ZBX
WEBEBOLASHAK	192.168.100.103:10050	ZBX
YSOFT-SAFEQ	192.168.100.36:10050	ZBX

Рисунок 11. Консоль системы мониторинга систем на базе Zabbix на базе протокола SNMP и встроенного протокола

18. (2.2. 13.) При закупке и вводе в эксплуатацию Заказчиком дополнительного ПО и/или оборудования, Исполнитель принял их в работу без увеличения стоимости Договора. В частности, Заказчиком были приобретены USB 3 Flash 32GB 4 шт, сетевой фильтр Defender 10 шт и переданы Исполнителю для ввода в эксплуатацию. Документы предоставляются отдельно в электронном виде (в виде накладных отгрузки).

19. (2.2. 14.) Исполнитель в процессе выполнения своих обязательств, предоставлял консультации пользователям Заказчика по (2.2. 14. 1)) работе с компьютерным оборудование для решения технических проблем – было создано более 222 обращений с системе Service Desk, а также (2.2. 14. 2)) консультации по сервисам, ПО и оборудованию сопровождаемому в рамках Договора – было создано более 222 обращений в системе Service Desk и несколько внутренних чатов в мессенджере Telegram и WhatsApp для

оперативного взаимодействия с АО «НИТ», разработчиками Заказчика и сторонними поставщиками ИТ услуг Заказчика (Рисунок 14)

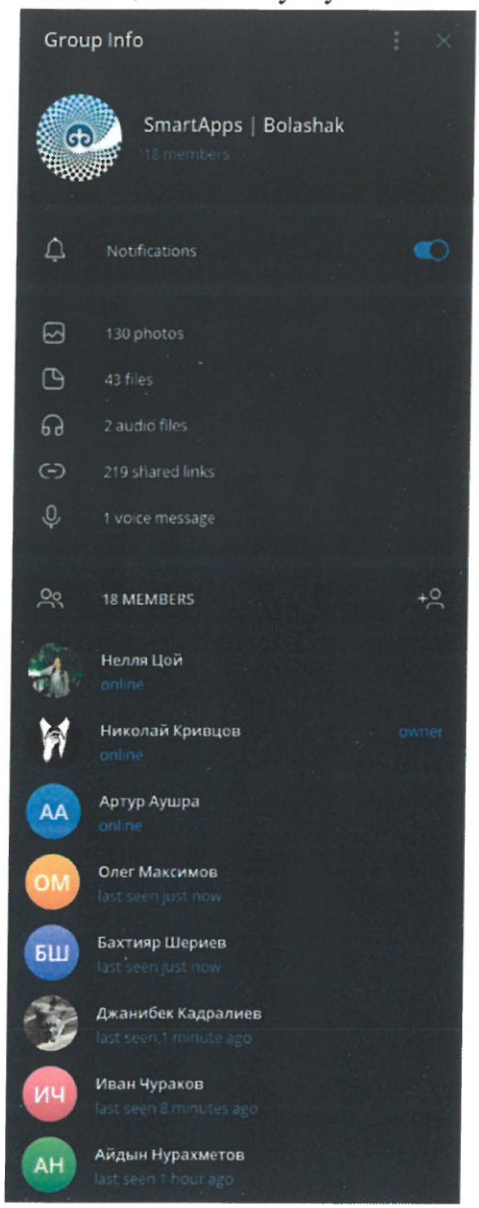

Рисунок 14. Канал обмена информацией между командами Исполнителя и Заказчика в Telegram

20. (2.2. 15.) Исполнитель устанавливал, настраивал и обновлял системное и прикладное ПО. (рисунок 15)

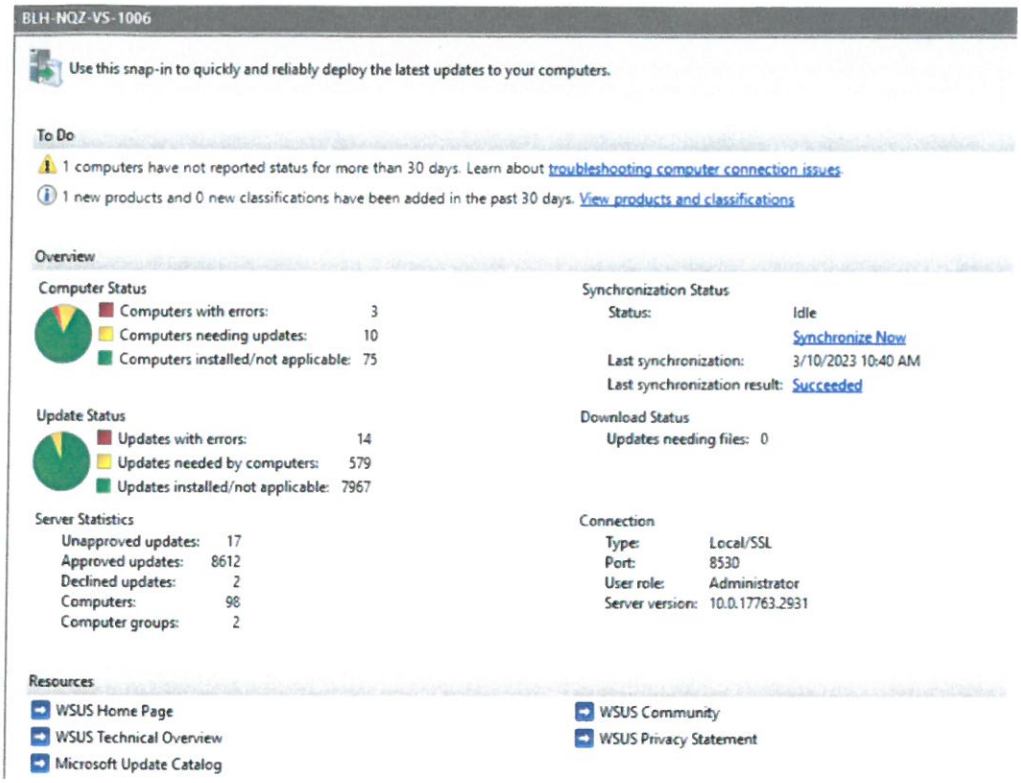

Рисунок 15. Централизованная система обновлений с итоговым отчётом

21. (2.2. 16.) Исполнитель в рамках системно-технического обслуживания и администрирования серверного оборудования осуществлял:

(2.2. 16. 1)) еженедельное резервное копирование, путем автоматизированного резервного копирования специализированным программным обеспечением, как показано на Рисунке 16 (Перечень задач резервного копирования, созданных и поставленных на исполнение), и Рисунке 16 (отчёт системы резервного копирования)

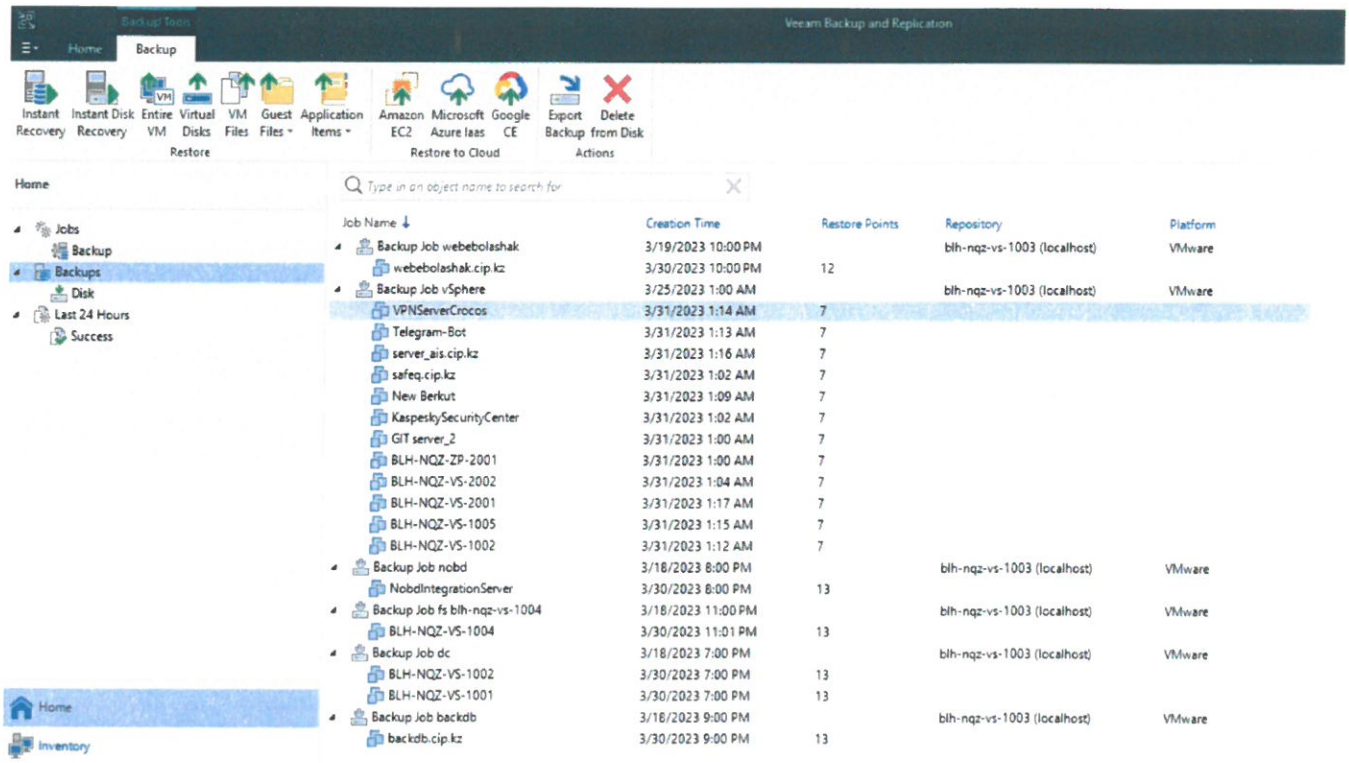

Рисунок 16. Система резервного копирования Veeam Backup

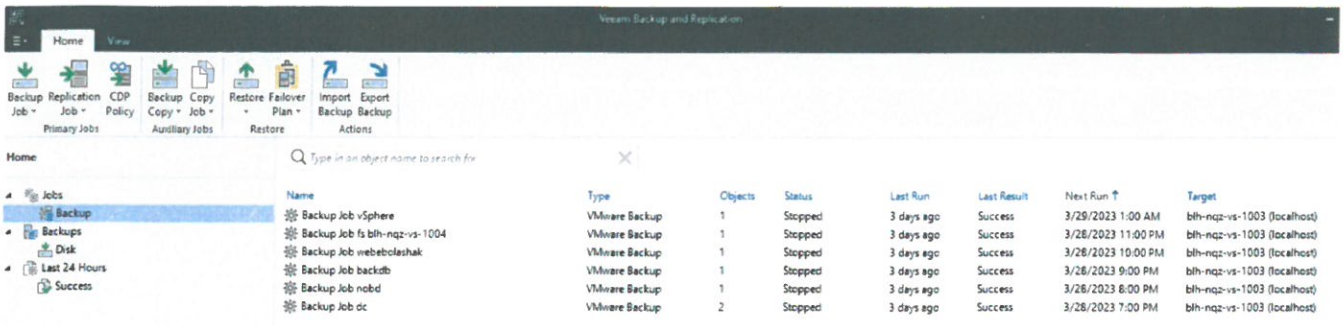

Рисунок 17. Назначенные регулярные задачи резервного копирования

(2.2. 16. 4)) осуществлял администрирование серверного оборудования.

22. (2.2. 17.) Исполнитель в рамках системно-технического обслуживания активно-сетевого оборудования осуществлял (2.2. 17. 1)) полное резервное копирование настроек активного сетевого оборудования Заказчика при внесении изменений в конфигурации (Рисунок 18 и Рисунок 19), (2.2. 17. 2)) актуализировал включенные порты и настройки на портах, (2.2. 17. 3)) актуализировал VLAN и листы доступа (ACL).

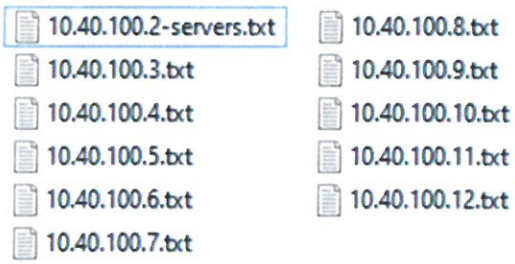

Рисунок 17. Новые сети и адресный план

```
# dec/27/2022 11:41:07 by RouterOS 6.49.7
# software id = B1LZ-60HH
#
# model = RB1100x4
# serial number = 91D70AAEDDAB
/interface bridge
add admin-mac=74:4D:28:6E:BC:01 auto-mac=no comment=defconf name=bridgeLocal \
    vlan-filtering=yes
/interface vlan
add interface=bridgeLocal name=vlan21-ETSGO vlan-id=21
add interface=bridgeLocal name=vlan22-Internet vlan-id=22
add interface=bridgeLocal name=vlan24-old-esxi vlan-id=24
add interface=bridgeLocal name=vlan25-old-servers vlan-id=25
add interface=bridgeLocal name=vlan26-old-users vlan-id=26
add interface=bridgeLocal name=vlan100-mgmt vlan-id=100
add interface=bridgeLocal name=vlan101-new_esxi vlan-id=101
add interface=bridgeLocal name=vlan102-dmz vlan-id=102
add interface=bridgeLocal name=vlan103-servers vlan-id=103
add interface=bridgeLocal name=vlan104-users vlan-id=104
add interface=bridgeLocal name=vlan106-users-wifi vlan-id=106
add interface=bridgeLocal name=vlan108-guest-wifi vlan-id=108
/interface ethernet switch port
set 0 default-vlan-id=0
set 1 default-vlan-id=0
set 2 default-vlan-id=0
set 3 default-vlan-id=0
set 4 default-vlan-id=0
set 5 default-vlan-id=0
set 6 default-vlan-id=0
set 7 default-vlan-id=0
set 8 default-vlan-id=0
set 9 default-vlan-id=0
set 10 default-vlan-id=0
set 11 default-vlan-id=0
set 12 default-vlan-id=0
set 13 default-vlan-id=0
set 14 default-vlan-id=0
set 15 default-vlan-id=0
/interface wireless security-profiles
```

Рисунок 12. Физические подключения на сетевом оборудовании

23. (2.2. 18.) Исполнитель в рамках системно-технического обслуживания компьютерного оборудования осуществлял (2.2. 18. 1)) администрирование, (2.2. 18. 2)) восстановление работоспособности компьютера, (2.2. 18. 3)) установку и настройку ПО, (2.2. 18. 4)) восстановление работоспособности ПО, (2.2. 18. 5)) настройку ПО, (2.2. 18. 6)) согласовал список разрешенного (стандартного) ПО и удалил не входящее в этот список ПО), (2.2. 18. 7)) не допускал установку не разрешенного ПО пользователям Заказчика за счет ограничения прав пользователей – установка возможна только с полномочиями администратора, (2.2. 18. 8)) подключал и отключал к/от ЛВС рабочие станции и периферийные устройства. Данные пункты также отражены в выгрузке обращений в систему Service Desk (Приложение №1 к настоящему отчету).

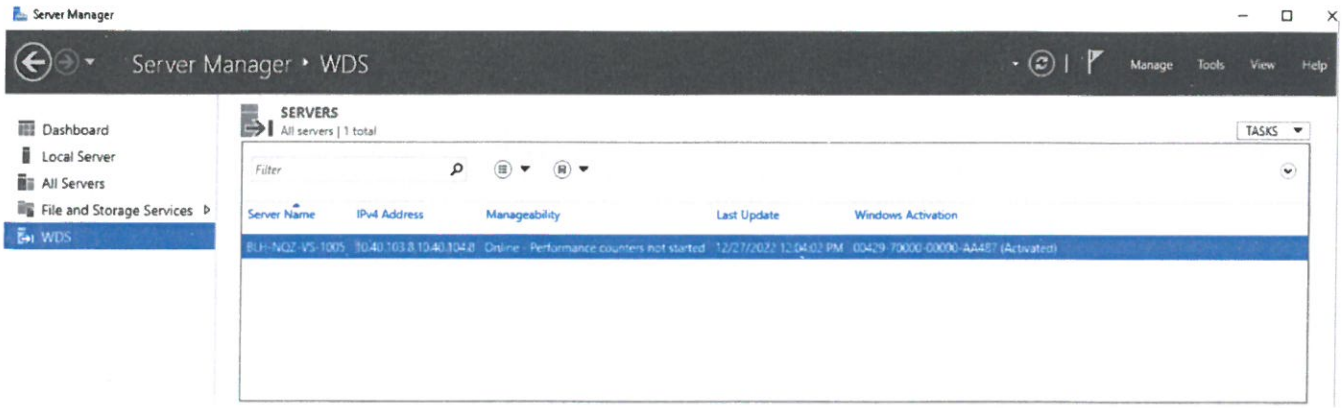

Рисунок 19. Сервер централизованного развёртывания образов и ПО

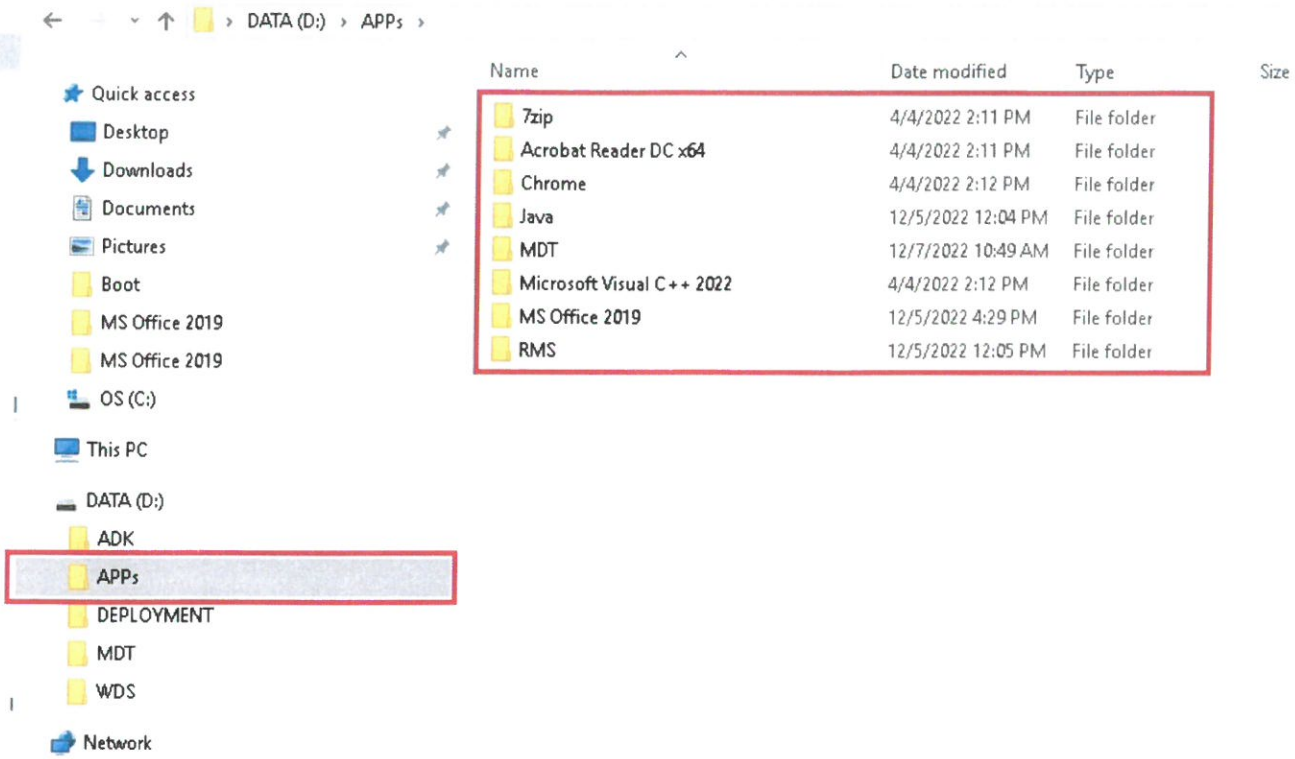

Рисунок 20. Сформированные реестр устанавливаемого разрешённого ПО

24. (2.2. 19.) Исполнитель по системно-техническому обслуживанию ЛВС осуществлял

- (2.2. 19. 1)) администрирование, коммутацию и настройку оборудования
- (2.2. 19. 4)) продолжал поддерживать предоставленные ранее 4 единицы активного сетевого оборудования Mikrotik
- (2.2. 19. 5)) выхода из строя оборудования, потребовавшего бы его замены не происходило
- (2.2. 19. 7)) правила для NAT и PAT соединений на межсетевом экране актуализованны,
- (2.2. 19. 9)) поддерживаются правила для защиты сети от внешних атак, функционал IPS и WAF
- (2.2. 19. 11)) осуществляется мониторинг основного интернет-канала (резервного канала не предусмотрено у Заказчика) посредством системы мониторинга Исполнителя Zabbix
- (2.2. 19. 12-14)) данные работы проведены в рамках изменения адресного плана и создания новых безопасных подсетей (рисунок 21).

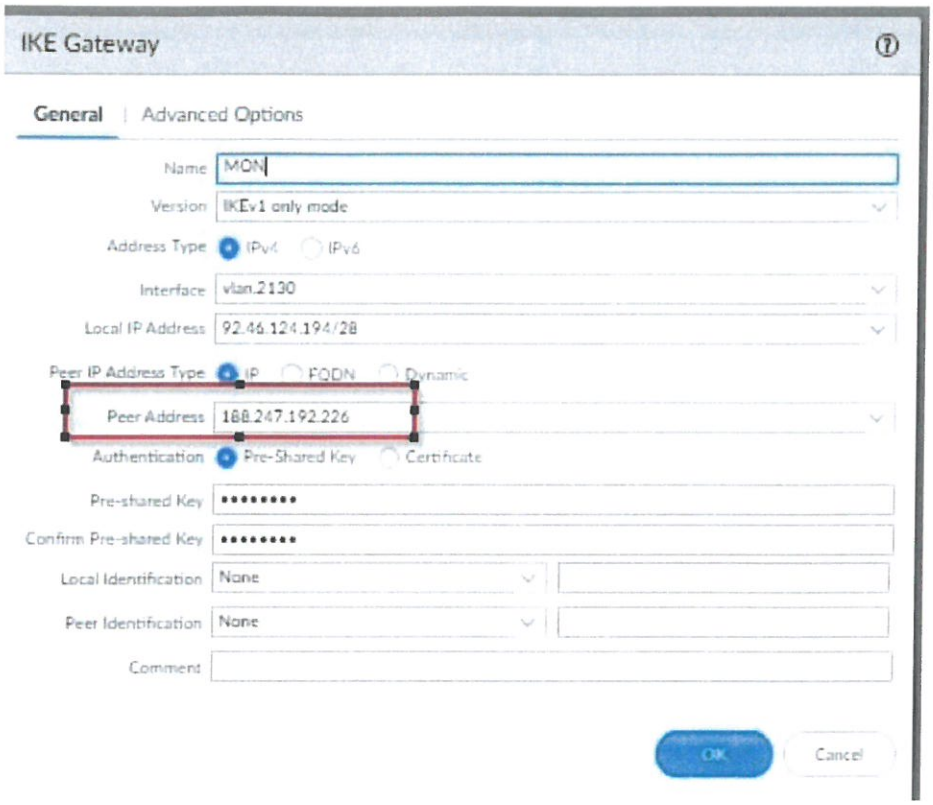

Рисунок 21. Изменения сетевых настроек в связи с изменением внешнего адресного плана

25. (2.2. 21.) По запросу Заказчика была инициирована проверка и планово-предупредительный ремонт оргтехники (принтеров). В приложении №4 предоставляются акты проверок и ремонта у казанной техники.

26. (2.3. 22.) В рамках администрирования пользовательских рабочих мест Исполнителем было выполнено (Таблица 2):

Таблица 1.Распределение работ по рабочим местам

Вид работы	Кол-во выполненных работ по заявкам
22. Администрирование пользовательских рабочих мест	
1) Выполнение работ по обеспечению и поддержке работоспособности оборудования и ПО рабочего места конечных пользователей;	87
2) Поддержка операционных систем и программного обеспечения;	44
3) Поддержка оборудования рабочих мест;	15
4) Управление данными на рабочих местах;	11
5) Управление обновлением программного обеспечения рабочего места (патч-менеджмент);	6
6) Выполнение работ по установке и настройке операционных систем и программного обеспечения;	20
7) Консультация пользователей по работе программного обеспечения;	8
8) Решение инцидентов в работе операционных систем и программного обеспечения;	5
9) Подключение персональных компьютеров и ноутбуков к сетям передачи данных;	4
10) Управление учетными записями пользователей в соответствии с предоставленными Заказчиком заявками на создание или блокирование/ изменение доступа учетных записей).	14

27. (2.3. 23.) В рамках администрирования сетевой инфраструктуры Исполнителем было выполнено (Таблица 3):

Таблица 2. Распределение работ по сетевой инфраструктуре

Вид работы	Кол-во выполненных работ по заявкам
23. Администрирование сетевой инфраструктуры Заказчика:	
1) Обеспечение работоспособности и поддержка вычислительных сетей и сетевого оборудования;	5
2) Настройка, монтаж и демонтаж сетевых кабелей и активного сетевого оборудования WAN/LAN по необходимости;	3
3) Мониторинг доступности оборудования WAN/LAN, программных средств и локальных информационных систем Заказчика;	2
4) Анализ загруженности каналов связи;	3
5) Решение инцидентов в работе оборудования WAN/LAN, каналов связи и передачи данных и СКС;	2
6) Обеспечение взаимодействия с сетью Интернет через устройства сетевой безопасности, настройки политик безопасности, сетевых доступов, VPN подключений.	3

28. (2.3. 24.) В рамках администрирования серверной инфраструктуры Исполнителем было выполнено (Таблица 4):

Таблица 3. Распределение работ по серверной инфраструктуре

Вид работы	Кол-во выполненных работ по заявкам
24. Администрирование серверной инфраструктуры Заказчика:	
1) Администрирование серверного оборудования и серверного ПО;	2
2) Управление информационной безопасностью;	2
3) Развертывание и настройка серверных ОС, обновление, постоянный мониторинг работоспособности;	2
4) Решение инцидентов в работе, рекомендации по модернизации;	5
5) Администрирование систем резервного копирования и хранения данных;	1
6) Настройка расписания процедуры резервного копирования, восстановление данных, решение инцидентов в работе системы, мониторинг выполнения процедур резервного копирования;	2
7) Администрирование службы каталогов, доменной инфраструктуры и групповых политик;	6
8) Администрирование сервиса электронной почты Microsoft Exchange;	13

29. (2.3. 25.) В рамках администрирования серверной инфраструктуры Исполнителем было выполнено (Таблица 5):

Таблица 4. Распределение работ по обеспечению информационной безопасности

Вид работы	Кол-во выполненных работ по заявкам
25. Администрирование систем безопасности:	
1) Централизованная антивирусная защита;	8
2) Система защиты от спама;	0
3) Управление устройствами сетевой безопасности;	3
4) Мониторинг ИТ-инфраструктуры Заказчика:	3
5) Проактивный мониторинг серверного и сетевого оборудования Заказчика в режиме 24/7	5
6) Проактивный мониторинг пользовательских компьютеров Заказчика в режиме 24/7. Автоматизированный патч-менеджмент и инвентаризация пользовательских компьютеров.	1

Итого было закрыто 295 обращения, выгрузка прилагается в Приложении №1 к настоящему отчету.

30. (2.4. 26.) В рамках оказания услуг Исполнителем было осуществлено профилактическое обслуживание серверного и активного сетевого оборудования, оборудования ИБП.

31. (2.4. 27.) В рамках оказания услуг Исполнителем было осуществлено:

- продувка и очистка внутренней части сервера от пыли и загрязнений (Рисунок 22)

Рисунок 22. Серверное оборудование

- просмотр журналов встроенными утилитами работоспособности блоков сервера (Рисунок 23)

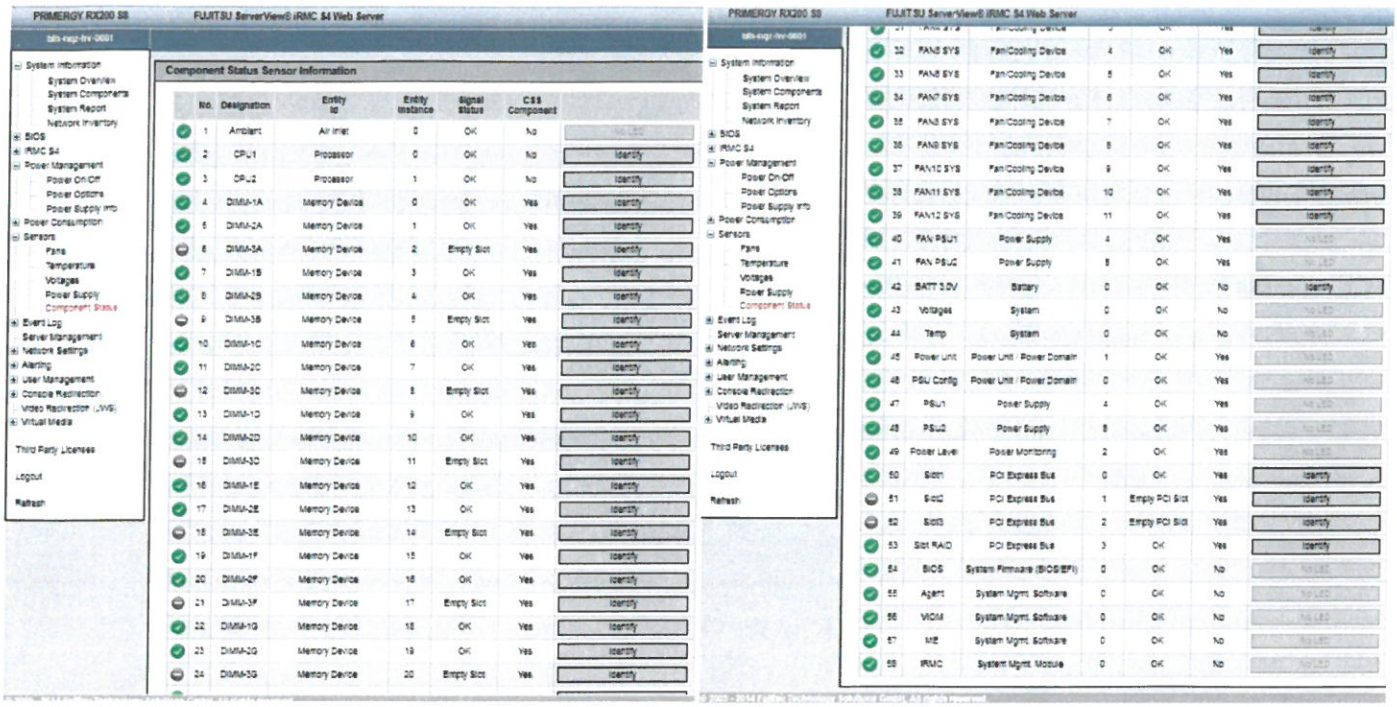

Рисунок 23. Встроенная система мониторинга в оборудование Fujitsu

32. (2.4. 28.) В рамках оказания услуг Исполнителем было осуществлено (Рисунок 24):

- продувка и очистка внутренней части активно-сетевого оборудования
- визуальный осмотр работоспособности блоков активно-сетевого оборудования

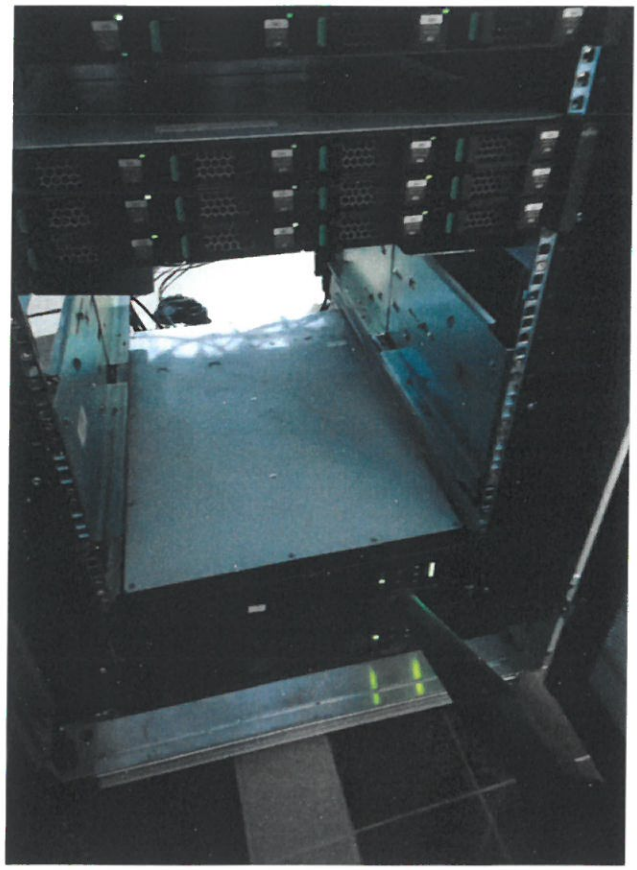

Рисунок 24. ИБП

33. (2.5. 30.) В рамках исполнения требований ИБ Исполнителем, поддерживаются:

- Согласованные и установленные ранее групповые политики AD, ограничивающие использование устаревшего ПО, запрет на установку системного ПО обычными пользователями

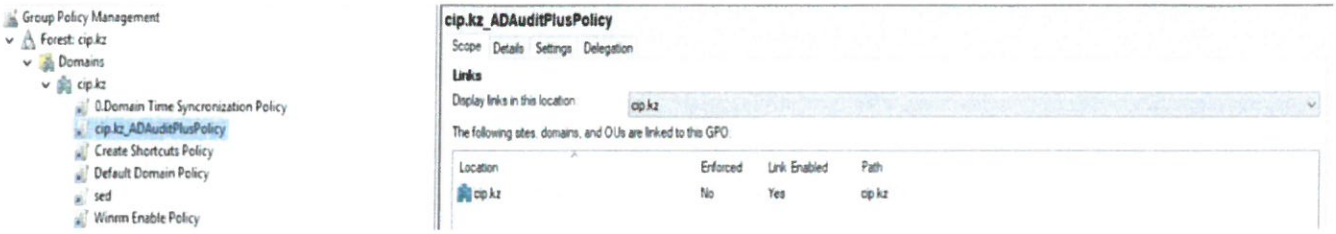

Рисунок 25. Действующие групповые политики AD

34. (2.6. 32.) Исполнитель ведет следующие журналы:

- журнал учета резервных копий;
- журнал учета тестирования резервных копий;
- журнал учета кабельных соединений;
- журнал регистрации заявок;
- журнал посещений серверного помещения

35. (3. 33.) Исполнитель предоставил услугу выделенных виртуальных машин на своей хостинговой площадке размещенной в ЦОДе АО «Казахтелеком» уровня TIER3 в городе Павлодар. Список выделенных вычислительных ресурсов отражен в Таблице 6

Таблица 5

Арендуемый ресурс	**Кол-во и характеристики**	**Период оказания услуг**
vCPU (виртуальное ядро)	96 шт.	1 января – 31 марта 2023
Memory (RAM)	256 ГБ	1 января – 31 марта 2023
Дисковое пространство на базе HDD, ГБ	10 000 ГБ доступного для использования	1 января – 31 марта 2023
Дисковое пространство на базе SSD, ГБ	2 000 ГБ доступного для использования	1 января – 31 марта 2023
Резервное копирования	услуга	1 января – 31 марта 2023
Обеспечения сетевой безопасности	услуга	1 января – 31 марта 2023

36. (3. 34.) В рамках предоставления услуг хостинга, Исполнитель обеспечивает:

- Предоставление виртуальных вычислительных ресурсов
- Обеспечение гарантированной доступности виртуальных вычислительных ресурсов
- Информирование Заказчика о внештатных ситуациях в течение 15 минут с момента возникновения инцидента.

37. (4. 35.) Исполнитель обслуживает предоставленный МФУ Konica Minolta BizHub C258 формата A3/A4, а также сервис печати на базе ПО Ysoft SafeQ, которое позволяет вести тонкий учет отпечатков и остатков расходников на МФУ. Исполнитель на постоянной основе обеспечивает работоспособность МФУ и наличие расходников. За период использования МФУ было отпечатано около 10 555 страниц формата A4 и 339 страниц формата A3, как показано на Рисунке 24.

Список счетчиков аппарата

P 2
31/03/2023 05:09
Serial No. A7R0027005538
TC: 420480

Счетчик ТО	Счетчик ТО Maint.-Set Count Start day	293225 0 07/11/2018

Формат бумаги, подача	№	Формат бумаги	Тип бумаги	Счетчик
	01	A3	---	576
	02	B4	---	0
	03	A4	---	15253
	04	B5	---	0
	05	A5	---	0
	06	8x13	---	0
	07	8K	---	0
	08	16K	---	0
	09	B6	---	0
	10	Другое	---	0

Информация Eco		Текущий месяц	Последний месяц
	Общее время подключения к питанию(час)	1069.6	671.9
	Общее время режима ожидания (час)	44.9	38.6
	Общее время режима энергосбережения (час)	1021.0	627.9
	Общее время рабочего режима (час)	3.7	5.5

Метка

Рисунок 24. Отчёт с МФУ

38. (4. 36.) Проблемы в работе сервиса печати требующих приобретение запасных частей или комплектующих за отчетный период возникли со следующими печатными устройствами: XEROX WC 3025 (серийный номер 3360321771) и XEROX WC 3025 (серийный номер 3360082708).
39. (4. 37.) Проблемы в работе сервиса печати требующих ремонта оборудования за отчетный период возникли со следующими печатными устройствами: XEROX 5325 (серийный номер 3322764471)

Директор ТОО «SmartApps» _____ Кадралиев Д.Б.

Технический директор ТОО «SmartApps» _____ Кривцов Н. В.

Приложение №1
к отчету об оказанных услугах

Список обращений в систему Service Desk

	Номер заявки	Заголовок	Создана	Сервис	Состояние	Пользователь	Исполнитель
1	9130872	не включается компьютер	04.01.2023 10:30	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	mukasheva_d@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
2	9130879	настройка телефона	04.01.2023 11:00	12.Телефония и ВКС::12.1.Установка и настройка	закрыто	orazbay@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
3	9130918	Малкенова Маржан, 504 кабинет, не работает МИСе	04.01.2023 15:40	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	malkenova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
4	9130932	Принтер	04.01.2023 17:20	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	orazbay@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
5	9130943	заявка_505 кабинет	05.01.2023 09:20	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	samenkulova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
6	9130953	Пинтер	05.01.2023 11:10	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	orazbay@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
7	9130955	504 кабинет Кошанова Сара не работает учетная запись	05.01.2023 11:30	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	bakhmanova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
8	9130974	Рассылка	05.01.2023 15:50	04.Электронная почта::4.2.Поддержка	закрыто	sadyk@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
9	9130980		05.01.2023 17:00	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	закрыто	sadyk@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
10	9130986	Базарбай Акерке-не вкл. комп.	06.01.2023 09:10	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	anuar_A@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
11	9130990	Ошибка сканера	06.01.2023 10:20	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	закрыто	iskakova_a@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
12	9130994	508 каб, Стаева А. сканер не работает	06.01.2023 11:30	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	закрыто	stayeva@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
13	9131001	заявка	06.01.2023 13:20	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	закрыто	tazhiyeva@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov

14	9131007	Добрый день. Не могу вытащить диск из дисковода.	06.01.2023 14:30	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	nurgaliev@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
15	9131045	не включается компьютер	09.01.2023 09:30	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	sadyk@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
16	9131046		09.01.2023 09:30	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	sadyk@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
17	9131054	508 каб, Муксулова Ж. учетка заблокирована	09.01.2023 11:10	05.Учетные записи пользователей::5.3.Сброс пароля	закрыто	stayeva@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
18	9131061	508 кабинет, принтер не работает, Оразғалиұлы Нұржан	09.01.2023 12:20	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	закрыто	orazgaliuly@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
19	9131067	521 каб	09.01.2023 13:40	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	закрыто	zheldybayeva@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
20	9131087	телефон не работает (507 каб. Төлеу Ж.)	09.01.2023 17:10	12.Телефония и ВКС::12.1.Установка и настройка	закрыто	toleu@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
21	9131103	принтер	10.01.2023 10:00	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	закрыто	sadyk@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
22	9131107	Малкенова Маржан, 504 кабинет, не работает МИСе	10.01.2023 10:30	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	malkenova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
23	9131124	мышка	10.01.2023 12:30	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	sadyk@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
24	9131146		10.01.2023 16:30	05.Учетные записи пользователей::5.3.Сброс пароля	закрыто	assip@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
25	9131147	1 С	10.01.2023 16:30	07.Бизнес приложения::7.1.1С:Бухгалтерия	закрыто	orazbay@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
26	9131161	настройка энидеск	11.01.2023 08:50	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	mustafina@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
27	9131197	508 каб, Ибраева Л. почта не работает	11.01.2023 15:20	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	stayeva@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
28	9131207	изменить IP адрес	11.01.2023 17:50	07.Бизнес приложения::7.4.ЭЦП	закрыто	zakirakhunova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
29	9131220	не включается комп	12.01.2023 09:30	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	balykova_t@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov

30	9131276		13.01.2023 10:10	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	закрыто	assip@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
31	9131315	Смена кулера	13.01.2023 18:44	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	iskakova_s@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
32	9131316	Заменить моноблок на системный блок с монитором	13.01.2023 18:46	01.Поддержка ПК::1.2.Перемещение	закрыто	rakhimova_d@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
33	9131317	Переустановка виндовс	13.01.2023 18:48	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	iskakova_s@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
34	9131318	Составить акт на списание техники	13.01.2023 18:50	01.Поддержка ПК::1.6.Списание	закрыто	zakirakhunova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
35	9131319	Организовать рабочие места для аудиторов	13.01.2023 18:52	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	zakirakhunova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
36	9131320	Переустановка виндовс	13.01.2023 19:00	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	kassymova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
37	9131321	Плановая переустановка ОС	14.01.2023 13:48	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	bakhmanova@bolashak.gov.kz	Aleksandr Kholkin
38	9131322	Плановая переустановка ОС	14.01.2023 13:50	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	rakhimova_d@bolashak.gov.kz	Aleksandr Kholkin
39	9131323	Плановая переустановка ОС	14.01.2023 13:53	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	karmanova@bolashak.gov.kz	Aleksandr Kholkin
40	9131334	Установить энидеск	16.01.2023 09:50	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	iskakova_a@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
41	9131354	Печать на цветной принтер	16.01.2023 11:50	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	Kussainova_a@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
42	9131395	Касательно МИС еБолашак	16.01.2023 15:50	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	badanbekov@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
43	9131419		17.01.2023 10:00	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	sadyk@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
44	9131423		17.01.2023 10:30	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	abeeva@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
45	9131440	FW: Установка корпоративной почты	17.01.2023 14:20	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	tazhigaliyeva@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
46	9131464	настройка сканера	17.01.2023 17:00	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	tursungazyyev@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
47	9131485	Настройка принтера	18.01.2023 10:27	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	закрыто	koshanova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov

48	9131491		18.01.2023 10:50	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	закрыто	ibragim@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
49	9131533	не печатает PDF в МИС еБолашак	18.01.2023 17:40	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	tursungazyyev@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
50	9131545	пропал МИС Е!	19.01.2023 10:00	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	khamitova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
51	9131653	МИС еБолашак	20.01.2023 10:20	01.Поддержка ПК::1.4.Поддержка прикладного ПО	закрыто	tursungazyyev@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
52	9131662	отключение	20.01.2023 12:00	01.Поддержка ПК::1.4.Поддержка прикладного ПО	закрыто	zakirakhunova@bolashak.gov.kz	Samat Zhangalishev
53	9131665	Не работает интернет	20.01.2023 12:50	11.Интернет::11.1.Общие проблемы	закрыто	temirgalieva-l@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
54	9131673	Распечатка	20.01.2023 14:20	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	taishibayev@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
55	9131675	настройка МФУ	20.01.2023 14:40	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	закрыто	tursungazyyev@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
56	9131676	Ваша заявка решена (Плановая переустановка ОС)	20.01.2023 15:00	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	karmanova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
57	9131677	Установка CorelDRAW	20.01.2023 15:40	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	muxulova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
58	9131678	настроить сканер (507) Төлеу Ж.	20.01.2023 16:20	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	toleu@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
59	9131718	Принтер	23.01.2023 09:30	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	zheldybayeva@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
60	9131720	Здравствуйте! Какой пароль?	23.01.2023 09:40	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	kamzebaev@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
61	9131724	>>: Заявка на обеспечение доступа на сайт	23.01.2023 09:50	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	kamzebaev@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
62	9131728	Принтер	23.01.2023 11:00	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	закрыто	muxulova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
63	9131735	принтер	23.01.2023 11:30	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	закрыто	sadyk@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
64	9131764	504 кабинет Бахманова Айдана Хартшорн	23.01.2023 17:20	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	bakhmanova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov

		Жайнагуль не работает скан					
65	9131799	Подключить принтер аудиторам	24.01.2023 10:57	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	закрыто	toleuzhan@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
66	9131957	Переустановка виндовс	25.01.2023 12:10	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	muxulova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
67	9131959	Переустановка виндовс	25.01.2023 12:11	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	assanbayeva@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
68	9131961	Переустановка виндовс	25.01.2023 12:12	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	sauirbayeva@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
69	9131963	Переустановка виндовс	25.01.2023 12:17	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	anuar_A@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
70	9131964	Переустановка виндовс	25.01.2023 12:18	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	kaumbayeva@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
71	9131965	Переустановка виндовс	25.01.2023 12:19	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	koshanova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
72	9131966	Переустановка виндовс	25.01.2023 12:20	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	kairanova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
73	9131967	Переустановка виндовс	25.01.2023 12:21	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	malkenova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
74	9131968	Переустановка виндовс	25.01.2023 12:22	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	iskakova_a@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
75	9131969	Переустановка виндовс	25.01.2023 12:23	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	kassymova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
76	9131970	Переустановка виндовс	25.01.2023 12:25	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	sadyk@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
77	9131974	Переустановка виндовс	25.01.2023 12:40	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	kairbek@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
78	9131975	Переустановка виндовс	25.01.2023 12:41	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	Kussainova_a@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
79	9131976	Переустановка виндовс	25.01.2023 12:42	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	kamzebaev@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
80	9131987	Зум	25.01.2023 15:20	01.Поддержка ПК::1.4.Поддержка прикладного ПО	закрыто	damiyeva@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
81	9131995	Переустановка Windows	25.01.2023 15:41	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	sofiyev@bolashak.gov.kz	Aleksandr Kholkin
82	9131997	Переустановка Windows	25.01.2023 15:54	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	taishibayev@bolashak.gov.kz	Aleksandr Kholkin
83	9131999	Переустановка Windows	25.01.2023 15:59	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	kanatova@bolashak.gov.kz	Aleksandr Kholkin

84	9132004	заявка	25.01.2023 16:40	01.Поддержка ПК::1.5.Восстановление и ремонт	закрыто	samenkulova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
85	9132006	Переустановка Windows	25.01.2023 16:43	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	ildebayeva@bolashak.gov.kz	Aleksandr Kholkin
86	9132007	Переустановка Windows	25.01.2023 16:46	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	ashimkulova@bolashak.gov.kz	Aleksandr Kholkin
87	9132008	Переустановка Windows	25.01.2023 16:48	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	tazhiyeva@bolashak.gov.kz	Aleksandr Kholkin
88	9132010	Переустановка Windows	25.01.2023 16:51	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	tabesheva@bolashak.gov.kz	Aleksandr Kholkin
89	9132011	Переустановка Windows	25.01.2023 16:53	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	mustafina@bolashak.gov.kz	Aleksandr Kholkin
90	9132013	Переустановка Windows	25.01.2023 17:07	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	adilkhan_n@bolashak.gov.kz	Aleksandr Kholkin
91	9132014	Переустановка Windows	25.01.2023 17:11	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	nazarbayeva@bolashak.gov.kz	Aleksandr Kholkin
92	9132015	Переустановка Windows	25.01.2023 17:13	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	Kozhakhmetova@bolashak.gov.kz	Aleksandr Kholkin
93	9132016	Переустановка Windows	25.01.2023 17:17	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	seitkan@bolashak.gov.kz	Aleksandr Kholkin
94	9132024	Переустановка Windows Нургановой А.З. 29.12.2022г	26.01.2023 09:10	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	nurkanova@bolashak.gov.kz	Aleksandr Kholkin
95	9132025	Переустановка Windows Куановой А.Д. 30.12.2022г	26.01.2023 09:13	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	kuanova@bolashak.gov.kz	Aleksandr Kholkin
96	9132026	Переустановка Windows Шунаеву М.М. 06.01.2023г	26.01.2023 09:18	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	shunayev@bolashak.gov.kz	Aleksandr Kholkin
97	9132029	Переустановка Windows Базарбай А.Б. 09.01.2023г	26.01.2023 09:24	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	bazarbay@bolashak.gov.kz	Aleksandr Kholkin
98	9132031	Переустановка Windows Хартшорн Ж.А. 10.01.2023г	26.01.2023 09:49	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	hartshorn@bolashak.gov.kz	Aleksandr Kholkin
99	9132032	Переустановка Windows Баданбекову И.Е. 10.01.2023г	26.01.2023 09:53	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	badanbekov@bolashak.gov.kz	Aleksandr Kholkin
100	9132033	Переустановка Windows	26.01.2023 10:02	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	mukasheva_d@bolashak.gov.kz	Aleksandr Kholkin

		Мукашевой Д.Д. 11.01.2023г					
101	9132034	Переустановка Windows Купеевой А.К. 11.01.2023г	26.01.2023 10:07	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	kupeyeva@bolashak.gov.kz	Aleksandr Kholkin
102	9132035	не работает клавиатура	26.01.2023 10:10	01.Поддержка ПК::1.5.Восстановление и ремонт	закрыто	mustafina@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
103	9132037	Переустановка Windows Мукашевой А.А. 12.01.2023г	26.01.2023 10:14	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	mukasheva_a@bolashak.gov.kz	Aleksandr Kholkin
104	9132056		26.01.2023 14:40	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	sadyk@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
105	9132071	По почте	26.01.2023 15:50	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	iskakova_s@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
106	9132138	заявка	27.01.2023 14:30	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	tazhiyeva@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
107	9132148	Переустановка Windows Желдыбаевой М.О. 12.01.2023г	27.01.2023 21:59	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	zheldybayeva@bolashak.gov.kz	Aleksandr Kholkin
108	9132149	Переустановка Windows Жумадиловой Ш.К. 21.12.2022г	28.01.2023 01:22	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	zhumadilova@bolashak.gov.kz	Aleksandr Kholkin
109	9132150	Переустановка Windows Нургамитовой Л.Е. 12.01.2023г	28.01.2023 01:53	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	temirgalieva-l@bolashak.gov.kz	Aleksandr Kholkin
110	9132151	Переустановка Windows Искаковой Ш.О. 13.01.2023г	28.01.2023 01:58	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	iskakova@bolashak.gov.kz	Aleksandr Kholkin
111	9132152	Переустановка Windows Жумабековой А.К. 16.01.2023г	28.01.2023 02:02	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	zhumabekova@bolashak.gov.kz	Aleksandr Kholkin
112	9132153	Переустановка Windows Дамиевой Ф.Т. 16.01.2023г	28.01.2023 02:04	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	damiyeva@bolashak.gov.kz	Aleksandr Kholkin

113	9132154	Переустановка Windows Төлеу Ж.Е. 16.01.2023г	28.01.2023 02:06	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	toleu@bolashak.gov.kz	Aleksandr Kholkin
114	9132155	Переустановка Windows Аманбай Ж.Қ. 16.01.2023г	28.01.2023 02:09	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	amanbay@bolashak.gov.kz	Aleksandr Kholkin
115	9132160	Переустановка Windows Уйлибаевой Ш.Т. 17.01.2023г	28.01.2023 21:12	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	uylibayeva@bolashak.gov.kz	Aleksandr Kholkin
116	9132161	Переустановка Windows Хамитовой А.Б. 17.01.2023г	28.01.2023 21:20	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	khamitova@bolashak.gov.kz	Aleksandr Kholkin
117	9132162	Переустановка Windows Турсунгазыеву А.Т. 17.01.2023г	28.01.2023 22:22	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	tursungazyyev@bolashak.gov.kz	Aleksandr Kholkin
118	9132163	Переустановка Windows Кенбаеву К.М. 18.01.2023г	28.01.2023 22:26	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	kenbaev@bolashak.gov.kz	Aleksandr Kholkin
119	9132184	касательно энидеск	30.01.2023 10:10	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	Kozhakhmetova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
120	9132185	обновление сервера	30.01.2023 10:10	01.Поддержка ПК::1.4.Поддержка прикладного ПО	закрыто	zakirakhunova@bolashak.gov.kz	Abzal Soltankhan
121	9132190	Microsoft Teams учетку открыть	30.01.2023 10:20	01.Поддержка ПК::1.4.Поддержка прикладного ПО	закрыто	toleuzhan@bolashak.gov.kz	Abzal Soltankhan
122	9132198	зайти к аудиторам	30.01.2023 11:30	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	toleuzhan@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
123	9132199	у Зампреда Бейсенбекова Г Ж интернет не работает	30.01.2023 11:30	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	toleuzhan@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
124	9132217	добрый день прошу рассмотреть	30.01.2023 14:30	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	toleuzhan@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
125	9132224	заявка	30.01.2023 15:50	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	seitkan@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
126	9132252	монитор	31.01.2023 09:10	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	orazbay@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
127	9132253	Кошанова Сара - 504 каб, не	31.01.2023 09:10	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	kaumbayeva@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov

		работает клавиатура					
128	9132257	504 кабинет, Нругамитова Лаура, поменять клавиатуру (постоянно зависает)	31.01.2023 09:40	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	zhumabekova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
129	9132279		31.01.2023 14:40	06.Инфраструктура::6.12.Система резервного копирования	отклонена	kenbaev@bolashak.gov.kz	Abzal Soltankhan
130	9132282		31.01.2023 15:50	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	iskakova_s@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
131	9132287	Переустановка виндовс Жангозину А. К. 31.01.23г	31.01.2023 16:47	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	zhangozin@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
132	9132299		31.01.2023 17:50	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	sadyk@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
133	9132339	Создания учетной записи и подготовка рабочего места	01.02.2023 10:34	05.Учетные записи пользователей::5.1.Создание	закрыто	toleuzhan@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
134	9132351		01.02.2023 11:30	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	sadyk@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
135	9132358	ОЧЕНЬ СУПЕР ВАЖНО!	01.02.2023 12:10	06.Инфраструктура::6.16.Корп. почтовый сервер	закрыто	sadyk@bolashak.gov.kz	Abzal Soltankhan
136	9132359	Перенос системы	01.02.2023 12:30	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	nurkanova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
137	9132395	Установить телефон сотруднику	01.02.2023 16:37	12.Телефония и ВКС::12.1.Установка и настройка	закрыто		Daniyar Bekenov
138	9132396	Предоставьте доступ к обменнику папке УЦиГУ	01.02.2023 16:40	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	kenbaev@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
139	9132400	Не работает сканер	01.02.2023 16:44	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	закрыто	ishanova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
140	9132403	Касперский блокирует сайт	01.02.2023 17:32	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	toleuzhan@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
141	9132404	Прошу устонавить приложение от	01.02.2023 17:50	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	kenbaev@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov

		именни администратора					
142	9132405	Прошу устонавить приложение от именни администратора	01.02.2023 17:50	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	kenbaev@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
143	9132406	Прошу устонавить приложение от именни администратора	01.02.2023 17:50	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	kenbaev@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
144	9132407	Прошу устонавить приложение от именни администратора	01.02.2023 17:50	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	kenbaev@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
145	9132473		02.02.2023 15:10	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	iskakova_s@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
146	9132489		02.02.2023 17:00	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	iskakova_s@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
147	9132528	спам, инфо	03.02.2023 09:20	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	orazbay@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
148	9132537	сканер	03.02.2023 10:30	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	закрыто	orazbay@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
149	9132546	Установить приложение word, adobe reader сотруднику Сакееву Руслану	03.02.2023 11:40	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	toleuzhan@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
150	9132549	Настроить аутлук Сакееву Руслану	03.02.2023 11:41	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	toleuzhan@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
151	9132615	комп не включается	06.02.2023 09:20	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	sadyk@bolashak.gov.kz	Aleksandr Kholkin
152	9132638	Сканер	06.02.2023 12:00	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	отложена	orazbay@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
153	9132654		06.02.2023 14:30	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	закрыто	ibragim@bolashak.gov.kz	Aleksandr Kholkin
154	9132747		08.02.2023 09:50	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	sadyk@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
155	9132764	Xerox 5325 Ремонт	08.02.2023 11:40	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	отложена	taishibayev@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov

156	9132816	Настройка принтера	09.02.2023 10:24	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	bazarbay@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
157	9132817	Настройка сканера	09.02.2023 10:26	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	закрыто	temirgalieva-l@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
158	9132842	пароль	09.02.2023 16:00	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	orazbay@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
159	9132864	Не работает Аутлук	10.02.2023 09:30	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	kairbek@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
160	9132874	Не запускается программа сканер на компьютере	10.02.2023 11:20	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	kamzebaev@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
161	9132897	Изменить имя	10.02.2023 16:06	12.Телефония и ВКС::12.1.Установка и настройка	закрыто	beisenbekova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
162	9132930	оутлук	13.02.2023 09:50	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	orazbay@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
163	9132946	Хром	13.02.2023 11:30	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	orazbay@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
164	9132958	Приготовить актовый зал для презентации	13.02.2023 14:17	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	toleuzhan@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
165	9132963	Не работает интернет	13.02.2023 14:50	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	iskakova_a@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
166	9132999	Проблема с компом	14.02.2023 09:10	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	отложена	balykova_t@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
167	9133002	не работает принтер	14.02.2023 09:40	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	Kozhakhmetova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
168	9133040	Оборудовать рабочее место	14.02.2023 15:30	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	muxulova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
169	9133068	не работает принтер	15.02.2023 10:30	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	Kozhakhmetova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
170	9133092	требуется войти в компьютер под своей учеткой	15.02.2023 15:19	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	ildebayeva@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
171	9133093	FW: Запрос доступа	15.02.2023 16:10	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	toleuzhan@bolashak.gov.kz	Bakhtiyar Sheriyev
172	9133155	не работает интернет	16.02.2023 16:37	11.Интернет::11.1.Общие проблемы	закрыто	bazarbay@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
173	9133156	Не работает сканер	16.02.2023 16:38	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	yezhebekova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
174	9133164	Отключается компьютер	16.02.2023 18:23	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	maratbayeva@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov

175	9133165	Переустановка виндовс Маратбаевой Б. А. 13.02.23г	16.02.2023 18:25	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	maratbayeva@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
176	9133180	504 кабинет	17.02.2023 09:30	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	ashimkulova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
177	9133182		17.02.2023 10:00	05.Учетные записи пользователей::5.3.Сброс пароля	закрыто	assanbayeva@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
178	9133217	Подключить принтер для работы со сканером	17.02.2023 15:31	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	zhailaubayev.y@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
179	9133231	Смена системного блока	17.02.2023 17:50	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	kairanova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
180	9133258		20.02.2023 09:30	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	toleuzhan@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
181	9133268		20.02.2023 11:00	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	yezhebekova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
182	9133278	FW:	20.02.2023 12:00	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	toleuzhan@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
183	9133295	508 каб, Стаева А. настроить принтер	20.02.2023 15:30	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	отложена	stayeva@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
184	9133342	Создать локальную учетную запись	21.02.2023 11:16	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	ildebayeva@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
185	9133377		21.02.2023 16:50	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	aliyeva@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
186	9133378	Скан	21.02.2023 16:50	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	ashimkulova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
187	9133407	Подключить дополнительную почту	22.02.2023 10:23	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	jangeldinov@bolahak.gov.kz	Daniyar Bekenov
188	9133446	Прошу устонавить приложение от именни администратора	22.02.2023 17:10	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	kenbaev@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
189	9133459	Приготовить рабочие места в 717 кабинете	23.02.2023 11:07	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	toleuzhan@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
190	9133461	Заменить системный блок и комплектующие	23.02.2023 11:09	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	taishibayev@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
191	9133463		23.02.2023 11:20	12.Телефония и ВКС::12.1.Установка и настройка	закрыто	tabesheva@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov

192	9133469	устоновите телефон	23.02.2023 12:50	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	koshanova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
193	9133480		23.02.2023 14:20	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	bazarbay@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
194	9133487	Ваша заявка решена (Плановая переустановка ОС)	23.02.2023 15:20	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	karmanova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
195	9133501	срочно	23.02.2023 15:50	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	toleuzhan@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
196	9133513	505 каб	23.02.2023 17:40	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	damiyeva@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
197	9133526	Прошу устонавить приложение от именни администратора	24.02.2023 09:10	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	kenbaev@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
198	9133532	почту установить	24.02.2023 10:10	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	toleuzhan@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
199	9133533	Приготовить конференс зал	24.02.2023 10:41	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	toleuzhan@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
200	9133589		27.02.2023 09:20	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	assip@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
201	9133593		27.02.2023 09:40	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	assip@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
202	9133605	принтер	27.02.2023 10:50	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	закрыто	sadyk@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
203	9133649		27.02.2023 15:30	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	закрыто	assanbayeva@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
204	9133708	Подключить принтер по локальной системе	28.02.2023 14:18	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	закрыто	Kalmurzayeva@bolashak.gov.kz	Aleksandr Kholkin
205	9133745	1С	01.03.2023 10:10	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	orazbay@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
206	9133746		01.03.2023 10:20	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	bazarbay@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
207	9133747	Переустановка ОС Windows 28.02 Комплайнс офицер	01.03.2023 10:20	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	toleuzhan@bolashak.gov.kz	Aleksandr Kholkin
208	9133748	Учетка	01.03.2023 10:30	05.Учетные записи пользователей::5.1.Создание	закрыто	orazbay@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov

209	9133765	принтер	01.03.2023 12:30	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	закрыто	sadyk@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
210	9133767	Прошу предоставить доступ к BLH-ALA-VS-1003 [10.242.102.8],	01.03.2023 12:40	09.Информационная безопасность::9.3.Предоставление VPN доступа	закрыто	kenbaev@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
211	9133770	Добрый день. Помогите установить шрифты.	01.03.2023 13:20	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	nurgaliev@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
212	9133772		01.03.2023 14:20	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	закрыто	ibragim@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
213	9133785	Мис-е	01.03.2023 16:00	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	orazbay@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
214	9133795	Мис е	01.03.2023 18:00	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	orazbay@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
215	9133814	Прошу создать учетку	02.03.2023 09:31	05.Учетные записи пользователей::5.1.Создание	закрыто	toleuzhan@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
216	9133830	нужна помощ	02.03.2023 11:30	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	bekmambetova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
217	9133836	РАССЫЛКА	02.03.2023 12:10	06.Инфраструктура::6.16.Корп. почтовый сервер	закрыто	sadyk@bolashak.gov.kz	Abzal Soltankhan
218	9133955	Срочная проверка сканера	03.03.2023 09:10	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	закрыто	d.kalzhanova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
219	9133959		03.03.2023 10:00	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	aliyeva@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
220	9133971		03.03.2023 10:50	04.Электронная почта::4.2.Поддержка	закрыто	aliyeva@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
221	9133974		03.03.2023 11:00	05.Учетные записи пользователей::5.3.Сброс пароля	закрыто	sadyk@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
222	9134031		06.03.2023 09:40	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	koshanova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
223	9134040	511 каб.	06.03.2023 10:30	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	beisova_m@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
224	9134088	Доступ в обменник Analytics	06.03.2023 14:50	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	eltaeva@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
225	9134098	Нет подключения с сервером	06.03.2023 16:38	04.Электронная почта::4.3.Восстановление	закрыто	muxulova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov

226	9134106		06.03.2023 17:40	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	sadyk@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
227	9134121		07.03.2023 10:20	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	sadyk@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
228	9134122		07.03.2023 10:20	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	toleuzhan@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
229	9134124	По неполадке	07.03.2023 11:10	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	iskakova_s@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
230	9134135	заявка	07.03.2023 12:10	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	sauirbayeva@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
231	9134137	Заблокирован СЭД	07.03.2023 12:30	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	eltaeva@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
232	9134169	Установка принтера в 511 каб.	09.03.2023 09:00	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	закрыто	beisova_m@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
233	9134173	Установка 1С	09.03.2023 09:30	07.Бизнес приложения::7.1.1С:Бухгалтерия	закрыто	beisova_m@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
234	9134191	не работает сканер	09.03.2023 11:20	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	закрыто	Kozhakhmetova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
235	9134192		09.03.2023 11:20	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	закрыто	bazarbay@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
236	9134214	заявка	09.03.2023 14:50	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	Alibaeva@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
237	9134240	Настройка принтера	10.03.2023 09:46	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	закрыто	Kussainova_a@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
238	9134241	Документолог в 521 и 511	10.03.2023 09:50	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	beisova_m@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
239	9134242	504 кабинет	10.03.2023 10:00	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	закрыто	ashimkulova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
240	9134303	рассылка	10.03.2023 16:00	04.Электронная почта::4.1.Создание	закрыто	balykova_t@bolashak.gov.kz	Abzal Soltankhan
241	9134335	заявка	13.03.2023 09:50	05.Учетные записи пользователей::5.4.Блокировка	закрыто	sauirbayeva@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
242	9134338		13.03.2023 10:10	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	koshanova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
243	9134361	не работает сканер	13.03.2023 11:30	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	закрыто	Kozhakhmetova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov

244	9134365	Настройка принтера	13.03.2023 11:50	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	закрыто	beisova_m@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
245	9134372	Заявка на ремонт цветного принтера	13.03.2023 12:30	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	отложена	taishibayev@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
246	9134373	504 кабинет аутлук Жумабековой Аиды не работает	13.03.2023 12:30	04.Электронная почта::4.2.Поддержка	закрыто	nazarbayeva@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
247	9134422	Установить принтер в 506 кабинете	14.03.2023 09:18	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	закрыто	toleuzhan@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
248	9134428	Прошу поменять настройки конфига от именни администратора	14.03.2023 10:00	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	kenbaev@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
249	9134442	Не открываются пдф файлы, Каумбаева Дана 504 каб	14.03.2023 12:00	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	kaumbayeva@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
250	9134519	замена компьютера и принтер	15.03.2023 10:20	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	закрыто	koshanova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
251	9134535	Прошу сбросить пароль	15.03.2023 11:55	05.Учетные записи пользователей::5.3.Сброс пароля	закрыто	aliyeva@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
252	9134538	Прошу перенести рабочий компьютер	15.03.2023 12:09	01.Поддержка ПК::1.2.Перемещение	закрыто	koshanova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
253	9134550	заявка	15.03.2023 15:00	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	закрыто	tazhiyeva@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
254	9134578	Настройка учетки	16.03.2023 09:20	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	beisova_m@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
255	9134582		16.03.2023 10:00	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	закрыто	ibragim@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
256	9134589	Установить обменник	16.03.2023 11:00	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	beisova_m@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
257	9134590	МИССЕ	16.03.2023 11:20	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	eltaeva@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
258	9134595	заявка	16.03.2023 12:10	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	закрыто	tazhiyeva@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov

259	9134597	переподключние телефона	16.03.2023 12:50	12.Телефония и ВКС::12.1.Установка и настройка	закрыто	Kalmurzayeva@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
260	9134614	504 каб не работает мис Е Жумабековой	16.03.2023 14:20	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	nazarbayeva@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
261	9134617	FW: СЭД	16.03.2023 15:00	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	toleuzhan@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
262	9134621	доступ к папке	16.03.2023 15:10	05.Учетные записи пользователей::5.2.Изменение	закрыто	toleuzhan@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
263	9134628	открыть учетную запись бывшего сотрудника	16.03.2023 16:40	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	khamitova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
264	9134649	прошу переустановить Tumar	17.03.2023 09:46	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	suleimenova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
265	9134685		17.03.2023 14:20	04.Электронная почта::4.2.Поддержка	отклонена	koshanova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
266	9134726	Срочно! Не печатает принтер Купеева А. 505 КАБ	20.03.2023 09:30	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	закрыто	kupeyeva@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
267	9134812	Требуется обновить программу ТУМАР	24.03.2023 09:12	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	smagulova_s@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
268	9134816	заявка	24.03.2023 09:30	04.Электронная почта::4.2.Поддержка	закрыто	tazhiyeva@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
269	9134820		24.03.2023 09:40	04.Электронная почта::4.2.Поддержка	закрыто	sadyk@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
270	9134845		24.03.2023 12:20	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	sadyk@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
271	9134853	Доступ к аккаунту Anuar	24.03.2023 14:30	05.Учетные записи пользователей::5.3.Сброс пароля	закрыто	kenbaev@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
272	9134888	прошу приготовить конференц зал	27.03.2023 09:06	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	eltaeva@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
273	9134892		27.03.2023 09:50	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	sadyk@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
274	9134894	восстановление учетной записки	27.03.2023 09:50	05.Учетные записи пользователей::5.2.Изменение	закрыто	toleuzhan@bolashak.gov.kz	Abzal Soltankhan
275	9134899	Не работает телефонный аппарат	27.03.2023 10:00	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	orazbay@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
276	9134900	506 каб	27.03.2023 10:10	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	aliyeva@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov

277	9134962	не работает принтер	27.03.2023 16:30	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	закрыто	Kozhakhmetova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
278	9134968	Заявка	27.03.2023 16:50	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	закрыто	balykova_t@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
279	9134990	Переустановка виндовс Нургалиев Д. 27.03.23г	28.03.2023 09:17	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	nurgaliev@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
280	9134991	Прошу предоставить доступ локального администратора в целях интеграции прокторинга для компании “OES”.	28.03.2023 09:20	09.Информационная безопасность::9.5.Делегирование адм. доступов	закрыто	kenbaev@bolashak.gov.kz	Abzal Soltankhan
281	9135020		28.03.2023 11:20	12.Телефония и ВКС::12.1.Установка и настройка	закрыто	Alibaeva@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
282	9135042	Важно	28.03.2023 14:50	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	damiyeva@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
283	9135107		29.03.2023 11:50	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	bekmambetova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
284	9135136	подключить телефон	29.03.2023 17:10	12.Телефония и ВКС::12.1.Установка и настройка	выполнена	muxulova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
285	9135144	ZOOM, наушники и камера	29.03.2023 18:40	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыто	Gaiypova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
286	9135154	504 кабинет, Кошанова Сара, не работает outlook	30.03.2023 10:00	05.Учетные записи пользователей::5.2.Изменение	закрыто	malkenova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
287	9135172	переустановить Tumar	30.03.2023 12:08	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	выполнена	smagulova_s@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
288	9135182	скан	30.03.2023 14:40	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	выполнена	adilkhan_n@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
289	9135183	СЛОМАЛСЯ АУТЛУК КОШАНОВА САРА 504 КАБ!!!!!	30.03.2023 14:50	04.Электронная почта::4.2.Поддержка	выполнена	kaumbayeva@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
290	9135184	Оутлук	30.03.2023 15:00	04.Электронная почта::4.2.Поддержка	выполнена	orazbay@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov

291	9135214	заявка	31.03.2023 10:10	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	выполнена	bekmambetova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
292	9135247	svhr	31.03.2023 14:40:16	04.Электронная почта::4.2.Поддержка	закрыто	orazbay@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
293	9135248	Здраствуйте, можете создать отдельный аккаунт для подключение на закрытые сервера по vpn в целях интеграции прокторинга для компании “OES”.	31.03.2023 14:50:17	05.Учетные записи пользователей::5.1.Создание	закрыто	kenbaev@bolashak.gov.kz	Abzal Soltankhan
294	9135252		31.03.2023 15:20:20	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	закрыто	Mukhamedkarimova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
295	9135255	Требуется расписать в документах информацию о сервере в связи с проверкой. BLH-ALA-VS-2003 [10.242.102.4]	31.03.2023 16:40:11	03.Серверное оборудование::3.3.Управление конфигурацией	закрыто	kenbaev@bolashak.gov.kz	Abzal Soltankhan

Директор ТОО «SmartApps» _____ **Кадралиев Д.Б.**

Технический директор ТОО «SmartApps» _____ **Кривцов Н.В.**

Приложение №2
к технической спецификации на услуги
по управлению ИТ-инфраструктурой

Требования к серверной площадке Поставщика

Размещение оборудования Исполнителя	Исключительно на территории Республики Казахстан.
Тип ЦОДа	Не ниже уровня Tier 3
Требования к отказоустойчивости	Размещение на узлах виртуализации, являющихся членами кластера без единых точек отказа на уровне сетевого подключения и дискового подключения. Исполнитель должен обладать не менее чем двумя точками физического присутствия в разных ЦОДах, в каждой из которых должно располагаться оборудование для хранения, обработки и передачи данных. Между точками присутствия должна существовать репликация данных через механизмы TCP/IP, также должна присутствовать возможность переноса внешних IP адресов с использованием автономной системы
Требования к каналу связи	Не менее 1 Гб/с на уровне интернет-каналов ЦОДа
Требования к виртуализации	На базе разделяемого доступа аппаратной виртуализации
vCPU (виртуальное ядро)	96 шт.
Memory (RAM)	256 ГБ
Дисковое пространство на базе HDD, ГБ	10 000 ГБ доступного для использования
Дисковое пространство на базе SSD, ГБ	2 000 ГБ доступного для использования
Резервное копирования	Исполнитель обязан разработать и реализовать политики резервного копирования всей инфраструктуры, размещаемой на оборудовании Исполнителя. Резервное копирование должно осуществляться промышленными коммерческими решениями, доступными на рынке более 10 лет. Резервное копирование и восстановление должно осуществляться специализированным промышленным решением без необходимости установки агентов внутрь виртуальных машин.
Обеспечения сетевой безопасности	Доступ к инфраструктуре должен осуществляться через межсетевой экран следующего поколения (NGFW), поддерживающий подключения по VPN, включая схемы Site-to-Site и Remote Access, а также службами обнаружения и предотвращения угроз (IPS)
Уровень доступности (SLA)	Не менее 99,9%

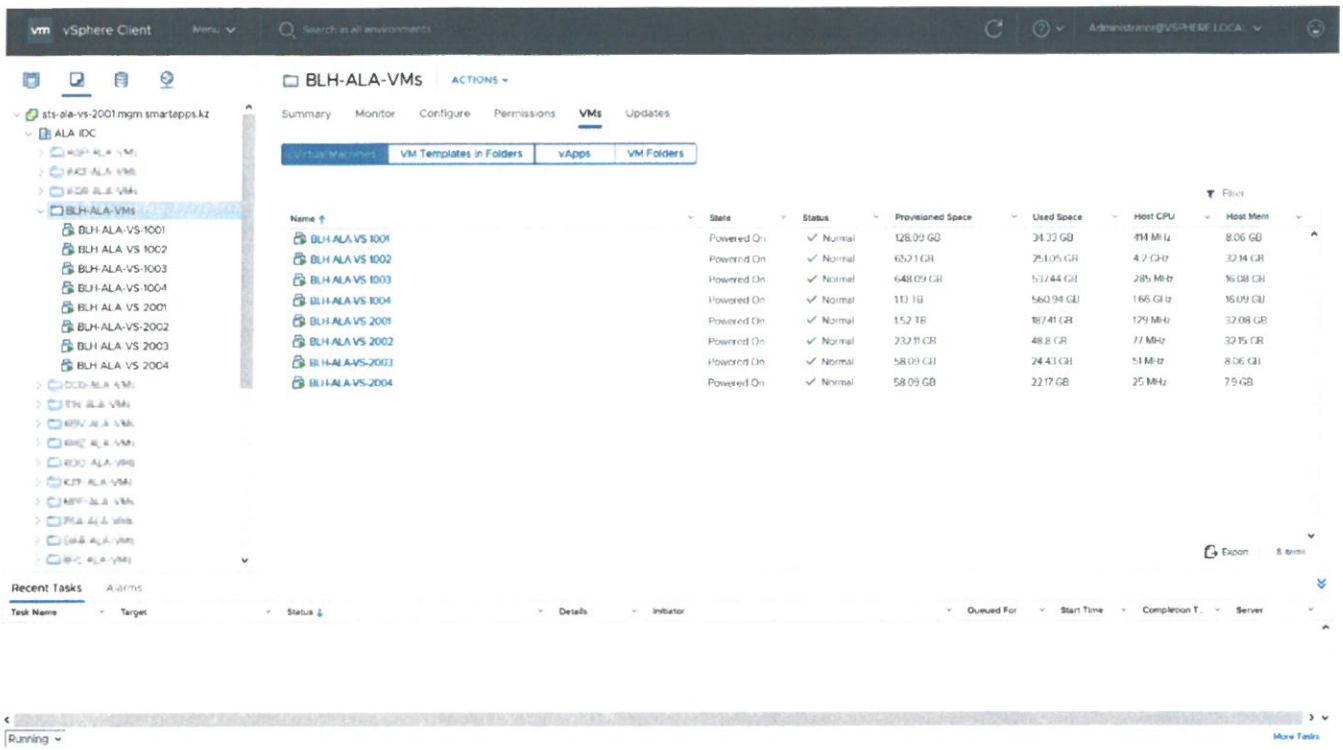

Рисунок 1. Пул ресурсов Заказчика

"Қазақтелеком" АҚ
"30" қараша 2017 жылғы № 358
Бұйрығына Қосымша

Инфотелекоммуникация қызметтерін көрсету туралы
№ 121-11КБ-ОЦП ҮЛГІ ШАРТ

Нұр-Сұлтан қ. "23" қыркүйек 2019 жыл

бұдан әрі Орындаушы деп аталатын «Қазақтелеком» АҚ, Мемлекеттік лицензиясы №14014826 «09» қазан 2014 ж. «Қазақтелеком» АҚ филиалы Ақпараттық жүйелер дирекциясының Сатуды басқару бөлімінің бастығы Бердимбетова М.Қ. атынан, №21474 02.07.2018ж. негізінде іс-әрекет етуші, бірінші тараптан және бұдан әрі Клиент деп аталатын, «SMARTAPPS» Жауапкершілігі шектеулі серіктестігі атынан Жарғы негізінде іс-әрекет етуші Директор Қадралиев Д.Б., қызметтерді пайдаланушы, екінші тараптан, бұдан былай бірге Тараптар болып аталатын, Қазақстан Республикасының «Байланыс туралы» Заңына және Телефон байланысы қызметін көрсету Ережелеріне сәйкес инфотелекоммуникация қызметтерін көрсетуге төменде айтылғандар бойынша осы Үлгі Шартты (бұдан әрі – Шарт) жасасты:

1. Шарттың мәні

1.1 Шарттың талаптарына сәйкес Орындаушы Клиентке осы Шарттың және оның Қосымшаларында қарастырылған көлемде және шарттарда инфотелекоммуникация қызметтерін (бұдан әрі – «Қызметтер») көрсетеді, ал Клиент осы Шартта қарастырылған мерзімдер және шарттармен көрсетілген қызметтер үшін төлем өтеуге міндеттенеді.

1.2 Шарттың қосымшалары осы Шарттың ажырамас бөлігі болып табылады.

2. Тараптардың міндеттері

2.1. Орындаушы:

1) клиентке осы Шарттың және оның Қосымшаларының талаптарына сәйкес Қызметтер көрсетуге;

2) клиенттің тапсырысы бойынша Орындаушының кінәсінен туындаған және Қызметті пайдалануға кедергі келтіретін ақаулы белгіленген мерзімде және тиісті түрде жоюға;

3) көрсетілген Қызмет санының есебін жүргізуге, сапасын бақылауға, Қызмет көрсетудегі теріс бұзушылықтардың алдын алу және жою бойынша дер кезінде шаралар қолдануға;

4) Қазақстан Республикасының заңнамасымен және Орындаушының Ережесімен белгіленген тәртіпте Қызметтер тарифінің өзгеруі, сондай-ақ Қызмет көрсету талаптарының өзгеруі туралы Клиентке хабарлауға;

5) қызметтің нақты тоқтап қалу сәтінен қызметтің жұмыс істеуін толық қалпына келтіру сәтіне дейін, Клиенттің кінәсі болмаған қызметтің жұмыс жасамаған кезеңіне абоненттік төлем сомасына қайта есептеу жүргізуге. Бөлшек үшін Қызмет еңгізілген жағдайда, абоненттік төлем қайта есептелмейді;

6) Клиент талабы бойынша жеке тұлғалар үшін айына бір рет келісілген тәсілмен көрсетілген қызметтер үшін төлем шоттарын тапсыруға;

7) Клиенттің талабы бойынша өзге Қызмет көрсетуге байланысты қосымша ақпарат беруге;

8) Желілерді қайта құрастыру немесе жаңа жабдықты пайдалануға енгізу және с.с. барысында, қайта қосу күніне дейін 30 күнтізбелік күн ішінде жабдықты алдағы қайта қосу (қуыстыру) туралы Клиентке хабарлауға міндетті. Клиенттің жабдығын қуыстыру және қосу, IP-адрестерді тіркеу және алмастыру Орындаушының бастамасы бойынша тегін жасалады.

2.2. Клиент:

Приложение
к Приказу АО "Казахтелеком"
от "30" ноября 2017 года № 358

ТИПОВОЙ ДОГОВОР № 121-11КБ-ОЦП
на оказание услуг инфотелекоммуникаций

г.Нур-Султан "23" сентября 2019 года

АО «Казахтелеком», Государственная лицензия №14014826 от от «09» октября 2014г., в лице Начальника отдела продаж Дирекции информационных систем-филиала АО «Казахтелеком» Бердимбетовой М.К., действующего (-ей) на основании доверенности №21474 от 02.07.2018г., именуемое в дальнейшем Исполнитель, с одной стороны, и пользователь услуги Товарищество с ограниченной ответственностью «SMARTAPPS», именуемый (-ая) в дальнейшем Клиент, в лице Директора Кадралиева Д.Б. действующего на основании Устава, с другой стороны, далее совместно именуемые Стороны, в соответствии с Законом Республики Казахстан "О связи" и Правилами оказания услуг телефонной связи, заключили настоящий Типовой договор на оказание услуг инфотелекоммуникаций (далее – Договор) о нижеследующем:

1. Предмет Договора

1.1. Исполнитель оказывает Клиенту услуги инфотелекоммуникаций в объёме и на условиях, предусмотренных настоящим Договором и Приложениями к нему (далее «Услуги»), а Клиент обязуется оплачивать оказанные Услуги в сроки и на условиях, предусмотренных настоящим Договором.

1.2. Приложения к Договору являются неотъемлемой частью настоящего Договора.

2. Обязанности Сторон

2.1. Исполнитель обязан:

1) предоставлять Услуги Клиенту согласно условиям настоящего Договора и Приложений к нему;

2) по заявке Клиента в установленные сроки и надлежащим образом устранять неисправности, возникшие по вине Исполнителя и препятствующие пользованию Услугами;

3) вести учет количества и контроль качества оказываемых Услуг, принимать своевременные меры по предупреждению и устранению нарушений оказания Услуг;

4) в установленном законодательством Республики Казахстан и Правилами Исполнителя, извещать Клиента об изменении тарифов на Услуги, а также об изменении условий оказания Услуг;

5) производить перерасчет абонентской платы за период бездействия Услуги не по вине Клиента с момента фактического простоя услуги до момента полного восстановления работы Услуги. При отключении Услуг за задолженность перерасчет абонентской платы не осуществляется;

6) предъявлять счета за оказанные услуги согласованным способом один раз в месяц, согласно для физических лиц по требованию Клиента;

7) по требованию Клиента предоставлять дополнительную информацию, связанную с оказанием Услуг;

8) при реконструкции сетей, либо с вводом в эксплуатацию нового оборудования и т.п., за 30 календарных дней до даты переключения уведомить Клиента о предстоящем переключении (переносе) оборудования. Перенос и подключение оборудования клиента, регистрация и замена IP-адресов по инициативе Исполнителя, производиться бесплатно.

2.2. Клиент обязан:

Рисунок 2. Договор с АО Казахтелеком

Приложение №3
к технической спецификации на услуги
по управлению ИТ-инфраструктурой

Описание характеристик оргтехники
(цветное многофункциональное устройство, обеспечивающее сетевое цветное сканирование и цветную печать и копирование)

Многофункциональное устройство, формат А3, цветной для больших групп, коридорного типа - 1 штука	
Описание	Наличие цветного копирования, печати, сканирования. Тип печати: Лазерная; Размещение: Напольное; Поддерживаемый диапазон форматов (мин/макс): не менее А6 –А3. Панель управления: не менее чем русифицированный сенсорный экран; Функции панели управления: Виджеты с информацией: состояние расходных материалов, Наличие разъемов на панели управления: не менее чем USB, SD-карт. Рекомендуемая нагрузка в месяц (А4, 80 г/м²), отпечатков: Не менее 10 000. Пиковая нагрузка в месяц (А4, 80 г/м²), отпечатков: Не менее 40 000. Скорость копирования в минуту, цв./чб. (А4, 80 г/м²): Не менее 25/25. Разрешение при копировании, dpi: Не менее 600x600. Наличие не менее чем реверсивного автоподатчика (дуплексный) емкостью не менее 100 листов (80 г/м²). Наличие не менее чем безлоткового двустороннего копирования/печати. Время выхода первого отпечатка А4, 80 г/м², цв / чб., сек.:не более 7,7 / 5,5 Частота процессора, ГГц: Не менее 1,3. Наличие не менее чем жесткого диска емкостью не менее 320 Гб. Оперативная память, Гб: Не менее 2. Дополнительная возможность расширения памяти оперативной памяти, Гб: Не менее 4. Скорость печати в минуту, чб./цв., (А4, 80 г/м²): Не менее 25/25. Интерфейсы: Наличие не менее чем Ethernet 10/100/1000, USB 2.0 Наличие не менее чем прямой печати (без использования ПК) файлов не менее чем PDF, JPEG, TIFF; Ресурс тубы с черным тонером (при 5% заполнении страницы), отпечатков А4: Не менее 27 000. Ресурс тубы с цветным тонером (при 5% заполнении страницы), отпечатков А4: Не менее 18 000.

	Ресурс чб фотобарабана, отпечатков А4: Не менее 60 000. Ресурс цветного фотобарабана, отпечатков А4: Не менее 48 000. Копир разрешение, dpi: Не менее 600x600. Масштабирование, % (шаг %): 25–400 (1). Тиражирование, копий: не менее чем от 1 до 999. Скорость копирования (А4, 80 г/м² подача длинной кромкой, без ум./увел.), коп./мин.: Не менее 25. Специальные режимы копирования: не менее чем создание книги. Скорость сканирования, стр./мин (А4) (300 dpi) ч/б: не менее 80, цв: не менее 80. Функции сканирования: сканирование с отправкой по эл. почте, на URL-адрес; сканирование на SMB; на FTP; сканирование на накопитель USB/карту памяти SD, сетевой TWAIN; сканирование в формат PDF/PDF с высокой степенью сжатия для одно- и многостраничных документов. Емкость лотка ручной подачи листов (80 г/м²): Не менее 100. Плотность бумаги из лотков, г/м2: минимальная: не более 60; максимальная: не менее 300. Разрешение при печати, dpi: Не менее 1200x1200. Дополнительный функционал: Сохранение задач печати (возможность устанавливать долговременные задания печати). Программное обеспечение, позволяющее с экрана МФУ закрашивать (скрывать) области в документе перед копированием, при этом на экране МФУ обеспечивается предпросмотр документа с закрашенными областями. Программное обеспечение, позволяющее с экрана МФУ загружать изображение и вставлять на копируемый документ в любом месте по выбору, при этом на экране МФУ обеспечивается предпросмотр размещения изображения на листе. Программное обеспечение, обеспечивающее автоматическое разделение изображения на отдельные файлы, при сканировании и копировании нескольких оригиналов.

Рисунок 1. Принтер в офисе

Приложение №4
Акты по ремонту оргтехники
(принтеров)

Акт выполненных работ

Вызов по необходимости ☐ Плановый вызов ☐

Название компании	Адрес компании	Контактное лицо
ТОО «Smartapps»		Хон Н. И. Асватов М. М.

№ п/п	Модель	Серийный номер	Счетчик	Примечание
1	XEROX 5325	3322764471	Всего – 307 050	

Информация о клиенте		
Название клиента	Адрес клиента	Контактное лицо
АО «Центр международных программ»	г. Астана, ул. Сыганак 70	

Детальная информация	
Предпринятые действия	В процессе диагностики аппарата, выявили не оригинальный фотобарабан и тонер. Заменили фотобарабан, аппарат начал печатать.
Комментарии инженера	Заменить: Тонер картридж 006R01160 – 1 шт Фотобарабан 013R00591 – 1 шт Ролики в лотки 604K56080 – 2 шт Ролики в DADF 604K77810 – 1 шт
Дата	10.03.2023

Акт выполненных работ

Вызов по необходимости ☐ Плановый вызов ☐

Название компании	Адрес компании	Контактное лицо
ТОО «Smartapps»		Хон Н. И. Асватов М. М.

№ п/п	Модель	Серийный номер	Счетчик	Примечание
1	XEROX WC 3025	3360321771	Всего – 81 608	

Информация о клиенте		
Название клиента	Адрес клиента	Контактное лицо
АО «Центр международных программ»	г. Астана, ул. Сыганак 70	

Детальная информация	
Предпринятые действия	В процессе диагностики аппарата, выявили сломанный кронштейн на ADF, стерты ролики захвата бумаги в лотке и на ADF
Комментарии инженера	Заменить: 003N01117 – кронштейн – 2 шт 022N02801 ADF Feed Roll Assembly – 1 шт 022N02800 ADF Separation Pad – 1 шт 130N01757 Feed Rolls Assembly – 1 шт
Дата	10.03.2023

Акт выполненных работ

Вызов по необходимости ☐ Плановый вызов ☐

Название компании	Адрес компании	Контактное лицо
ТОО «Smartapps»		Хон Н. И. Асватов М. М.

№ п/п	Модель	Серийный номер	Счетчик	Примечание
1	XEROX WC 3025	3360082708	Всего – 40 682	

Информация о клиенте		
Название клиента	Адрес клиента	Контактное лицо
АО «Центр международных программ»	г. Астана, ул. Сыганак 70	

Детальная информация	
Предпринятые действия	Стерты ролики захвата бумаги в лотке и ролики на ADF
Комментарии инженера	Заменить: 022N02801 ADF Feed Roll Assembly – 1 шт 022N02800 ADF Separation Pad – 1 шт 130N01757 Feed Rolls Assembly – 1 шт
Дата	10.03.2023

Акт выполненных работ

Вызов по необходимости ☐ Плановый вызов ☐

Название компании	Адрес компании	Контактное лицо
ТОО «Smartapps»		Хон Н. И. Асватов М. М.

№ п/п	Модель	Серийный номер	Счетчик	Примечание
1	XEROX 2020	3040113567	Всего – 17 529	

Информация о клиенте		
Название клиента	Адрес клиента	Контактное лицо
АО «Центр международных программ»	г. Астана, ул. Сыганак 70	

Детальная информация	
Предпринятые действия	В процессе диагностики аппарата, выявили черные полосы на отпечатке, причиной стал фотобарбан. Сам фотобарабан был изношен не оригинальным тонером.
Комментарии инженера	Заменить: Тонер Картридж (K) – 1 шт Тонер Картридж (C) – 1 шт Тонер Картридж (M) – 1 шт Тонер Картридж (Y) – 1 шт Фотобарабан K – 1 шт
Дата	24.03.2023