УТВЕРЖДАЮ: ЗАКАЗЧИК **И. о. Председателя Правления АО «Центр международных программ» Ашкин А. А.** _____/_____ _____	**УТВЕРЖДАЮ:** ИСПОЛНИТЕЛЬ **Директор ТОО «SmartApps» Кадралиев Д.Б.** _____/_____ _____

КВАРТАЛЬНЫЙ ОТЧЁТ О ВЫПОЛНЕНИИ IT-УСЛУГ В АО «ЦЕНТР МЕЖДУНАРОДНЫХ ПРОГРАММ» В СООТВЕТСТВИИ С ДОГОВОРОМ № 081-CIP ОТ 28.09.2022 ЗА ПЕРИОД 1 ЯНВ.-31 МАР. 2024 Г.

СОГЛАСОВАНО: **Управляющий директор АО «Центр международных программ»** **Сырлыбай Е.М** _____/_____ _____	**РАЗРАБОТАНО:** **Технический директор ТОО «SmartApps»** **Кривцов Н.В.** _____/_____ _____
	Текущая версия rev 4.0 от 16/04/2024

Отчет об оказанных услугах

За период с 1 января по 31 марта 2024 года, в соответствии с договором № 081-CIP от 28.09.2022 г. (далее – Договор) проведены следующие виды услуг (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. (см, приложение №2 рисунок 2 – пул ресурсов и их потребление, см. приложение №2 рисунок 4 – два датацентра)
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. Поставщик по письменной заявке Заказчика будет предоставлять детали, ПО, расходные материалы для выполнения ремонтных работ, но не более чем на сумму 10 % от суммы договора о государственных закупках.

(2. 2.1. 5.) 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.)) 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)

Customer Information Center — Bolashak (BLH-NQZ)

Customer Users

Add Customer User

CUSTOMER USER ID	CUSTOMER USER INFORMATION	OPEN	CLOSED
zhumabekova@bolashak.gov.kz	"Аида Жумабекова" <zhumabekova@bolashak.gov.kz>	0	7
anuar_A@bolashak.gov.kz	"Аида Әнуар" <anuar_A@bolashak.gov.kz>	0	14
bakhmanova@bolashak.gov.kz	"Айдана Бахманова" <bakhmanova@bolashak.gov.kz>	0	9
Omarova_a@bolashak.gov.kz	"Айнаш Омарова" <Omarova_a@bolashak.gov.kz>	0	96
samenkulova@bolashak.gov.kz	"Айнур Саменкулова" <samenkulova@bolashak.gov.kz>	0	11
aimakova@bolashak.gov.kz	"Айша Султанбекова Аймакова" <aimakova@bolashak.gov.kz>	0	1
ildebayeva@bolashak.gov.kz	"Акбала Ильдебаева" <ildebayeva@bolashak.gov.kz>	0	13
Kozhakhmetova@bolashak.gov.kz	"Алия Кожахметова" <Kozhakhmetova@bolashak.gov.kz>	0	27
kenzhessarina@bolashak.gov.kz	"Алтынай Кенжесарина" <kenzhessarina@bolashak.gov.kz>	0	42
muhamedzhanova@bolashak.gov.kz	"Альфия Валиахметовна Мухамеджанова" <muhamedzhanova@bolashak.gov.kz>	0	3
kupeyeva@bolashak.gov.kz	"Анар Купеева" <kupeyeva@bolashak.gov.kz>	0	6
khamitova@bolashak.gov.kz	"Анара Хамитова" <khamitova@bolashak.gov.kz>	0	10
zholdassova@bolashak.gov.kz	"Анеля Оразкызы Жолдасова" <zholdassova@bolashak.gov.kz>	0	4
ashkin@bolashak.gov.kz	"Арман Айтуганович Ашкин" <ashkin@bolashak.gov.kz>	0	1
taishibayev@bolashak.gov.kz	"Арман Тайшибаев" <taishibayev@bolashak.gov.kz>	0	8
basheyeva@bolashak.gov.kz	"Аружан Башеева Биржановна" <basheyeva@bolashak.gov.kz>	0	14
zhumagulova@bolashak.gov.kz	"Аружан Жумагулова" <zhumagulova@bolashak.gov.kz>	0	10
Kussainova_a@bolashak.gov.kz	"Асель Кусаинова" <Kussainova_a@bolashak.gov.kz>	0	10
nurkanova@bolashak.gov.kz	"Асель Нурканова" <nurkanova@bolashak.gov.kz>	0	13
kassymova@bolashak.gov.kz	"Асем Касымова" <kassymova@bolashak.gov.kz>	0	16
baimagambetov@bolashak.gov.kz	"Асет Баймагамбетов" <baimagambetov@bolashak.gov.kz>	0	21
tursungazyyev@bolashak.gov.kz	"Аскат Турсунгазыев" <tursungazyyev@bolashak.gov.kz>	0	51
kabibirahman@bolashak.gov.kz	"Асхат Кабибирахман" <kabibirahman@bolashak.gov.kz>	0	3
kulmanova@bolashak.gov.kz	"Аяжан Құлманова" <kulmanova@bolashak.gov.kz>	0	7
stayeva@bolashak.gov.kz	"Ақбота Стаева" <stayeva@bolashak.gov.kz>	0	31

CUSTOMER USER ID	CUSTOMER USER INFORMATION	OPEN	CLOSED
nazhmutdinova@bolashak.gov.kz	"Бакытжамал Нажмутдинова Руслановна" <nazhmutdinova@bolashak.gov.kz>	0	7
maratbayeva@bolashak.gov.kz	"Бахтыгуль Маратбаева" <maratbayeva@bolashak.gov.kz>	0	26
yestay@bolashak.gov.kz	"Бинура Естай" <yestay@bolashak.gov.kz>	0	2
karmanova@bolashak.gov.kz	"Галия Карманова" <karmanova@bolashak.gov.kz>	0	8
yegizbayeva@bolashak.gov.kz	"Гауһар Егізбаева" <yegizbayeva@bolashak.gov.kz>	0	7
assanbayeva@bolashak.gov.kz	"Гульзат Асанбаева" <assanbayeva@bolashak.gov.kz>	0	7
kuttybayeva@bolashak.gov.kz	"Гульмира Куттыбаева Ерженисовна" <kuttybayeva@bolashak.gov.kz>	0	12
Gaiypova@bolashak.gov.kz	"Гульнур Гайыпова" <Gaiypova@bolashak.gov.kz>	0	6
mukasheva_d@bolashak.gov.kz	"Далида Мукашева" <mukasheva_d@bolashak.gov.kz>	0	34
kaumbayeva@bolashak.gov.kz	"Дана Каумбаева" <kaumbayeva@bolashak.gov.kz>	0	17
sheriyazdan_d@bolashak.gov.kz	"Данияр Муратханович Шерияздан" <sheriyazdan_d@bolashak.gov.kz>	1	5
jumabekov@bolashak.gov.kz	"Дархан Джумабеков" <jumabekov@bolashak.gov.kz>	0	6
nurgaliev@bolashak.gov.kz	"Даурен Нургалиев" <nurgaliev@bolashak.gov.kz>	0	35
nazarbayeva@bolashak.gov.kz	"Диана Назарбаева" <nazarbayeva@bolashak.gov.kz>	0	28
rakhimova_d@bolashak.gov.kz	"Диана Рахимова" <rakhimova_d@bolashak.gov.kz>	0	14
ashimkulova@bolashak.gov.kz	"Диляра Ашимкулова" <ashimkulova@bolashak.gov.kz>	0	20
omarova_d@bolashak.gov.kz	"Дина Омарова" <omarova_d@bolashak.gov.kz>	0	6
syrlybay@bolashak.gov.kz	"Еркебұлан Сырлыбай" <syrlybay@bolashak.gov.kz>	0	4
kamzebaev@bolashak.gov.kz	"Ерлан Камзебаев" <kamzebaev@bolashak.gov.kz>	0	10
toleuzhan@bolashak.gov.kz	"Ернұр Төлеужан" <toleuzhan@bolashak.gov.kz>	2	126
zhunisbayev_e@bolashak.gov.kz	"Ерхан Жүнісбаев Қалдарбекұлы" <zhunisbayev_e@bolashak.gov.kz>	0	23
hartshorn@bolashak.gov.kz	"Жайнагуль Хартшорн" <hartshorn@bolashak.gov.kz>	0	6
toleu@bolashak.gov.kz	"Жайнагүл Төлеу" <toleu@bolashak.gov.kz>	0	9
alimbayev@bolashak.gov.kz	"Жандарбек Елубайулы Алимбаев" <alimbayev@bolashak.gov.kz>	0	6
suleimenova@bolashak.gov.kz	"Жулдуз Сулейменова" <suleimenova@bolashak.gov.kz>	0	6

CUSTOMER USER ID	CUSTOMER USER INFORMATION	OPEN	CLOSED
muxulova@bolashak.gov.kz	"Жулдыз Муксулова" <muxulova@bolashak.gov.kz>	0	9
badanbekov@bolashak.gov.kz	"Исатай Баданбеков" <badanbekov@bolashak.gov.kz>	0	6
kenbaev@bolashak.gov.kz	"Каир Кенбаев" <kenbaev@bolashak.gov.kz>	2	77
akimaliyev@bolashak.gov.kz	"Канат Акималиев" <akimaliyev@bolashak.gov.kz>	0	2
yezhebekova@bolashak.gov.kz	"Каракоз Ежебекова" <yezhebekova@bolashak.gov.kz>	0	13
nurgamitova@bolashak.gov.kz	"Лаура Нургамитова" <nurgamitova@bolashak.gov.kz>	0	5
tukusheva@bolashak.gov.kz	"Ляззат Тукушева Маратовна" <tukusheva@bolashak.gov.kz>	0	10
kadyrova@bolashak.gov.kz	"Мадина Кадырова" <kadyrova@bolashak.gov.kz>	0	2
dauliyev@bolashak.gov.kz	"Максат Даулиев" <dauliyev@bolashak.gov.kz>	0	31
malkenova@bolashak.gov.kz	"Маржан Малкенова" <malkenova@bolashak.gov.kz>	0	30
sauirbayeva@bolashak.gov.kz	"Мая Сауирбаева" <sauirbayeva@bolashak.gov.kz>	2	30
adylgazina@bolashak.gov.kz	"Меруерт Адылғазина" <adylgazina@bolashak.gov.kz>	0	18
yermukhan@bolashak.gov.kz	"Мәди Ермұхан" <yermukhan@bolashak.gov.kz>	0	2
karimova_m@bolashak.gov.kz	"Мәдина Кәрімова" <karimova_m@bolashak.gov.kz>	0	8
unissova@bolashak.gov.kz	"Нагиз Жаркынқызы Унисова" <unissova@bolashak.gov.kz>	0	4
adilkhan_n@bolashak.gov.kz	"Нарғыз Әділхани" <adilkhan_n@bolashak.gov.kz>	0	8
ibragim@bolashak.gov.kz	"Рауан Ибрагим" <ibragim@bolashak.gov.kz>	0	51
sofiyev@bolashak.gov.kz	"Руслан Софиев" <sofiyev@bolashak.gov.kz>	0	5
mukhamedrakhim@bolashak.gov.kz	"Салтанат Мұхамедрахим Нураллаевна" <mukhamedrakhim@bolashak.gov.kz>	0	4
seitkan@bolashak.gov.kz	"Самал Сейтқан" <seitkan@bolashak.gov.kz>	0	9
koshanova@bolashak.gov.kz	"Сара Кошанова" <koshanova@bolashak.gov.kz>	0	20
aikenova@bolashak.gov.kz	"Сауле Айкенова" <aikenova@bolashak.gov.kz>	0	4
kanatov@bolashak.gov.kz	"Темірлан Қанатұлы Қанатов" <kanatov@bolashak.gov.kz>	1	11
balykova_t@bolashak.gov.kz	"Толганай Балыкова" <balykova_t@bolashak.gov.kz>	0	30
assip@bolashak.gov.kz	"Толқынай Әсіп" <assip@bolashak.gov.kz>	0	26

CUSTOMER USER ID	CUSTOMER USER INFORMATION	OPEN	CLOSED
iskakova_s@bolashak.gov.kz	"Шолпан Искакова" <iskakova_s@bolashak.gov.kz>	0	27
zhumadilova@bolashak.gov.kz	"Шынар Жумадилова" <zhumadilova@bolashak.gov.kz>	0	1
smagulova_s@bolashak.gov.kz	"Шынар Смагулова" <smagulova_s@bolashak.gov.kz>	0	8
kozhabekova@bolashak.gov.kz	"Шырын Кожабекова Толендиевна" <kozhabekova@bolashak.gov.kz>	0	9
sadyk@bolashak.gov.kz	"Әсел Садық" <sadyk@bolashak.gov.kz>	1	97

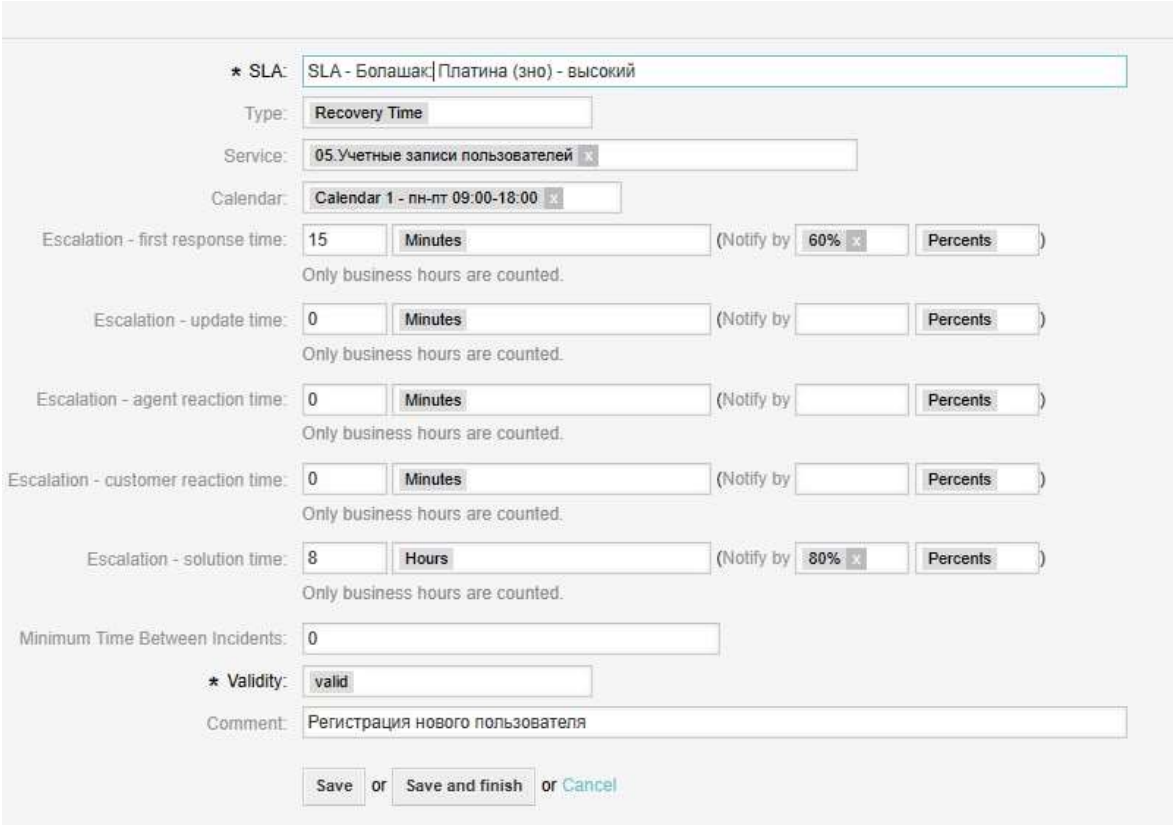


Рисунок 2.Настройка политик SLA в система регистрации заявок

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 . Список учетных записей находится в Приложении 5.

8. (2. 2.1. 6.) С 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):

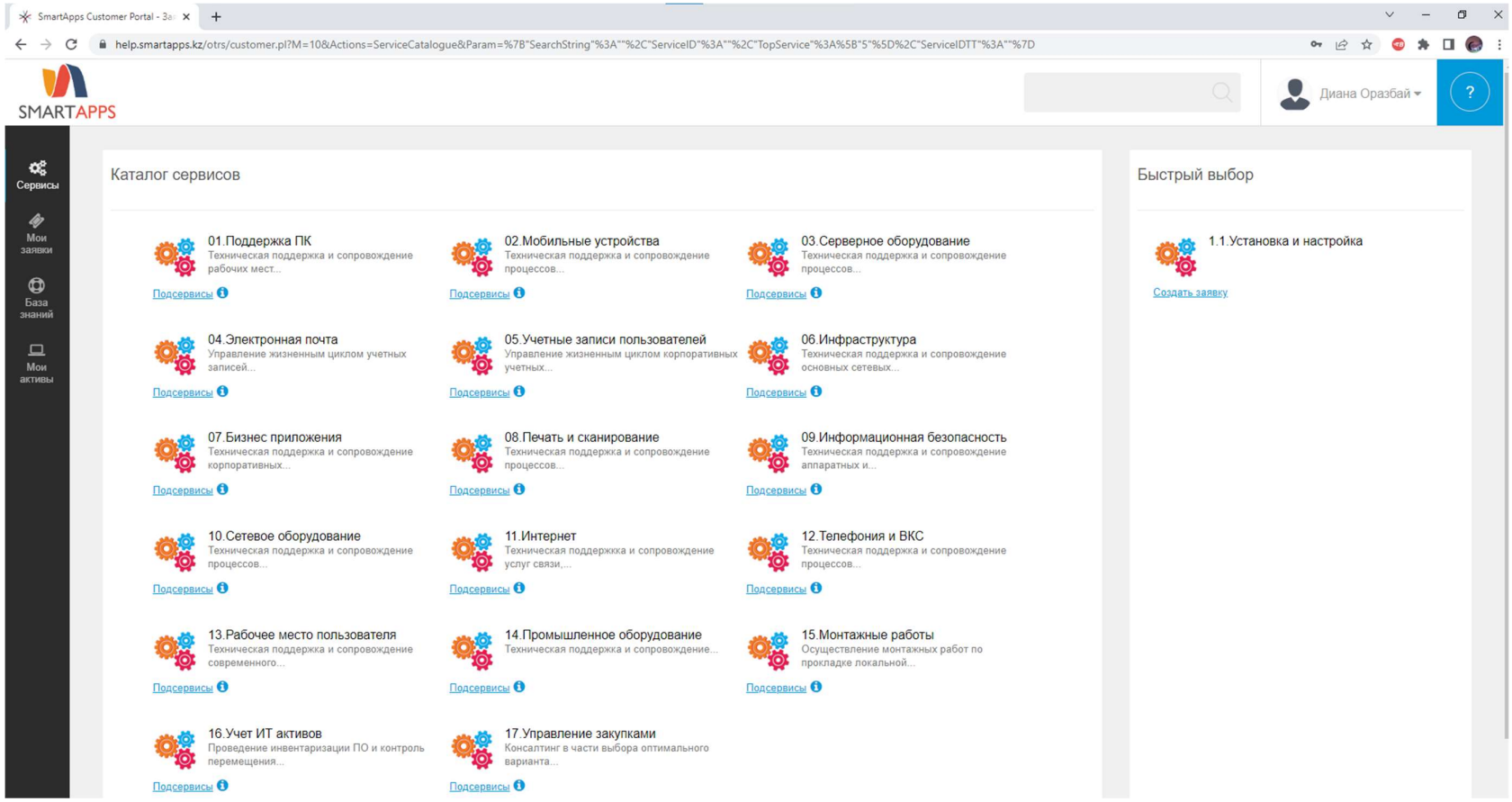
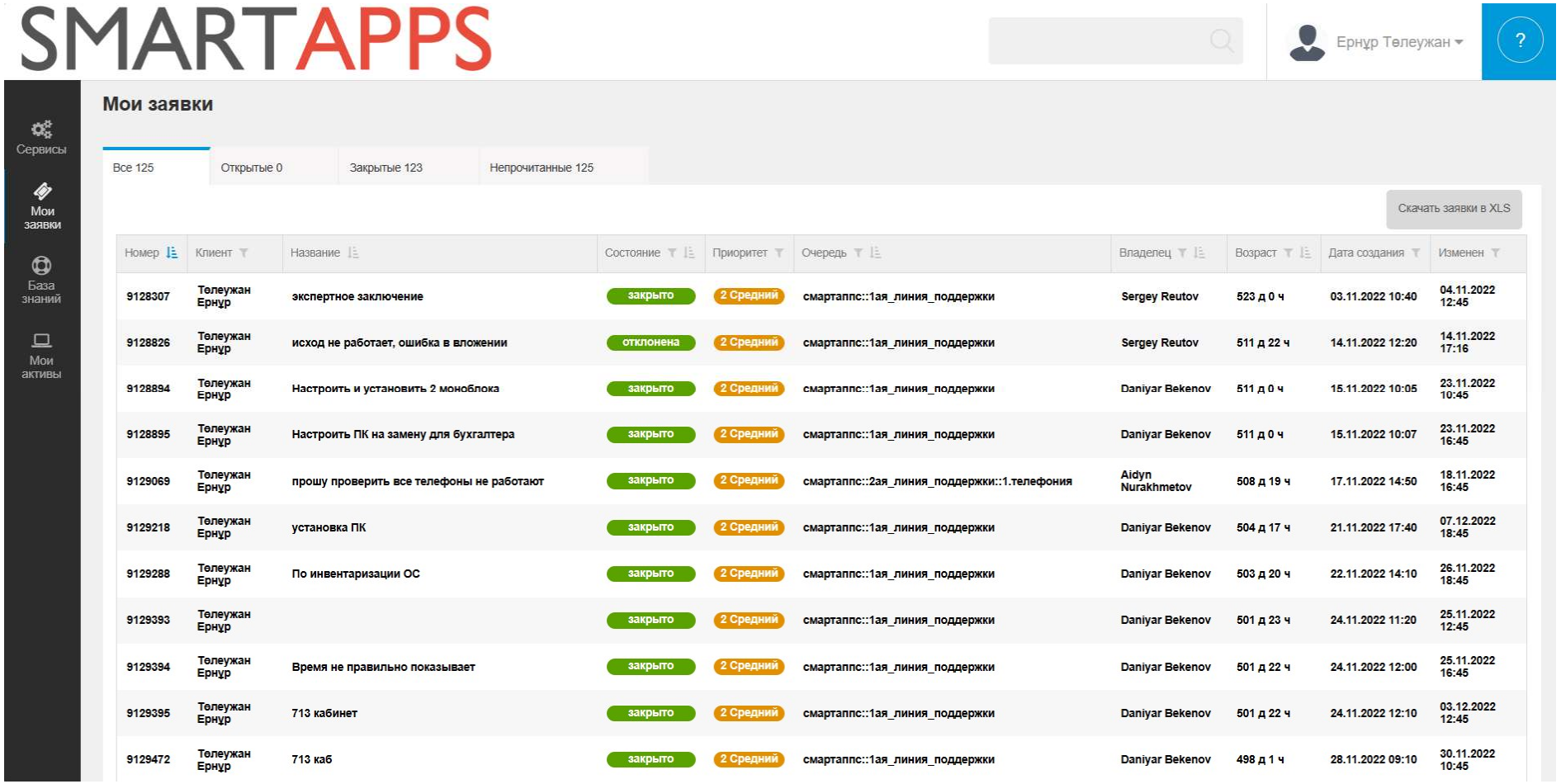


Рисунок 3.Каталог и классификатор сервисов система обработки заявок

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):



Номер	Клиент	Название	Состояние	Приоритет	Очередь	Владелец	Возраст	Дата создания	Изменен
9128307	Төлеужан Ернұр	экспертное заключение	закрыто	2 Средний	смартаппс::1ая_линия_поддержки	Sergey Reutov	523 д 0 ч	03.11.2022 10:40	04.11.2022 12:45
9128826	Төлеужан Ернұр	исход не работает, ошибка в вложении	отклонена	2 Средний	смартаппс::1ая_линия_поддержки	Sergey Reutov	511 д 22 ч	14.11.2022 12:20	14.11.2022 17:16
9128894	Төлеужан Ернұр	Настроить и установить 2 моноблока	закрыто	2 Средний	смартаппс::1ая_линия_поддержки	Daniyar Bekenov	511 д 0 ч	15.11.2022 10:05	23.11.2022 10:45
9128895	Төлеужан Ернұр	Настроить ПК на замену для бухгалтера	закрыто	2 Средний	смартаппс::1ая_линия_поддержки	Daniyar Bekenov	511 д 0 ч	15.11.2022 10:07	23.11.2022 16:45
9129069	Төлеужан Ернұр	прошу проверить все телефоны не работают	закрыто	2 Средний	смартаппс::2ая_линия_поддержки::1.телефония	Aidyn Nurakhmetov	508 д 19 ч	17.11.2022 14:50	18.11.2022 16:45
9129218	Төлеужан Ернұр	установка ПК	закрыто	2 Средний	смартаппс::1ая_линия_поддержки	Daniyar Bekenov	504 д 17 ч	21.11.2022 17:40	07.12.2022 18:45
9129288	Төлеужан Ернұр	По инвентаризации ОС	закрыто	2 Средний	смартаппс::1ая_линия_поддержки	Daniyar Bekenov	503 д 20 ч	22.11.2022 14:10	26.11.2022 18:45
9129393	Төлеужан Ернұр		закрыто	2 Средний	смартаппс::1ая_линия_поддержки	Daniyar Bekenov	501 д 23 ч	24.11.2022 11:20	25.11.2022 12:45
9129394	Төлеужан Ернұр	Время не правильно показывает	закрыто	2 Средний	смартаппс::1ая_линия_поддержки	Daniyar Bekenov	501 д 22 ч	24.11.2022 12:00	25.11.2022 16:45
9129395	Төлеужан Ернұр	713 кабинет	закрыто	2 Средний	смартаппс::1ая_линия_поддержки	Daniyar Bekenov	501 д 22 ч	24.11.2022 12:10	03.12.2022 12:45
9129472	Төлеужан Ернұр	713 каб	закрыто	2 Средний	смартаппс::1ая_линия_поддержки	Daniyar Bekenov	498 д 1 ч	28.11.2022 09:10	30.11.2022 10:45

Рисунок 4. Фильтрация заявок

12. (2. 2.1. 7. 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. 7.5)) Система Service Desk Исполнителя обладает возможностью интеграции с Active Directory локального домена (Рисунок 5 и Рисунок 6).

Active Directory Users and Computers

File Action View Help

- Domain Controllers
- ForeignSecurityPrincipals
- Managed Service Accounts
- Microsoft Exchange Security Groups
- SmartApps
  - computers
  - contractors
  - customers
    - groups
    - smartapps
      - [illegible]
      - BLH-NQZ
      - [illegible]

Name	Type	Description
Аида Әнуар	User	ПЛАТИНА
Аида Жумабекова	User	ПЛАТИНА
Айгерім Қанатова	User	ПЛАТИНА
Айдана Бахманова	User	ПЛАТИНА
Айзия Жумабекова	User	ПЛАТИНА
Айнагуль Апенова	User	ПЛАТИНА
Айнаш Омарова	User	ПЛАТИНА
Айнур Саменкулова	User	ПЛАТИНА
Айша Султанбекова Аймакова	User	ПЛАТИНА
Акбала Ильдебаева	User	ПЛАТИНА
Ақбота Стаева	User	ПЛАТИНА
Ақнұр Жанәділ	User	ПЛАТИНА
Алиби Байтурин	User	ПЛАТИНА
Алихан Сеитов	User	ПЛАТИНА
Алия Кожахметова	User	ПЛАТИНА
Алтынай Кенжесарина	User	ПЛАТИНА
Алуа Тажигалиева	User	ПЛАТИНА
Альфия Валиахметовна Мухамеджанова	User	ПЛАТИНА
Анар Купеева	User	ПЛАТИНА
Анара Хамитова	User	ПЛАТИНА
Анеля Оразкызы Жолдасова	User	ПЛАТИНА
Ануар Масенов Алмазович	User	ПЛАТИНА
Арман Айтуганович Ашкин	User	ПЛАТИНА
Арман Тайшибаев	User	ПЛАТИНА
Аружан Башеева Биржановна	User	ПЛАТИНА
Аружан Жумагулова	User	ПЛАТИНА
Асель Жуманалина	User	ПЛАТИНА
Асель Кусаинова	User	ПЛАТИНА
Асель Нурканова	User	ПЛАТИНА
Асем Касымова	User	ПЛАТИНА
Асет Баймагамбетов	User	ПЛАТИНА
Аскат Турсунгазыев	User	ПЛАТИНА
Асхат Кабибирахман	User	ПЛАТИНА
Аяжан Құлманова	User	ПЛАТИНА
Бакытжамал Нажмутдинова Руслановна	User	ПЛАТИНА
Балжан Тажиева	User	ПЛАТИНА

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. 8.) Исполнитель осуществлял системно-техническое обслуживание и ремонт оборудования, указанного к Технической спецификации к Договору.

15. (2.2. 9.) Исполнитель организовал доступность канала связи сети Интернет, доступность хостов ЛВС и активно-сетевого и серверного оборудования, в пределах своих полномочий. (рисунок 7). На рисунке 8 указываются фактические логи между перезагрузками операционной системы с ролью контроллера домена.

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	8827-8653 (03/26/24)
Threat Version	8827-8653 (03/26/24)
Antivirus Version	4774-5292 (03/31/24)
Device Dictionary Version	120-485 (03/22/24)
URL Filtering Version	20240401.20066
GlobalProtect Clientless VPN Version	0
Time	Mon Apr 1 09:23:07 2024
Uptime	324 days, 20:52:27
Plugin DLP	dlp-1.0.4
Device Certificate Status	None

Рисунок 7. Доступность сетевого шлюза

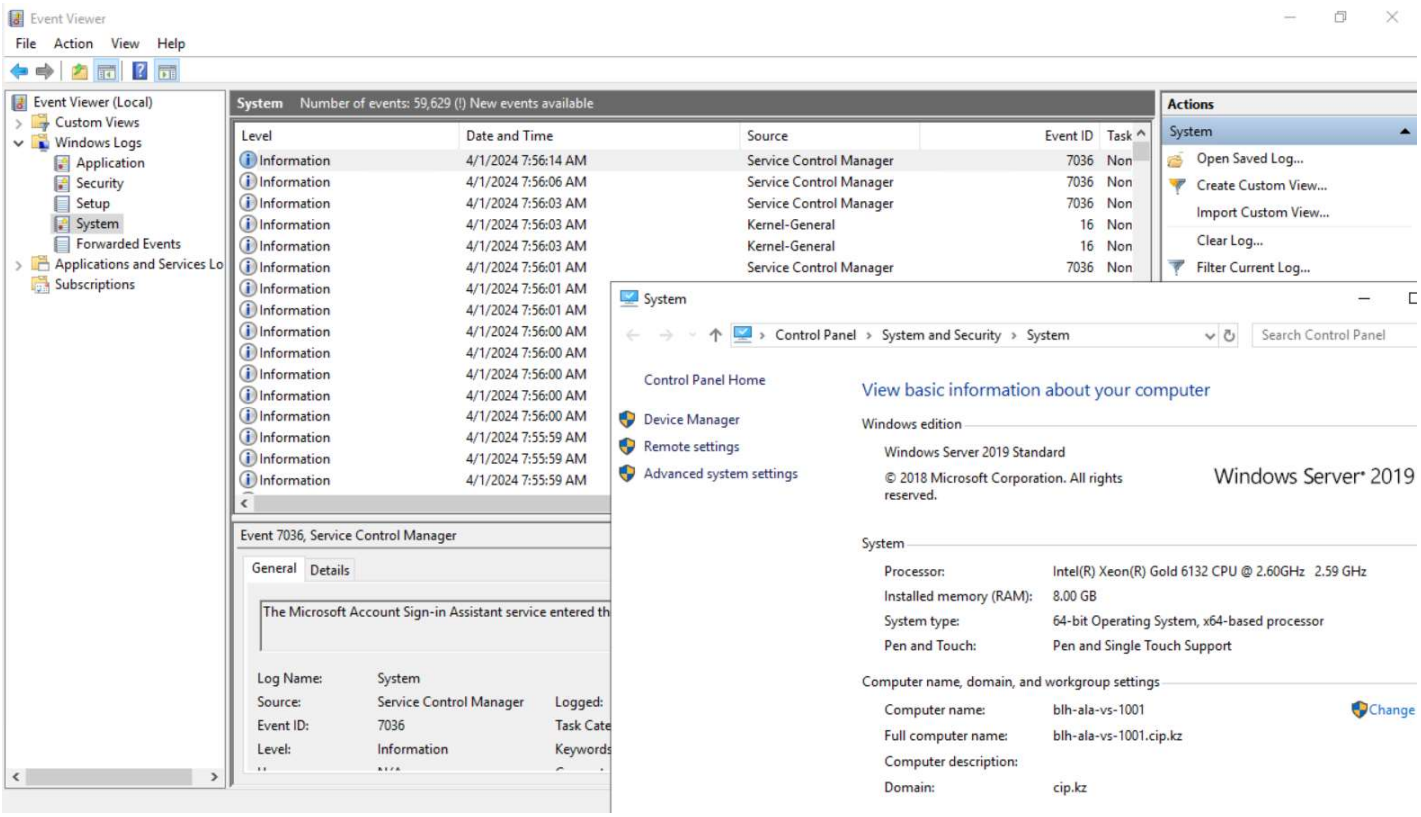
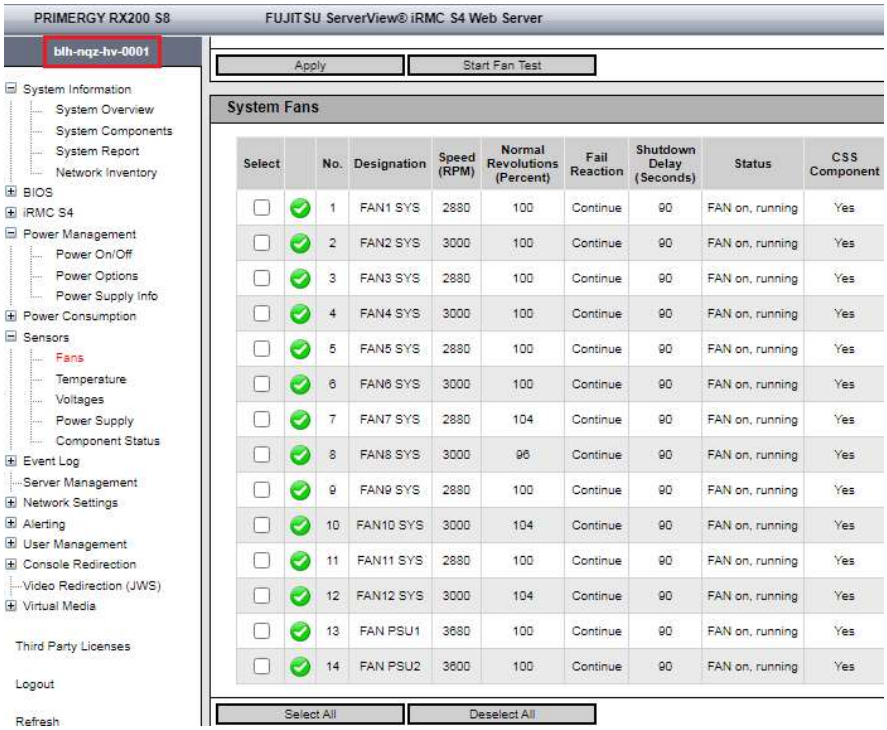


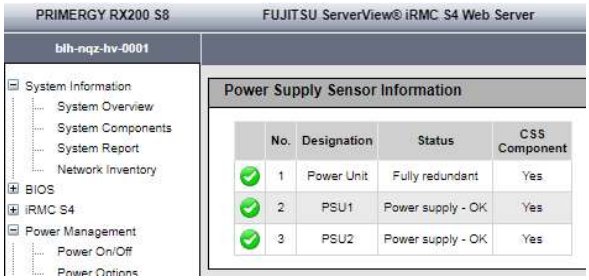
Рисунок 8. Доступность контроллеров домена

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



Select		No.	Designation	Speed (RPM)	Normal Revolutions (Percent)	Fail Reaction	Shutdown Delay (Seconds)	Status	CSS Component
☐	✓	1	FAN1 SYS	2880	100	Continue	90	FAN on, running	Yes
☐	✓	2	FAN2 SYS	3000	100	Continue	90	FAN on, running	Yes
☐	✓	3	FAN3 SYS	2880	100	Continue	90	FAN on, running	Yes
☐	✓	4	FAN4 SYS	3000	100	Continue	90	FAN on, running	Yes
☐	✓	5	FAN5 SYS	2880	100	Continue	90	FAN on, running	Yes
☐	✓	6	FAN6 SYS	3000	100	Continue	90	FAN on, running	Yes
☐	✓	7	FAN7 SYS	2880	104	Continue	90	FAN on, running	Yes
☐	✓	8	FAN8 SYS	3000	96	Continue	90	FAN on, running	Yes
☐	✓	9	FAN9 SYS	2880	100	Continue	90	FAN on, running	Yes
☐	✓	10	FAN10 SYS	3000	104	Continue	90	FAN on, running	Yes
☐	✓	11	FAN11 SYS	2880	100	Continue	90	FAN on, running	Yes
☐	✓	12	FAN12 SYS	3000	104	Continue	90	FAN on, running	Yes
☐	✓	13	FAN PSU1	3680	100	Continue	90	FAN on, running	Yes
☐	✓	14	FAN PSU2	3600	100	Continue	90	FAN on, running	Yes

Рисунок 9 Системные сообщения о температуре на физическом сервере Fujitsu с именем blh-nqz-hv-0001



	No.	Designation	Status	CSS Component
✓	1	Power Unit	Fully redundant	Yes
✓	2	PSU1	Power supply - OK	Yes
✓	3	PSU2	Power supply - OK	Yes

Рисунок 10 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).

На рисунке 11 и 12 фото камер видеонаблюдения за серверным помещением.

Рисунок 11 Видеокамера внутри серверного помещения.

Рисунок 12 Видеокамера снаружи серверного помещения.

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 34,14 минут, как показано из системы аналитики на Рисунке 13, и 37,24 мин. в январе и 34,48 мин. в феврале, 25,92 мин. в марте как показано на Рисунке 14.

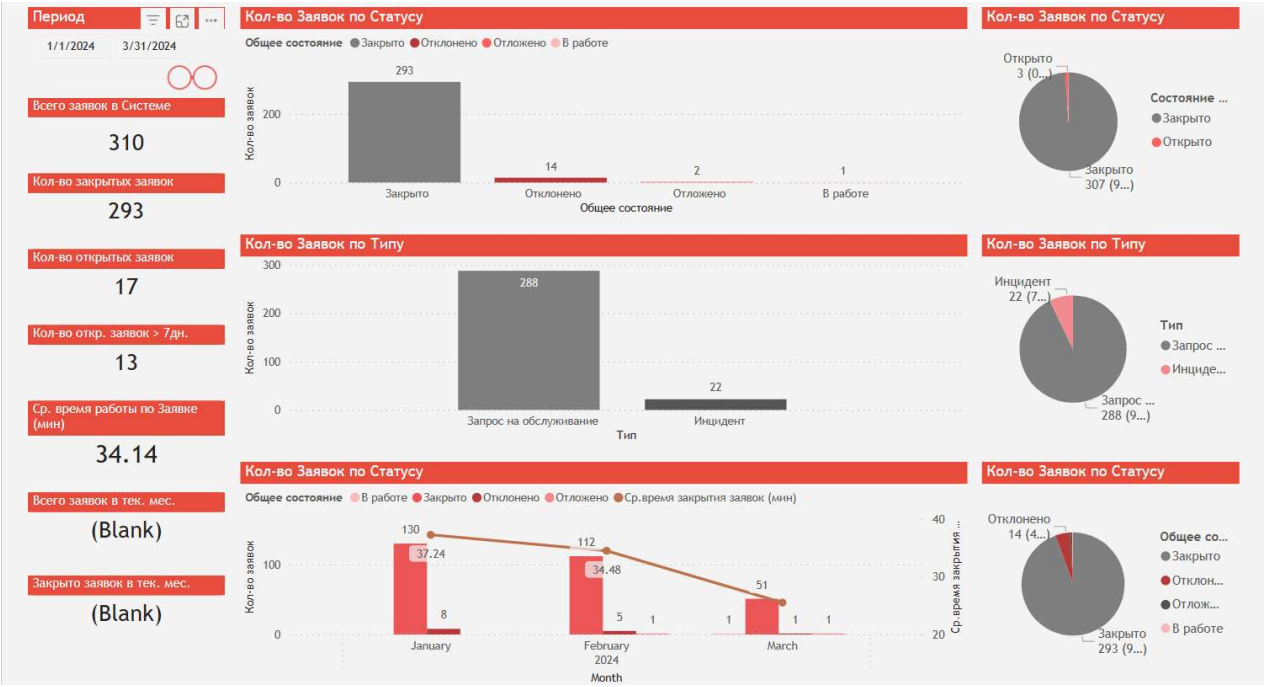


Рисунок 13.Классификация обращений

Рисунок 14.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 15. При возникновении неполадок в работе, система мониторинга уведомляет инженеров

Исполнителя о выявленных сбоях. Доказательством выдерживания сроков является рисунок 16.

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	ZBX
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 15. Консоль системы мониторинга систем на базе Zabbix на базе протокола SNMP и встроенного протокола

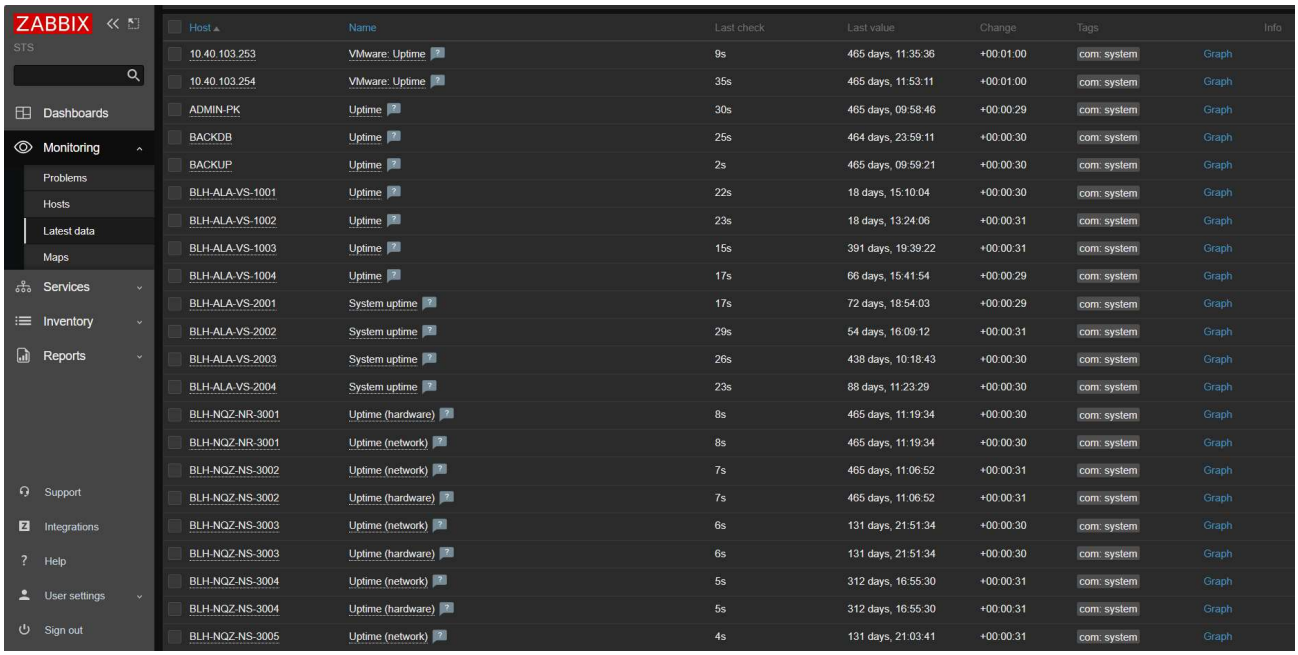


Рисунок 16. Доступность ресурсов с системы мониторинга, без прерывания менее чем 15 минут

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:

1) Мышь Logitech M240 Silent Graphite Wireless (2 шт.);
2) Блок питания MRM 502 (10 шт.);
3) Кабель HDMI iPower iPiHDMI50 15m (1 шт.);
4) Клавиатура Rapoo E935 Dark Grey (1 шт.).

переданы Исполнителю для ввода в эксплуатацию. Документы предоставляются отдельно в электронном виде (в виде накладных отгрузки).

19. (2.2. 15.) Исполнитель в процессе выполнения своих обязательств, предоставлял консультации пользователям Заказчика по (2.2. 15. 1)) работе с компьютерным оборудование для решения технических проблем, а также (2.2. 15. 2)) консультации по сервисам, ПО и оборудованию сопровождаемому в рамках Договора – было создано 310 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 17)

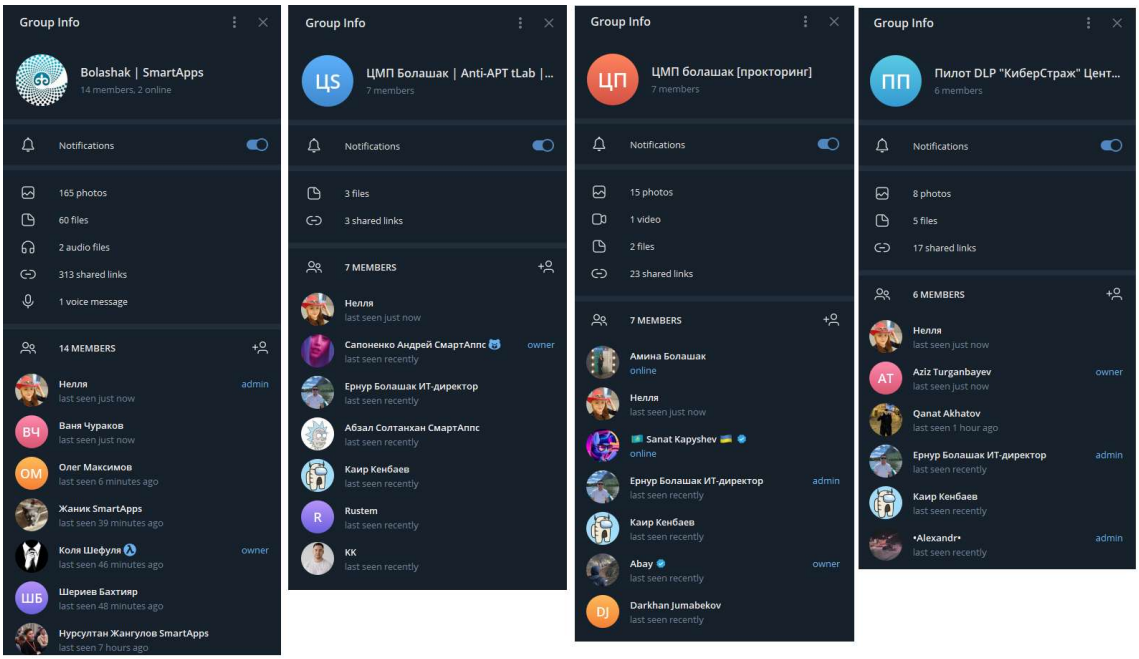


Рисунок 17. Канал обмена информацией между командами Исполнителя и Заказчика в Telegram

20. (2.2. 16.) Исполнитель устанавливал, настраивал и обновлял системное и прикладное ПО. (рисунок 18), включая снимок с централизованной консоли и общий отчёт по пользователям и прикладному ПО.

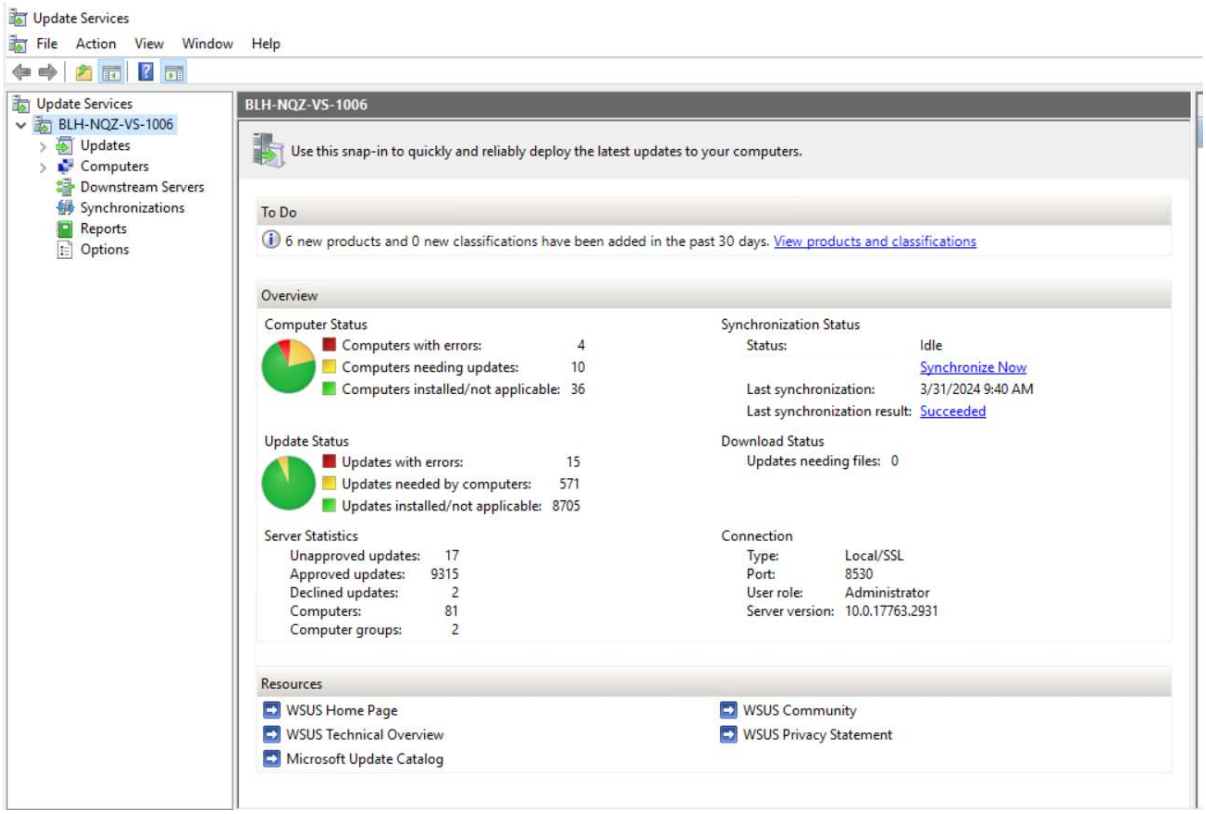


Рисунок 18. Централизованная система обновлений с итоговым отчётом

21. (2.2. 17.) Исполнитель в рамках системно-технического обслуживания и администрирования серверного оборудования осуществлял:
(2.2. 17. 1)) еженедельное резервное копирование, путем автоматизированного резервного копирования специализированным программным обеспечением, как показано на Рисунке 19 (Перечень задач резервного копирования, созданных и поставленных на исполнение), и Рисунке 20 (отчёт системы резервного копирования)

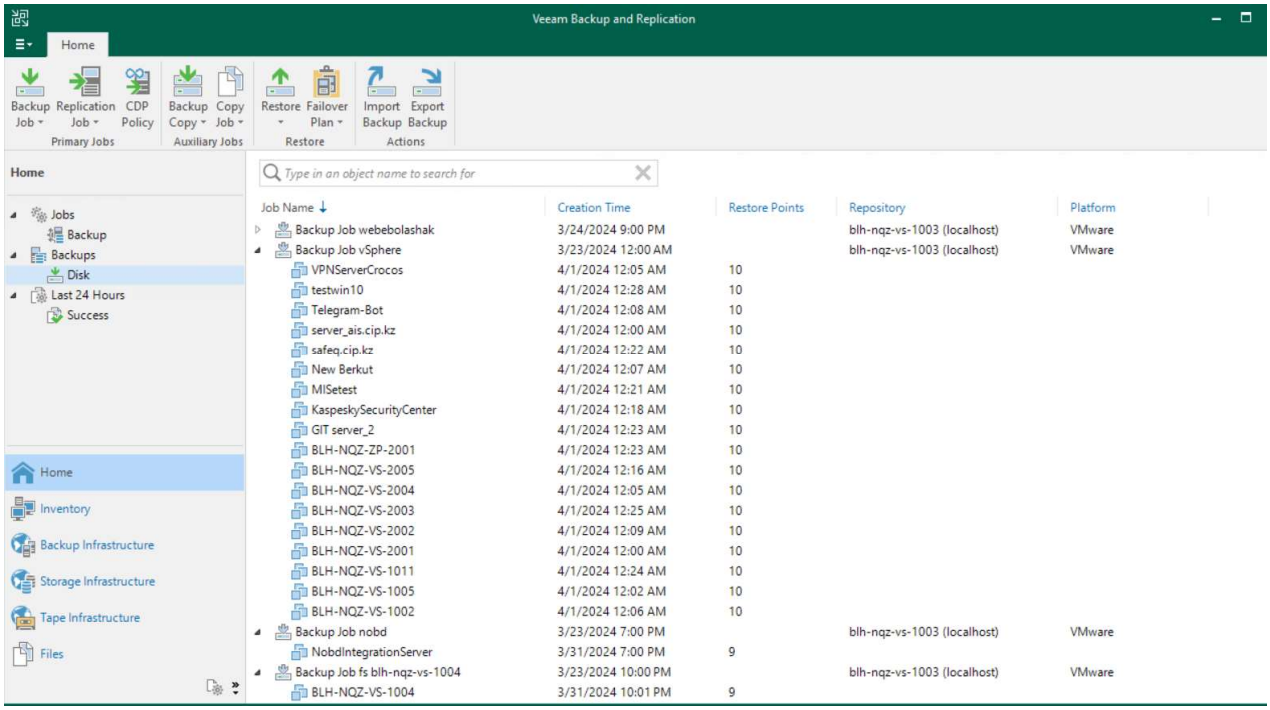


Рисунок 19. Система резервного копирования Veeam Backup

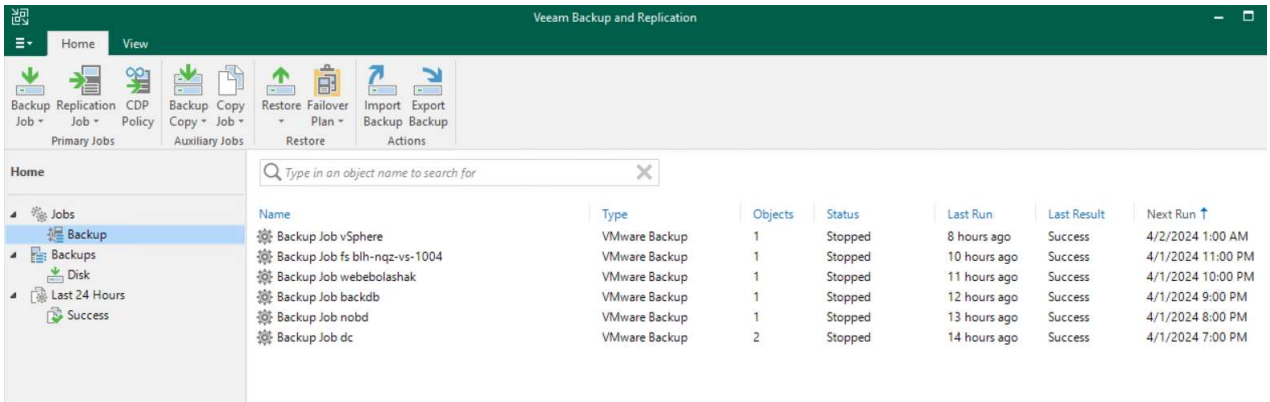


Рисунок 20. Назначенные регулярные задачи резервного копирования

(2.2. 17. 4)) осуществлял администрирование серверного оборудования.
22. (2.2. 18.) Исполнитель в рамках системно-технического обслуживания активно-сетевого оборудования осуществлял (2.2. 18. 1)) полное резервное копирование настроек активного сетевого оборудования Заказчика при внесении изменений в конфигурации (Рисунок 21 и Рисунок 22), (2.2. 18. 2)) актуализировал включенные порты и настройки на портах, (2.2. 18. 3)) актуализировал VLAN и листы доступа (ACL).

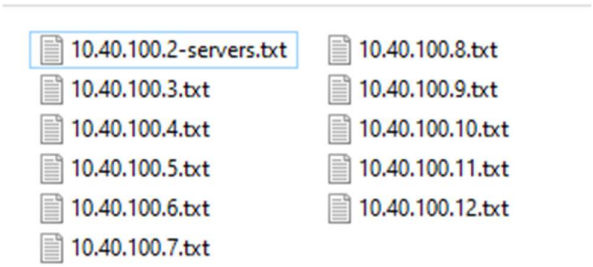


Рисунок 21. Новые сети и адресный план

```
# 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 22. Физические подключения на сетевом оборудовании

23. (2.2. 19.) Исполнитель в рамках системно-технического обслуживания компьютерного оборудования осуществлял (2.2. 19. 1)) администрирование, (2.2. 19. 2)) восстановление работоспособности компьютера, (2.2. 19. 3)) установку и настройку ПО, (2.2. 19. 4)) восстановление работоспособности ПО, (2.2. 19. 5)) настройку ПО, (2.2. 19. 6)) согласовал список разрешенного (стандартного) ПО и удалил не входящее в этот список ПО), (2.2. 19. 7)) не допускал установку не разрешенного ПО пользователям Заказчика за счет ограничения прав пользователей – установка возможна только с полномочиями администратора, (2.2. 19. 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).

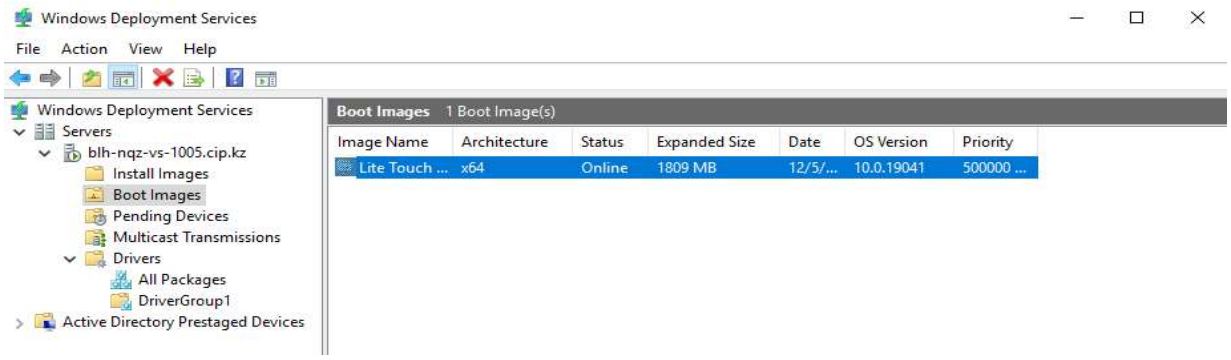


Рисунок 23. Сервер централизованного развёртывания образов и ПО

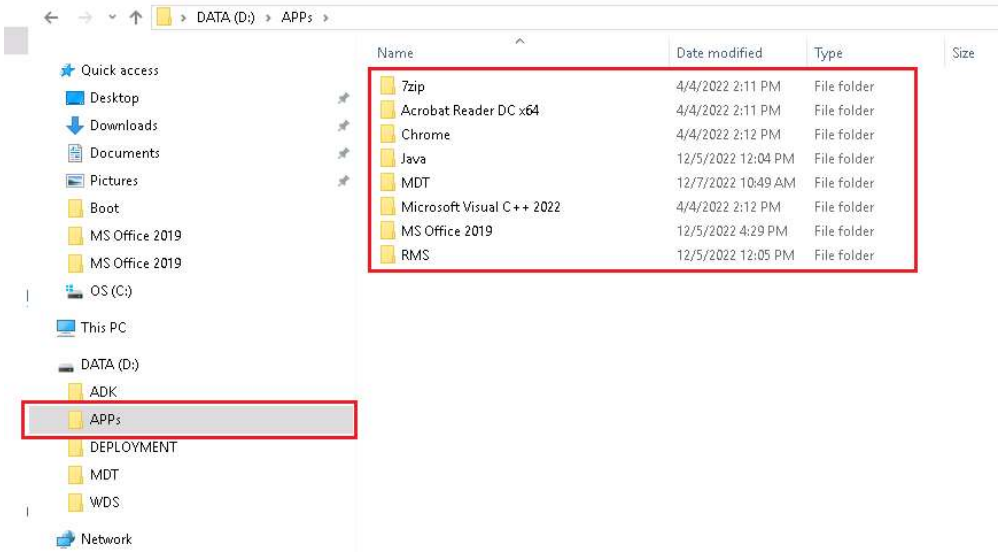


Рисунок 24. Сформированные реестр устанавливаемого разрешённого ПО

24. (2.2. 20.) Исполнитель по системно-техническому обслуживанию ЛВС осуществлял

- (2.2. 20. 1)) администрирование, коммутацию и настройку оборудования
- (2.2. 20. 4)) продолжал поддерживать предоставленные ранее 4 единицы активного сетевого оборудования Mikrotik
- (2.2. 20. 5)) выхода из строя оборудования, потребовавшего бы его замены не происходило
- (2.2. 20. 7)) правила для NAT и PAT соединений на межсетевом экране актуализованны,
- (2.2. 20. 9)) поддерживаются правила для защиты сети от внешних атак, функционал IPS и WAF
- (2.2. 20. 11)) осуществляется мониторинг основного интернет-канала (резервного канала не предусмотрено у Заказчика) посредством системы мониторинга Исполнителя Zabbix
- (2.2. 20. 12-14)) данные работы проведены в рамках изменения адресного плана и создания новых безопасных подсетей (рисунок 25).

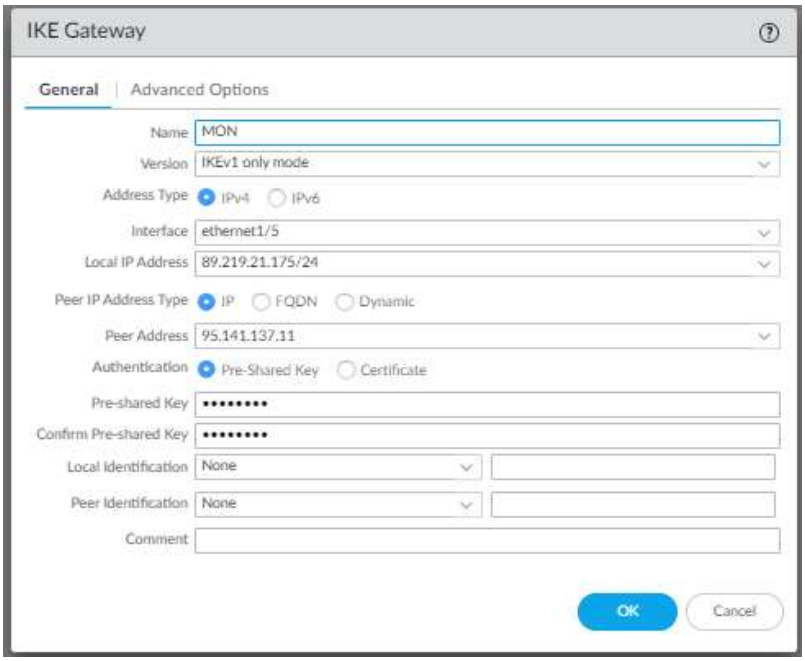


Рисунок 25. Изменения сетевых настроек в связи с изменением внешнего адресного плана

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;	79
2) Поддержка операционных систем и программного обеспечения;	25
3) Поддержка оборудования рабочих мест;	27
4) Управление данными на рабочих местах;	11
5) Управление обновлением программного обеспечения рабочего места (патч-менеджмент);	19
6) Выполнение работ по установке и настройке операционных систем и программного обеспечения;	17
7) Консультация пользователей по работе программного обеспечения;	21
8) Решение инцидентов в работе операционных систем и программного обеспечения;	16
9) Подключение персональных компьютеров и ноутбуков к сетям передачи данных;	10
10) Управление учетными записями пользователей в соответствии с предоставленными Заказчиком заявками на создание или блокирование/ изменение доступа учетных записей).	25

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;	4
2) Настройка, монтаж и демонтаж сетевых кабелей и активного сетевого оборудования WAN/LAN по необходимости;	4
3) Мониторинг доступности оборудования WAN/LAN, программных средств и локальных информационных систем Заказчика;	1
4) Анализ загруженности каналов связи;	5
5) Решение инцидентов в работе оборудования WAN/LAN, каналов связи и передачи данных и СКС;	5
6) Обеспечение взаимодействия с сетью Интернет через устройства сетевой безопасности, настройки политик безопасности, сетевых доступов, VPN подключений.	1

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;	11
2) Управление информационной безопасностью;	3
3) Развертывание и настройка серверных ОС, обновление, постоянный мониторинг работоспособности;	5
4) Решение инцидентов в работе, рекомендации по модернизации;	2
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;	1
7) Администрирование службы каталогов, доменной инфраструктуры и групповых политик;	5
8) Администрирование сервиса электронной почты Microsoft Exchange;	7

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;	2
2) Система защиты от спама;	1
3) Управление устройствами сетевой безопасности;	1
4) Мониторинг ИТ-инфраструктуры Заказчика:	1
5) Проактивный мониторинг серверного и сетевого оборудования Заказчика в режиме 24/7	0
6) Проактивный мониторинг пользовательских компьютеров Заказчика в режиме 24/7. Автоматизированный патч-менеджмент и инвентаризация пользовательских компьютеров.	0

Итого было принято 310 обращения, их них: выполнено 293, отклонено 14, отложено 2, в работе 1. 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. 28) Принудительная дефрагментация не проводилась, т.к. парк ОС является современным и не требует проведения данной операции

32. (2.4. 28) Административные учётные записи, имеющие административный доступ к серверам, не менялись (рисунок 26 – учётные записи доменных администраторов и администраторов уровня предприятия)

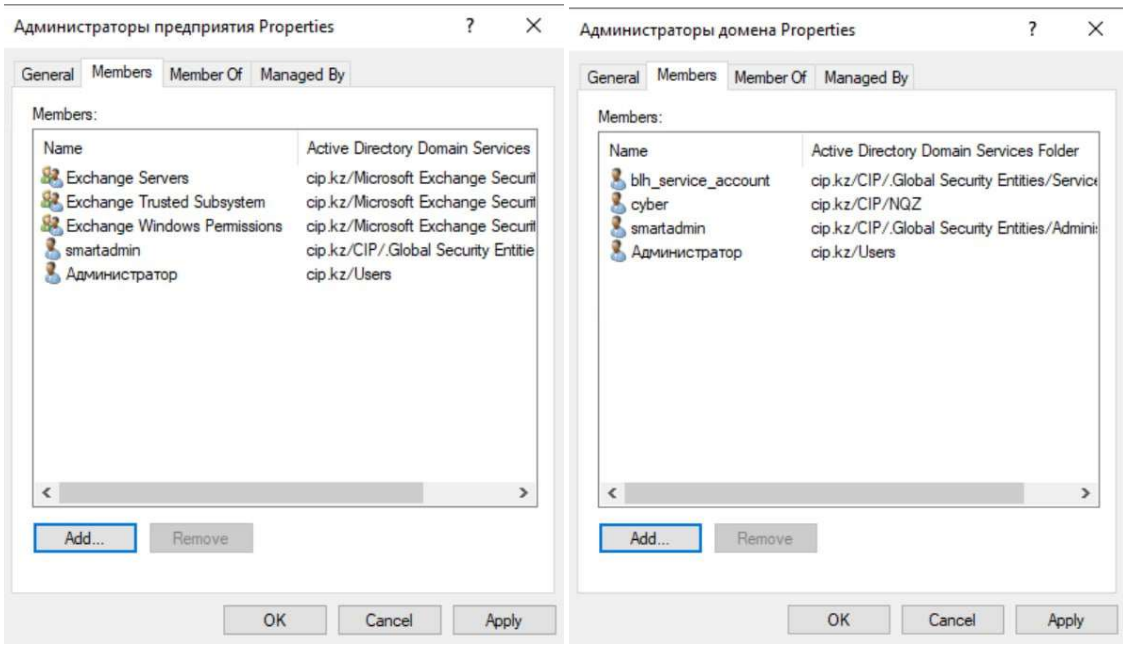


Рисунок 26. Административные учётные записи

33. (2.4. 27.) В рамках оказания услуг Исполнителем было осуществлено:

- продувка и очистка внутренней части сервера от пыли и загрязнений (Рисунок 27)
- обновление антивирусных баз (см. приложение №6 Отчёт антивируса Касперсого).

Рисунок 27. Серверное оборудование

- просмотр журналов встроенными утилитами работоспособности блоков сервера (Рисунок 28)

Рисунок 28. Встроенная система мониторинга в оборудование Fujitsu

34. Проведено обновление операционных систем (рисунок 29)

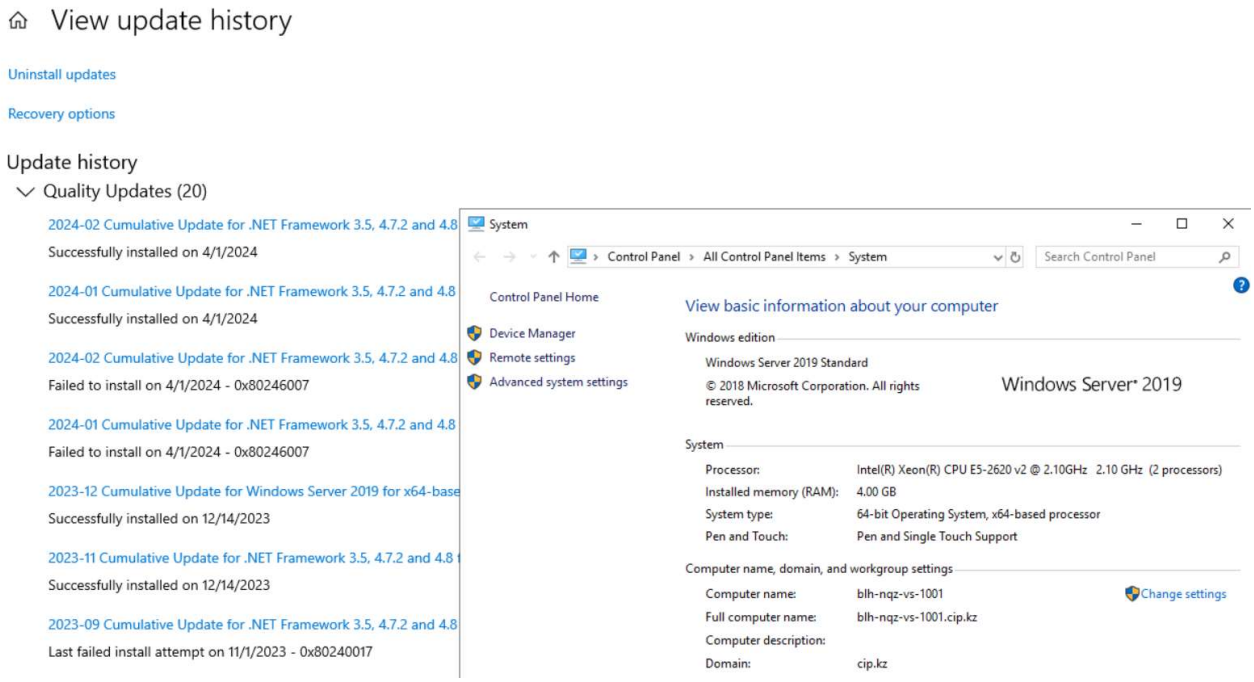


Рисунок 29. История применения обновлений на ОС

35. (2.4. 28.) В рамках оказания услуг Исполнителем было осуществлено (Рисунок 30):

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

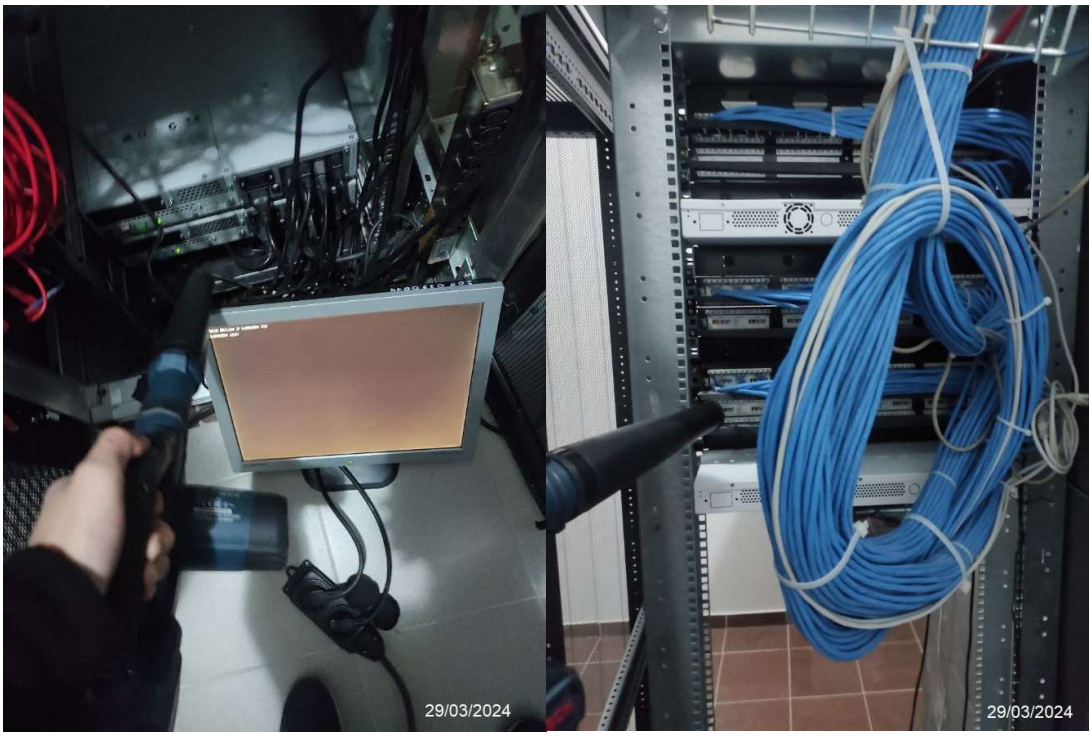


Рисунок 30. ИБП

36. (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 31). Также производится централизованная синхронизация времени в домене (рисунок 32).

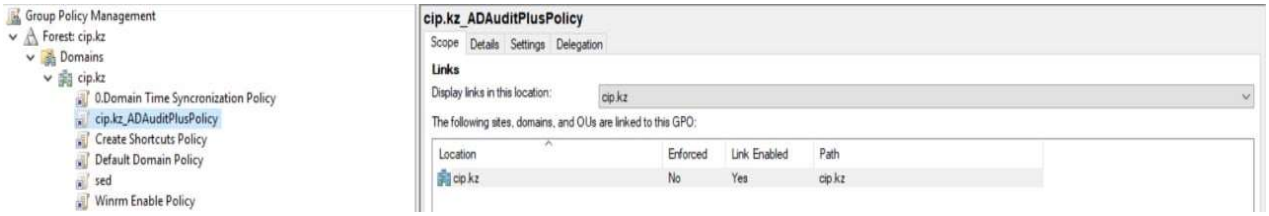


Рисунок 31. Действующие групповые политики AD по требованиям ИБ

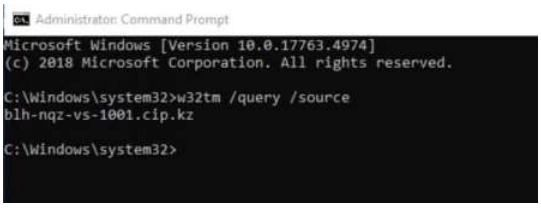


Рисунок 32. Централизованная синхронизация времени

37. (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

38. (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

39.

Таблица 5

Арендуемый ресурс	**Кол-во и характеристики**	**Период оказания услуг**
vCPU (виртуальное ядро)	96 шт.	1 января – 31 марта 2024
Memory (RAM)	256 ГБ	1 января – 31 марта 2024
Дисковое пространство на базе HDD, ГБ	10 000 ГБ доступного для использования	1 января – 31 марта 2024
Дисковое пространство на базе SSD, ГБ	2 000 ГБ доступного для использования	1 января – 31 марта 2024
Резервное копирования	услуга	1 января – 31 марта 2024
Обеспечения сетевой безопасности	услуга	1 января – 31 марта 2024

40. (3. 34.) В рамках предоставления услуг хостинга, Исполнитель обеспечивает:

- Предоставление виртуальных вычислительных ресурсов
- Обеспечение гарантированной доступности виртуальных вычислительных ресурсов
- Информирование Заказчика и ответственных сотрудников Исполнителя о внештатных ситуациях в течение 15 минут с момента возникновения инцидента.
- Поведение профилактических работ на виртуальной площадке, с оповещением государственного органа не менее чем за 24 часа до начала работ – не проводилось в следствии отсутствия такой необходимости.
- Обеспечение круглосуточного дежурства и прием заявок в режиме 24/7/365 осуществлялось на базе системы helpdesk (логи в приложении №1)

41. (4. 36.) 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 весь период использования МФУ было отпечатано около 48 251 страниц формата А4 и 6290 страниц формата А3, как показано на Рисунке 33.

Список счетчиков аппарата

P 3
01/04/2024 08:16
Serial No. A7R0027005538
TC: 466609

Счетчик ТО	Счетчик ТО Maint.-Set Count Start day	339376 0 07/11/2018

Формат бумаги, подача	№	Формат бумаги	Тип бумаги	Счетчик
	01	A3	---	6290
	02	B4	---	0
	03	A4	---	48251
	04	B5	---	0
	05	A5	---	0
	06	8x13	---	0
	07	8K	---	0
	08	16K	---	0
	09	B6	---	0
	10	Другое	---	1

Рисунок 33. Отчёт с МФУ

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	Выполнена	Сервис	Состояние	Клиент	Владелец заявки
1	9148339	здравствуйте, подключить компьютер и создать новые учетки для новенькой девочки, 504 кабинет, Европа	03.01.2024 09:21	03.01.2024 15:54	05.Учетные записи пользователей::5.1.Создание	закрыта	nurgamitova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
2	9148352	Проблема с почтой	03.01.2024 10:12	03.01.2024 18:43	04.Электронная почта::4.2.Поддержка	закрыта	kenbaev@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
3	9148354	Касательно восстановления учетной записи сотрудника	03.01.2024 10:15	03.01.2024 11:09	09.Информационная безопасность::9.6.Доступа к файловым ресурсам	закрыта	ashkin@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
4	9148372	сброс пароля	03.01.2024 11:06	03.01.2024 11:08	05.Учетные записи пользователей::5.3.Сброс пароля	закрыта	toleuzhan@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
5	9148383	Документолог	03.01.2024 12:48	03.01.2024 18:43	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	Omarova_a@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
6	9148396	Прошу помочь с переездом	03.01.2024 15:52	03.01.2024 18:42	01.Поддержка ПК::1.2.Перемещение	закрыта	baimagambetov@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
7	9148438	Поменять телефоны	04.01.2024 10:10	04.01.2024 15:33	12.Телефония и ВКС::12.4.Перемещение	закрыта	tursungazyyev@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
8	9148440	Установить принтер	04.01.2024 10:13	04.01.2024 15:34	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	закрыта	yezhebekova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
9	9148445	подклюить телефон	04.01.2024 10:19	04.01.2024 15:35	12.Телефония и ВКС::12.1.Установка и настройка	закрыта	tursungazyyev@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
10	9148446	настройка компьютера	04.01.2024 10:20	04.01.2024 15:37	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	tursungazyyev@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov

11	9148447	заявка	04.01.2024 10:21	04.01.2024 15:38	12.Телефония и ВКС::12.1.Установка и настройка	закрыта	yezhebekova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
12	9148448	установление телефона в 521 каб и настройка офиса	04.01.2024 10:21	04.01.2024 12:35	01.Поддержка ПК::1.2.Перемещение	закрыта	baimagambetov@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
13	9148449	заявка	04.01.2024 10:23	04.01.2024 12:35	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	yezhebekova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
14	9148456	настройка МФУ	04.01.2024 10:47	04.01.2024 12:21	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	закрыта	tursungazyyev@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
15	9148459	Доступ к сайту	04.01.2024 11:04	04.01.2024 12:16	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	adylgazina@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
16	9148474	установить старый офис для работы с МИС-е	04.01.2024 14:07	04.01.2024 18:11	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	baimagambetov@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
17	9148529	заявка	05.01.2024 09:53	отклонена	05.Учетные записи пользователей::5.2.Изменение	отклонена	sauirbayeva@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
18	9148547	Заявка	05.01.2024 12:50	отклонена	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	отклонена	unissova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
19	9148548	Доступ администратора	05.01.2024 12:51	05.01.2024 15:58	05.Учетные записи пользователей::5.2.Изменение	закрыта	unissova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
20	9148584	Заявка	05.01.2024 16:28	05.01.2024 17:19	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	закрыта	ibragim@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
21	9148594	о доступе сотрудников к папке по заключенным договорам	05.01.2024 18:00	05.01.2024 18:08	09.Информационная безопасность::9.7.Настройка политик безопасности	закрыта	baimagambetov@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
22	9148698	доступ к мис е	08.01.2024 16:20	08.01.2024 17:25	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	tukusheva@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
23	9148716	Заявка	09.01.2024 08:59	09.01.2024 12:39	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	Omarova_a@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov

24	9148732	Запрос	09.01.2024 10:26	09.01.2024 11:35	05.Учетные записи пользователей::5.1.Создание	закрыта	zhunisbayev_e@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
25	9148734	Заявка	09.01.2024 10:36	09.01.2024 10:43	05.Учетные записи пользователей::5.3.Сброс пароля	закрыта	massenov@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
26	9148748	FW: Тел справочник	09.01.2024 12:41	09.01.2024 18:06	12.Телефония и ВКС::12.1.Установка и настройка	закрыта	toleuzhan@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
27	9148761	504 кабинет Малкенова	09.01.2024 15:30	09.01.2024 18:05	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	nazarbayeva@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
28	9148762	Здравствуйте! У Малкеновой Маржан не работает outlook.	09.01.2024 15:31	09.01.2024 18:04	04.Электронная почта::4.2.Поддержка	закрыта	zhumabekova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
29	9148772	заявка	09.01.2024 16:55	09.01.2024 18:04	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	sauirbayeva@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
30	9148783	Установка принтера	10.01.2024 09:32	10.01.2024 16:24	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	закрыта	tursungazyyev@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
31	9148787	заявка	10.01.2024 09:53	10.01.2024 18:05	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	sauirbayeva@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
32	9148788	заявка	10.01.2024 10:01	10.01.2024 18:06	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	sauirbayeva@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
33	9148800	не работает телефон - 505 каб.	10.01.2024 10:50	10.01.2024 18:19	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	kozhabekova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
34	9148807	Настройте принтер Жолдасовой Анель и поменйте компьютер	10.01.2024 11:23	10.01.2024 18:19	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	Omarova_a@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
35	9148824	зявка	10.01.2024 14:49	10.01.2024 18:18	07.Бизнес приложения::7.4.ЭЦП	закрыта	sauirbayeva@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
36	9148844	дополнительный телефон (аппарат)	10.01.2024 16:30	16.01.2024 18:02	12.Телефония и ВКС::12.1.Установка и настройка	закрыта	mukasheva_d@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov

37	9148902	Телефоны в 506	11.01.2024 16:02	16.01.2024 18:03	12.Телефония и ВКС::12.1.Установка и настройка	закрыта	adylgazina@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
38	9148904	установить почту ИНФО Жолдасовой Анель	11.01.2024 16:07	11.01.2024 17:18	04.Электронная почта::4.2.Поддержка	закрыта	Omarova_a@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
39	9148907	установка нового принтера	11.01.2024 16:17	11.01.2024 16:20	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	закрыта	tursungazyyev@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
40	9148940	508 каб- УОКП	12.01.2024 10:37	12.01.2024 12:46	01.Поддержка ПК::1.2.Перемещение	закрыта	zhumagulova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
41	9148950	заявка	12.01.2024 11:08	12.01.2024 12:45	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	sadyk@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
42	9148970	ZOOM ссылку	12.01.2024 14:02	12.01.2024 17:49	12.Телефония и ВКС::12.1.Установка и настройка	закрыта	zhunisbayev_e@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
43	9148971	заявка	12.01.2024 14:11	12.01.2024 17:47	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	закрыта	sauirbayeva@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
44	9148982	ncalayer	12.01.2024 15:47	12.01.2024 17:47	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	assip@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
45	9149003	Прошу сбросить пароль	13.01.2024 12:35	13.01.2024 12:36	05.Учетные записи пользователей::5.3.Сброс пароля	закрыта	bekmambetova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
46	9149016	необходимо сбросить пароль	15.01.2024 09:04	15.01.2024 10:55	05.Учетные записи пользователей::5.3.Сброс пароля	закрыта	kanatov@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
47	9149017	прошу открыть юридический эцп	15.01.2024 09:08	15.01.2024 10:54	07.Бизнес приложения::7.4.ЭЦП	закрыта	omarova_d@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
48	9149036	Заявка	15.01.2024 10:42	15.01.2024 10:53	05.Учетные записи пользователей::5.3.Сброс пароля	закрыта	kabibirahman@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
49	9149073	Доступ в ОПДИОК	15.01.2024 14:40	15.01.2024 16:20	09.Информационная безопасность::9.6.Доступа к файловым ресурсам	закрыта	zhumagulova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov

50	9149074	Установка компьютера руководителя УСиМС в 506 каб.	15.01.2024 14:43	15.01.2024 16:21	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	beisova_m@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
51	9149083	Доступ в Опдиок для Егизбаевой Г.	15.01.2024 16:21	15.01.2024 16:38	09.Информационная безопасность::9.6.Доступа к файловым ресурсам	закрыта	zhumagulova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
52	9149113	Замятие бумаги МФУ	15.01.2024 17:09	15.01.2024 18:02	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	закрыта	tursungazyyev@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
53	9149127	Неисправность принтера, прошу настроить.	16.01.2024 09:20	16.01.2024 10:19	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	закрыта	yezhebekova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
54	9149131	подключить компьютер 504 кабинет, Европа, возле Аружан	16.01.2024 09:29	16.01.2024 18:00	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	nurgamitova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
55	9149137	Отключился компьютер	16.01.2024 10:17	16.01.2024 10:18	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	nazhmutdinova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
56	9149147	заявка	16.01.2024 11:42	16.01.2024 14:16	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	sauirbayeva@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
57	9149156	редактирование в Word	16.01.2024 13:09	16.01.2024 14:16	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	tursungazyyev@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
58	9149180	Запрос	16.01.2024 15:06	16.01.2024 16:03	05.Учетные записи пользователей::5.3.Сброс пароля	закрыта	zhunisbayev_e@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
59	9149196	506 каб УсиМС	16.01.2024 16:34	16.01.2024 17:58	09.Информационная безопасность::9.6.Доступа к файловым ресурсам	закрыта	beisova_m@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
60	9149296	заявка	17.01.2024 17:38	18.01.2024 11:35	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	sauirbayeva@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
61	9149323	заявка	18.01.2024 11:11	18.01.2024 11:34	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	закрыта	sauirbayeva@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
62	9149332	Заменить моноблок на новый компьютер	18.01.2024 12:32	19.01.2024 17:42	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	toleuzhan@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov

63	9149333	Заменить системный блок и комплектующие	18.01.2024 12:36	19.01.2024 17:40	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	toleuzhan@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
64	9149334	Телефон	18.01.2024 13:00	18.01.2024 13:02	12.Телефония и ВКС::12.1.Установка и настройка	закрыта	massenov@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
65	9149344	ЗУМ	18.01.2024 14:36	18.01.2024 14:50	12.Телефония и ВКС::12.1.Установка и настройка	закрыта	hartshorn@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
66	9149365	Касательно восстановления учетной записи сотрудника	19.01.2024 09:18	19.01.2024 17:40	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	unissova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
67	9149372	FW: по электронным бланкам	19.01.2024 09:48	19.01.2024 17:40	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	toleuzhan@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
68	9149374	не работает принтер	19.01.2024 10:04	19.01.2024 17:31	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	закрыта	Kozhakhmetova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
69	9149376	По принтеру	19.01.2024 10:07	19.01.2024 17:24	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	закрыта	iskakova_s@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
70	9149403	сканер	19.01.2024 16:08	19.01.2024 17:24	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	закрыта	sadyk@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
71	9149434	предоставить доступ к 1с	22.01.2024 09:55	22.01.2024 09:55	07.Бизнес приложения::7.1.1С:Бухгалтерия	закрыта	toleuzhan@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
72	9149444	подключить компьютер новому сотруднику	22.01.2024 10:22	22.01.2024 11:43	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	massenov@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
73	9149453	Лецензия зум/zoom	22.01.2024 11:14	23.01.2024 16:23	12.Телефония и ВКС::12.3 Управление конфигурацией	закрыта	kenbaev@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
74	9149457	поменять пароль компьютера	22.01.2024 11:47	22.01.2024 12:39	05.Учетные записи пользователей::5.3.Сброс пароля	закрыта	massenov@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
75	9149506	Не работает телефон	23.01.2024 09:14	23.01.2024 10:40	12.Телефония и ВКС::12.2.Общие проблемы	закрыта	massenov@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov

76	9149519	outlook	23.01.2024 10:24	23.01.2024 16:22	04.Электронная почта::4.2.Поддержка	закрыта	kulmanova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
77	9149528	подключить компьютер	23.01.2024 11:24	25.01.2024 18:12	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	massenov@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
78	9149561	Подключение принтера в 506 каб.	23.01.2024 15:34	25.01.2024 18:13	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	закрыта	beisova_m@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
79	9149564	Проблема	23.01.2024 15:52	23.01.2024 18:54	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	iskakova_s@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
80	9149569	Ошибка в компьютере	23.01.2024 17:08	отклонена	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	отклонена	ibragim@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
81	9149593	Ошибка в компьютере	24.01.2024 08:58	24.01.2024 16:17	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	ibragim@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
82	9149608	Прошу поставить рабочий телефон с номером 573602	24.01.2024 11:01	24.01.2024 13:44	12.Телефония и ВКС::12.1.Установка и настройка	закрыта	aikenova@bolashak.gov.kz	
83	9149610	Прошу установить рабочий телефон с вн. номером 125	24.01.2024 11:05	24.01.2024 13:42	12.Телефония и ВКС::12.1.Установка и настройка	закрыта	hartshorn@bolashak.gov.kz	
84	9149628	Создать учетную запись	24.01.2024 15:01	24.01.2024 16:54	05.Учетные записи пользователей::5.1.Создание	закрыта	karimova_m@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
85	9149658	Восстановление почты	25.01.2024 10:16	25.01.2024 18:14	05.Учетные записи пользователей::5.3.Сброс пароля	закрыта	kenzhessarina@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
86	9149667	Нужно обновить лицензию zoom	25.01.2024 11:30	30.01.2024 11:42	12.Телефония и ВКС::12.1.Установка и настройка	закрыта	kenbaev@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
87	9149694	настроить документолог	25.01.2024 15:01	25.01.2024 18:16	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	Omarova_a@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
88	9149699	Аккаунт для почты, авторизация программ, установка программ Indesign, Adobe After Effects.	25.01.2024 15:47	31.01.2024 17:47	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	nurgaliev@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov

89	9149701	могу показать как не уходит	25.01.2024 16:16	25.01.2024 18:17	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	Omarova_a@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
90	9149728	установить приложение ZIP	26.01.2024 10:20	отклонена	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	отклонена	kabibirahman@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
91	9149737	Прошу установить принтер	26.01.2024 11:43	26.01.2024 11:44	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	iskakova_s@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
92	9149738	Прошу удалить приложение WFP office	26.01.2024 11:46	26.01.2024 11:47	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	hartshorn@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
93	9149739	у меня пропал сэд с рабочего стола((, просьба установить. спасибо	26.01.2024 11:47	26.01.2024 14:28	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	Omarova_a@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
94	9149742	Зум ссылка	26.01.2024 12:28	26.01.2024 14:26	12.Телефония и ВКС::12.1.Установка и настройка	закрыта	hartshorn@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
95	9149769	ворд	26.01.2024 16:56	31.01.2024 16:55	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	assip@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
96	9149807	Монитор	29.01.2024 11:11	29.01.2024 18:06	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	tursungazyyev@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
97	9149817	нужно создать учетную запись сотруднику	29.01.2024 12:06	29.01.2024 12:49	05.Учетные записи пользователей::5.1.Создание	закрыта	toleuzhan@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
98	9149838	Разобрать и подключить компьютеры 506 каб.	29.01.2024 14:13	29.01.2024 16:35	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	beisova_m@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
99	9149840	Настроить сканер	29.01.2024 14:29	29.01.2024 15:07	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	Omarova_a@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
100	9149844	смена компьютеров	29.01.2024 14:57	29.01.2024 16:36	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	basheyeva@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
101	9149853	Проблема со сканером	29.01.2024 16:40	30.01.2024 11:43	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	закрыта	balykova_t@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov

102	9149922	Необходимо настроить принтер	30.01.2024 13:21	30.01.2024 18:33	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	kanatov@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
103	9149923	установка принтера	30.01.2024 13:21	30.01.2024 18:35	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	закрыта	tursungazyyev@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
104	9149925	Настройка	30.01.2024 13:21	30.01.2024 18:30	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	kenzhessarina@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
105	9149926	Касательно восстановления учетной записи сотрудника	30.01.2024 13:21	30.01.2024 18:30	07.Бизнес приложения::7.1.1С:Бухгалтерия	закрыта	mukhamedrakhim@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
106	9149927	Установка компьютера	30.01.2024 13:22	30.01.2024 18:33	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	tursungazyyev@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
107	9149933	Представить доступ к общей папке	30.01.2024 14:16	30.01.2024 18:32	09.Информационная безопасность::9.6.Доступа к файловым ресурсам	закрыта	ibragim@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
108	9149936	Установка принтера в 717 каб.	30.01.2024 14:23	30.01.2024 18:29	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	закрыта	beisova_m@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
109	9149946	не уадется открыть пдф файлы в двух компьютерах	30.01.2024 15:06	30.01.2024 18:28	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	basheyeva@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
110	9149950	подключить компьютер 504 каб	30.01.2024 15:28	31.01.2024 11:43	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	mukasheva_d@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
111	9149958	Вылетает 1С	31.01.2024 09:07	31.01.2024 19:57	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	Kussainova_a@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
112	9149961	Не работает дополнительный монитор	31.01.2024 09:24	31.01.2024 11:44	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	tursungazyyev@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
113	9149965	Распечатываются криво	31.01.2024 10:01	31.01.2024 16:26	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	Omarova_a@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
114	9149967	Необходимо подключить компьютер к интернету	31.01.2024 10:09	31.01.2024 11:40	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	закрыта	massenov@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov

115	9149969	Вакансия WABTEC	31.01.2024 10:20	отклонена	04.Электронная почта::4.2.Поддержка	отклонена	damiyeva@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
116	9149970	Установка компьютера	31.01.2024 10:35	31.01.2024 11:41	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	ibragim@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
117	9149973	проблема: не печатает и не сканирует принтер	31.01.2024 10:53	31.01.2024 11:42	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	закрыта	baimagambetov@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
118	9149976	Прошу помочь с переездом в 717 кабинет	31.01.2024 11:14	31.01.2024 14:48	01.Поддержка ПК::1.2.Перемещение	закрыта	nazarbayeva@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
119	9149992	переподключить компьютер 504 каб	31.01.2024 13:36	31.01.2024 14:48	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	mukasheva_d@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
120	9149997	717 каб установить болашак аналитикс, принтер и телефон 107 Назарбаева	31.01.2024 13:55	31.01.2024 15:15	09.Информационная безопасность::9.6.Доступа к файловым ресурсам	закрыта	nazarbayeva@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
121	9150003	Принтер	31.01.2024 14:16	31.01.2024 15:15	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	закрыта	basheyeva@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
122	9150010	Не включается моноблок	31.01.2024 15:23	02.02.2024 12:12	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	stayeva@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
123	9150012	прошу установить дополнительный манитор	31.01.2024 15:36	31.01.2024 17:46	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	kabibirahman@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
124	9150013	Прошу подключить рабочий телефон.	31.01.2024 15:37	01.02.2024 17:42	12.Телефония и ВКС::12.1.Установка и настройка	закрыта	ibragim@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
125	9150017	Установка нового ПК с перенесением данных пользователя, а также полная настройка для работы Назарбаева Д. 22.01	31.01.2024 16:01	31.01.2024 16:02	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	nazarbayeva@bolashak.gov.kz	Aleksandr Kholkin
126	9150018	Установка новых ПК с перенесением данных пользователя, а также полная настройка для	31.01.2024 16:07	31.01.2024 16:10	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	karmanova@bolashak.gov.kz	Mukhammed Ali Karibayev

		работы Карманова Г. 19.01						
127	9150019	Установка нового ПК с перенесением данных пользователя, а также полная настройка для работы Ашимкулова Д. 22.01	31.01.2024 16:07	31.01.2024 16:09	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	ashimkulova@bolashak.gov.kz	Aleksandr Kholkin
128	9150020	Установка нового ПК с перенесением данных пользователя, а также полная настройка для работы Жумабекова А. 22.01	31.01.2024 16:11	31.01.2024 16:12	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	zhumabekova_a@bolashak.gov.kz	Aleksandr Kholkin
129	9150021	Установка новых ПК с перенесением данных пользователя, а также полная настройка для работы Нургалиев Д. 19.01	31.01.2024 16:12	31.01.2024 16:13	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	nurgaliev@bolashak.gov.kz	Mukhammed Ali Karibayev
130	9150022	Установка новых ПК с перенесением данных пользователя, а также полная настройка для работы Башеева А. 19.01	31.01.2024 16:15	31.01.2024 16:16	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	basheyeva@bolashak.gov.kz	Mukhammed Ali Karibayev
131	9150023	Установка нового ПК с перенесением данных пользователя, а также полная настройка для работы Мухамедрахим С. 22.01	31.01.2024 16:17	31.01.2024 16:18	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	mukhamedrakhim@bolashak.gov.kz	Aleksandr Kholkin
132	9150024	Установка нового ПК с перенесением данных пользователя, а также полная настройка для работы Садык А. 23.01	31.01.2024 16:20	31.01.2024 16:21	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	sadyk@bolashak.gov.kz	Aleksandr Kholkin
133	9150025	Установка нового ПК с перенесением данных пользователя, а также полная настройка для работы Кожахметова А. 23.01	31.01.2024 16:28	31.01.2024 16:29	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	Kozhakhmetova@bolashak.gov.kz	Aleksandr Kholkin

134	9150027	Установка нового ПК с перенесением данных пользователя, а также полная настройка для работы Кожабекова Ш. 23.01	31.01.2024 16:32	31.01.2024 16:33	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	kozhabekova@bolashak.gov.kz	Aleksandr Kholkin
135	9150029	Установка нового ПК с перенесением данных пользователя, а также полная настройка для работы Касымова А. 23.01	31.01.2024 16:38	31.01.2024 16:39	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	kassymova@bolashak.gov.kz	Aleksandr Kholkin
136	9150038	отмена бронирования	31.01.2024 17:24	отклонена	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	отклонена	koshanova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
137	9150039	отмена бронирования	31.01.2024 17:31	отклонена	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	отклонена	koshanova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
138	9150040	Отмена брони Орынказы Улжанай 950708400726	31.01.2024 17:41	отклонена	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	отклонена	kaumbayeva@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
139	9150052	перенос	01.02.2024 09:13	01.02.2024 10:29	01.Поддержка ПК::1.2.Перемещение	закрыта	sadyk@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
140	9150067	717 кабинет настройте пожалуйста наушники и камеру и аутлук	01.02.2024 10:53	02.02.2024 15:28	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	nazarbayeva@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
141	9150077	Установка нового ПК с перенесением данных пользователя, а также полная настройка для работы Саменкулова А. 23.01	01.02.2024 11:45	01.02.2024 11:46	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	samenkulova@bolashak.gov.kz	Aleksandr Kholkin
142	9150078	Установка нового ПК с перенесением данных пользователя, а также полная настройка для работы Балыкова Т. 23.01	01.02.2024 11:49	01.02.2024 11:54	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	balykova_t@bolashak.gov.kz	Aleksandr Kholkin
143	9150080	Установка нового ПК с перенесением данных пользователя, а также полная настройка для работы Аймакова А. 24.01	01.02.2024 12:05	01.02.2024 12:06	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	aimakova@bolashak.gov.kz	Aleksandr Kholkin

144	9150081	Установка нового ПК с перенесением данных пользователя, а также полная настройка для работы Камзабаева Ж. 24.01	01.02.2024 12:10	01.02.2024 12:11	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	Kamzabayeva@bolashak.gov.kz	Aleksandr Kholkin
145	9150083	Установка нового ПК с перенесением данных пользователя, а также полная настройка для работы Кусаинова А. 19.01	01.02.2024 12:11	02.02.2024 15:30	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	Kussainova_a@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
146	9150084	Установка нового ПК с перенесением данных пользователя, а также полная настройка для работы Нурканова А. 19.01	01.02.2024 12:12	02.02.2024 15:31	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	nurkanova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
147	9150086	Установка нового ПК с перенесением данных пользователя, а также полная настройка для работы Нургалиев Д. 19.01	01.02.2024 12:14	02.02.2024 15:31	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	nurgaliev@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
148	9150087	Установка нового ПК с перенесением данных пользователя, а также полная настройка для работы Құлманова А. 19.01	01.02.2024 12:15	01.02.2024 12:35	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	kulmanova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
149	9150088	Установка нового ПК с перенесением данных пользователя, а также полная настройка для работы Кошанова С. 19.01	01.02.2024 12:16	01.02.2024 12:34	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	koshanova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
150	9150090	Установка нового ПК с перенесением данных пользователя, а также полная настройка для работы Әділхани Н. 19.01	01.02.2024 12:17	01.02.2024 12:33	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	adilkhan_n@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov

151	9150091	Установка нового ПК с перенесением данных пользователя, а также полная настройка для работы Искакова Ш. 22.01	01.02.2024 12:19	01.02.2024 12:32	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	iskakova_s@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
152	9150092	Установка нового ПК с перенесением данных пользователя, а также полная настройка для работы Омарова А. 22.01	01.02.2024 12:20	01.02.2024 12:29	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	Omarova_a@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
153	9150093	Установка нового ПК с перенесением данных пользователя, а также полная настройка для работы Әсіп Т. 23.01	01.02.2024 12:21	01.02.2024 12:28	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	assip@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
154	9150094	Установка нового ПК с перенесением данных пользователя, а также полная настройка для работы Сырлыбай Е. 23.01	01.02.2024 12:22	01.02.2024 12:27	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	syrlybay@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
155	9150097	Просим сбросить пароль компьютера Масенова Ануара	01.02.2024 12:26	01.02.2024 12:40	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	kenzhessarina@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
156	9150105	Установка DLP на все компы	01.02.2024 14:12	06.02.2024 16:08	01.Поддержка ПК::1.3.Управление конфигурацией	закрыта	kenbaev@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
157	9150107	доступ к папке ДООМ	01.02.2024 14:17	01.02.2024 17:41	09.Информационная безопасность::9.6.Доступа к файловым ресурсам	закрыта	adylgazina@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
158	9150118	Прошу предоставить доступ к логину "админ" в базе данных 1С	01.02.2024 16:42	05.02.2024 15:54	09.Информационная безопасность::9.5.Делегирование адм. доступов	закрыта	kenbaev@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
159	9150141	Принтер	02.02.2024 10:29	02.02.2024 12:09	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	закрыта	zholdassova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
160	9150144	не включается экран	02.02.2024 10:54	02.02.2024 12:08	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	sadyk@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov

161	9150145	мисе	02.02.2024 10:59	отклонена	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	отклонена	kulmanova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
162	9150152	Bolashaq Off Duty бейресми кездесу/неформальную встреча	02.02.2024 11:29	отклонена	04.Электронная почта::4.2.Поддержка	отклонена	damiyeva@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
163	9150156	Подключение принтера	02.02.2024 11:51	02.02.2024 16:45	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	закрыта	ibragim@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
164	9150158	Конкурсная комиссия	02.02.2024 12:16	02.02.2024 15:32	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	zhunisbayev_e@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
165	9150170	Запрос	02.02.2024 14:58	02.02.2024 16:44	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	zhunisbayev_e@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
166	9150248	Запрос на корп почту	05.02.2024 12:00	05.02.2024 15:31	05.Учетные записи пользователей::5.1.Создание	закрыта	zhunisbayev_e@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
167	9150319	телефон	06.02.2024 09:47	06.02.2024 16:00	12.Телефония и ВКС::12.2.Общие проблемы	закрыта	sadyk@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
168	9150334	Касаемо сканирование на ПК	06.02.2024 11:21	06.02.2024 16:03	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	закрыта	kanatov@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
169	9150341	почта	06.02.2024 12:02	06.02.2024 16:04	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	sadyk@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
170	9150343	Настройка печати	06.02.2024 12:03	06.02.2024 16:04	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	koshanova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
171	9150371	Не могу войти в 1С	06.02.2024 15:15	06.02.2024 16:05	07.Бизнес приложения::7.1.1С:Бухгалтерия	закрыта	iskakova_s@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
172	9150374	Прошу изменить имя в номере телефона	06.02.2024 15:24	06.02.2024 16:05	12.Телефония и ВКС::12.1.Установка и настройка	закрыта	koshanova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
173	9150400	Здравствуйте, прошу добавить место на сервер с размером на 1tb hdd	06.02.2024 16:57	06.02.2024 17:39	03.Серверное оборудование::3.1.Установка и настройка	закрыта	kenbaev@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov

174	9150416	Мышка	07.02.2024 10:14	07.02.2024 10:51	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	alimbayev@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
175	9150418	Заявка	07.02.2024 10:18	07.02.2024 10:50	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	закрыта	raimbekova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
176	9150424	Замена компьютера	07.02.2024 10:46	07.02.2024 11:19	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	zholdassova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
177	9150435	Установка сканера	07.02.2024 11:42	07.02.2024 12:01	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	закрыта	zholdassova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
178	9150437	521 каб	07.02.2024 12:06	07.02.2024 14:06	12.Телефония и ВКС::12.1.Установка и настройка	закрыта	zhumagulova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
179	9150441	не работает телефон - 505 каб.	07.02.2024 12:27	07.02.2024 14:06	12.Телефония и ВКС::12.1.Установка и настройка	закрыта	kozhabekova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
180	9150445	Прошу перенести принтер и телефон с 717 кабинета	07.02.2024 12:38	07.02.2024 15:57	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	закрыта	zhumagulova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
181	9150449	Принтер	07.02.2024 12:49	07.02.2024 15:56	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	alimbayev@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
182	9150480	Не работает телефон	07.02.2024 17:20	07.02.2024 17:41	12.Телефония и ВКС::12.1.Установка и настройка	закрыта	ibragim@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
183	9150493	521 каб	08.02.2024 09:53	08.02.2024 10:50	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	ildebayeva@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
184	9150496	Заявка	08.02.2024 10:55	08.02.2024 11:10	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	raimbekova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
185	9150509	Касательно принтера	08.02.2024 11:43	08.02.2024 13:51	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	закрыта	kanatov@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
186	9150544	E otinish	08.02.2024 17:15	отклонена	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	отклонена	rakhimova_d@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov

187	9150557	521 каб	09.02.2024 10:15	09.02.2024 12:45	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	закрыта	zhumagulova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
188	9150565	Заявка	09.02.2024 12:06	09.02.2024 12:44	07.Бизнес приложения::7.1.1С:Бухгалтерия	закрыта	raimbekova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
189	9150584	Заявка	09.02.2024 15:56	отклонена	07.Бизнес приложения::7.1.1С:Бухгалтерия	отклонена	raimbekova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
190	9150607	комп не работает	12.02.2024 09:00	12.02.2024 10:44	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	kulmanova@bolashak.gov.kz	Zhastalap Kenesov
191	9150615	срочно зум ссылка нужна на конференцию на 11.00 с презентацией	12.02.2024 09:18	12.02.2024 10:43	01.Поддержка ПК::1.4.Поддержка прикладного ПО	закрыта	nazarbayeva@bolashak.gov.kz	Zhastalap Kenesov
192	9150622	Заявка	12.02.2024 09:38	12.02.2024 10:42	01.Поддержка ПК::1.3.Управление конфигурацией	закрыта	Omarova_a@bolashak.gov.kz	Zhastalap Kenesov
193	9150627	подключить цветной принтер в 717 каб	12.02.2024 10:04	12.02.2024 10:42	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	закрыта	nazarbayeva@bolashak.gov.kz	Zhastalap Kenesov
194	9150634	Заявка	12.02.2024 10:53	12.02.2024 11:52	01.Поддержка ПК::1.4.Поддержка прикладного ПО	закрыта	Omarova_a@bolashak.gov.kz	Zhastalap Kenesov
195	9150639	Отсуствует доступ к порталу госзакупок	12.02.2024 11:33	13.02.2024 14:10	01.Поддержка ПК::1.4.Поддержка прикладного ПО	закрыта	tukusheva@bolashak.gov.kz	Zhastalap Kenesov
196	9150647	ЗАЯВКА	12.02.2024 12:39	12.02.2024 14:25	12.Телефония и ВКС::12.1.Установка и настройка	закрыта	kozhabekova@bolashak.gov.kz	Zhastalap Kenesov
197	9150655	521 каб	12.02.2024 14:08	12.02.2024 15:00	01.Поддержка ПК::1.3.Управление конфигурацией	закрыта	zhumagulova@bolashak.gov.kz	Zhastalap Kenesov
198	9150664	не подключаются наушники	12.02.2024 15:03	12.02.2024 15:38	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	anuar_A@bolashak.gov.kz	Zhastalap Kenesov

199	9150676	Заявка	12.02.2024 17:18	13.02.2024 14:11	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	kenzhessarina@bolashak.gov.kz	Zhastalap Kenesov
200	9150689	508 каб. Подключить интернет для whatsapp бот	13.02.2024 09:13	13.02.2024 09:51	01.Поддержка ПК::1.4.Поддержка прикладного ПО	закрыта	stayeva@bolashak.gov.kz	Zhastalap Kenesov
201	9150693	Заявка	13.02.2024 09:23	13.02.2024 17:34	01.Поддержка ПК::1.5.Восстановление и ремонт	закрыта	kenzhessarina@bolashak.gov.kz	Zhastalap Kenesov
202	9150703	Заявка	13.02.2024 11:53	13.02.2024 15:18	01.Поддержка ПК::1.4.Поддержка прикладного ПО	закрыта	iskakova_s@bolashak.gov.kz	Zhastalap Kenesov
203	9150712	принтер	13.02.2024 13:27	13.02.2024 15:03	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	закрыта	Gaiypova@bolashak.gov.kz	Zhastalap Kenesov
204	9150722	не работает телефон - 505 каб.	13.02.2024 14:25	13.02.2024 15:18	02.Мобильные устройства::2.1.Установка и настройка	закрыта	kozhabekova@bolashak.gov.kz	Zhastalap Kenesov
205	9150726	508 каб. Подключить цветной принтер	13.02.2024 15:21	14.02.2024 16:39	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	закрыта	stayeva@bolashak.gov.kz	Zhastalap Kenesov
206	9150731	Заявка	13.02.2024 16:06	13.02.2024 17:33	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	kenzhessarina@bolashak.gov.kz	Zhastalap Kenesov
207	9150749	Заявка	14.02.2024 09:36	14.02.2024 11:46	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	raimbekova@bolashak.gov.kz	Zhastalap Kenesov
208	9150770	Заявка	14.02.2024 12:59	14.02.2024 14:40	01.Поддержка ПК::1.4.Поддержка прикладного ПО	закрыта	kanatov@bolashak.gov.kz	Zhastalap Kenesov
209	9150776	Заявка	14.02.2024 14:25	14.02.2024 14:39	01.Поддержка ПК::1.3.Управление конфигурацией	закрыта	kanatov@bolashak.gov.kz	Zhastalap Kenesov
210	9150783	508 каб. Подключить цветной принтер, подключить telegram chat	14.02.2024 15:40	14.02.2024 16:04	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	закрыта	stayeva@bolashak.gov.kz	Zhastalap Kenesov

211	9150818	508 каб. Подключить компьютер	15.02.2024 10:23	15.02.2024 16:59	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	закрыта	stayeva@bolashak.gov.kz	Zhastalap Kenesov
212	9150834	Прошу установить программу	15.02.2024 12:42	15.02.2024 14:09	01.Поддержка ПК::1.4.Поддержка прикладного ПО	закрыта	nurgaliev@bolashak.gov.kz	Zhastalap Kenesov
213	9150902	Принтер	16.02.2024 14:44	16.02.2024 17:37	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	закрыта	basheyeva@bolashak.gov.kz	Zhastalap Kenesov
214	9150906	почта	16.02.2024 15:23	16.02.2024 17:37	01.Поддержка ПК::1.4.Поддержка прикладного ПО	закрыта	basheyeva@bolashak.gov.kz	Zhastalap Kenesov
215	9150909	Запрос на телефон	16.02.2024 15:43	19.02.2024 12:13	12.Телефония и ВКС::12.1.Установка и настройка	закрыта	zhunisbayev_e@bolashak.gov.kz	Zhastalap Kenesov
216	9150937	Телефония	19.02.2024 09:14	19.02.2024 12:13	12.Телефония и ВКС::12.1.Установка и настройка	закрыта	alimbayev@bolashak.gov.kz	Zhastalap Kenesov
217	9150957	Запрос на ZOOM	19.02.2024 11:11	19.02.2024 11:43	01.Поддержка ПК::1.4.Поддержка прикладного ПО	закрыта	zhunisbayev_e@bolashak.gov.kz	Zhastalap Kenesov
218	9150978	Интернет	19.02.2024 14:10	19.02.2024 14:16	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	raimbekova@bolashak.gov.kz	Zhastalap Kenesov
219	9150979	Заявка	19.02.2024 14:11	19.02.2024 14:16	01.Поддержка ПК::1.4.Поддержка прикладного ПО	закрыта	iskakova_s@bolashak.gov.kz	Zhastalap Kenesov
220	9150989	не работает телефон - 505 каб.	19.02.2024 14:43	19.02.2024 14:57	12.Телефония и ВКС::12.2.Общие проблемы	закрыта	kozhabekova@bolashak.gov.kz	Zhastalap Kenesov
221	9151023	Принтер	19.02.2024 17:11	19.02.2024 17:38	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	закрыта	raimbekova@bolashak.gov.kz	Zhastalap Kenesov
222	9151029	Запрос на корп почту	20.02.2024 09:43	20.02.2024 10:22	11.Интернет::11.1.Общие проблемы	закрыта	zhunisbayev_e@bolashak.gov.kz	Zhastalap Kenesov
223	9151049	Системный блок шумит	20.02.2024 13:32	22.02.2024 22:01	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	nurgaliev@bolashak.gov.kz	Zhastalap Kenesov

224	9151054	Аккаунт	20.02.2024 14:27	20.02.2024 15:25	01.Поддержка ПК::1.3.Управление конфигурацией	закрыта	raimbekova@bolashak.gov.kz	Zhastalap Kenesov
225	9151071	Заявка	20.02.2024 16:57	20.02.2024 17:15	01.Поддержка ПК::1.3.Управление конфигурацией	закрыта	sadyk@bolashak.gov.kz	Zhastalap Kenesov
226	9151093	521 Каб УОКП	21.02.2024 10:47	21.02.2024 10:57	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	закрыта	zhumagulova@bolashak.gov.kz	Zhastalap Kenesov
227	9151113	здравствуйте, нужно подключить компьютер для нового сотрудника Европы, 504 кабинет	21.02.2024 15:36	21.02.2024 16:36	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	nurgamitova@bolashak.gov.kz	Zhastalap Kenesov
228	9151126	Обновить лецензию зум	21.02.2024 16:07	21.02.2024 16:44	01.Поддержка ПК::1.4.Поддержка прикладного ПО	закрыта	kenbaev@bolashak.gov.kz	Zhastalap Kenesov
229	9151127	Заявка	21.02.2024 16:09	21.02.2024 16:53	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	закрыта	sadyk@bolashak.gov.kz	Zhastalap Kenesov
230	9151131	Обновить лицензию зум после 22.02.2024	21.02.2024 16:21	21.02.2024 16:42	01.Поддержка ПК::1.4.Поддержка прикладного ПО	закрыта	kenbaev@bolashak.gov.kz	Zhastalap Kenesov
231	9151152	Сканер	22.02.2024 09:12	22.02.2024 11:58	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	закрыта	adylgazina@bolashak.gov.kz	Zhastalap Kenesov
232	9151156	Второй экран не вкл	22.02.2024 09:43	22.02.2024 11:59	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	tursungazyyev@bolashak.gov.kz	Zhastalap Kenesov
233	9151157	Не работе интернет	22.02.2024 09:44	22.02.2024 11:59	11.Интернет::11.1.Общие проблемы	закрыта	tursungazyyev@bolashak.gov.kz	Zhastalap Kenesov
234	9151161	не работает телефон - 505 каб.	22.02.2024 10:41	22.02.2024 11:59	12.Телефония и ВКС::12.2.Общие проблемы	закрыта	kozhabekova@bolashak.gov.kz	Zhastalap Kenesov
235	9151180	Заявка	22.02.2024 16:09	22.02.2024 16:25	01.Поддержка ПК::1.4.Поддержка прикладного ПО	закрыта	kenzhessarina@bolashak.gov.kz	Zhastalap Kenesov

236	9151182	Заявка	22.02.2024 17:44	23.02.2024 09:47	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	kenzhessarina@bolashak.gov.kz	Zhastalap Kenesov
237	9151195	почта	23.02.2024 09:04	23.02.2024 09:48	01.Поддержка ПК::1.4.Поддержка прикладного ПО	закрыта	basheyeva@bolashak.gov.kz	Zhastalap Kenesov
238	9151205	521 каб	23.02.2024 10:04	23.02.2024 12:49	01.Поддержка ПК::1.4.Поддержка прикладного ПО	закрыта	zhumagulova@bolashak.gov.kz	Zhastalap Kenesov
239	9151231	Заявка на установление принтера	23.02.2024 14:14	23.02.2024 15:03	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	закрыта	yegizbayeva@bolashak.gov.kz	Zhastalap Kenesov
240	9151233	учетки откройте	23.02.2024 15:06	23.02.2024 15:11	05.Учетные записи пользователей::5.1.Создание	закрыта	toleuzhan@bolashak.gov.kz	Zhastalap Kenesov
241	9151240	о доступе к папкам РГ и РК в обменнике как у Турсынгазыева Аската	23.02.2024 16:41	23.02.2024 16:52	01.Поддержка ПК::1.4.Поддержка прикладного ПО	закрыта	baimagambetov@bolashak.gov.kz	Zhastalap Kenesov
242	9151264	Установка редактора пдф	26.02.2024 09:19	26.02.2024 09:49	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	assip@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
243	9151272	Новый сотрудник, обеспечение компьютером и комплектующих	26.02.2024 10:16	26.02.2024 11:13	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	tursungazyyev@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
244	9151312	Прошу настроить PDF	26.02.2024 15:50	26.02.2024 15:52	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	Kussainova_a@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
245	9151343	Заявка на подключение телефона	27.02.2024 09:48	11.03.2024 11:46	12.Телефония и ВКС::12.1.Установка и настройка	закрыта	yegizbayeva@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
246	9151354	Заявка на принтер	27.02.2024 11:03	отклонена	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	отклонена	yegizbayeva@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
247	9151358	у Председателя Правления не работает wifi	27.02.2024 11:25	27.02.2024 17:51	10.Сетевое оборудование::10.1.Установка и настройка	закрыта	toleuzhan@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
248	9151361	Установить и настроить новый компьютер	27.02.2024 11:48	28.02.2024 15:07	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	toleuzhan@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov

249	9151362	РАССЫЛКА СРОЧНО	27.02.2024 11:59	28.02.2024 09:50	04.Электронная почта::4.2.Поддержка	закрыта	sadyk@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
250	9151398	AnyDesk надо восстановить	28.02.2024 09:29	28.02.2024 10:45	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	ashimkulova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
251	9151418	Документолог	28.02.2024 11:43	28.02.2024 15:06	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	adilkhan_n@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
252	9151440	Создать учетную запись	28.02.2024 15:45	28.02.2024 17:18	05.Учетные записи пользователей::5.1.Создание	закрыта	jumabekov@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
253	9151467	о предоставлении доступа в обменнике к папкам "РГ" и "РК"	29.02.2024 09:41	29.02.2024 18:06	09.Информационная безопасность::9.6.Доступа к файловым ресурсам	закрыта	baimagambetov@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
254	9151477	FW: McKinsey & Company - Invitation template	29.02.2024 12:13	29.02.2024 18:07	04.Электронная почта::4.2.Поддержка	закрыта	sadyk@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
255	9151478	Выделить папку в обменике для дизайнера	29.02.2024 12:14	29.02.2024 18:08	09.Информационная безопасность::9.6.Доступа к файловым ресурсам	закрыта	toleuzhan@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
256	9151479	Починить принтеры	29.02.2024 12:21	отложена	08.Печать и сканирование::8.4.Ремонт и восстановление	отложена	taishibayev@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
257	9151555	504 каб, Малкенова, не работает гугл	01.03.2024 10:52	01.03.2024 17:46	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	malkenova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
258	9151556	Проблема с телефоном	01.03.2024 10:52	01.03.2024 17:46	12.Телефония и ВКС::12.2.Общие проблемы	закрыта	balykova_t@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
259	9151564	часы	01.03.2024 11:34	01.03.2024 12:31	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	Omarova_a@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
260	9151565	Проблема с телефоном. Срочно!!!	01.03.2024 11:37	01.03.2024 17:46	12.Телефония и ВКС::12.2.Общие проблемы	закрыта	balykova_t@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
261	9151567	Просьба перенести в архив 8 входящих документов	01.03.2024 12:08	06.03.2024 23:16	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	Omarova_a@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
262	9151569	Касательно сброса пароля ПК	01.03.2024 12:21	01.03.2024 17:45	05.Учетные записи пользователей::5.3.Сброс пароля	закрыта	kanatov@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov

263	9151572	восстановить учетную запись	01.03.2024 12:35	01.03.2024 17:44	05.Учетные записи пользователей::5.3.Сброс пароля	закрыта	kenzhessarina@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
264	9151584	Компьютер	01.03.2024 14:19	01.03.2024 17:44	01.Поддержка ПК::1.5.Восстановление и ремонт	закрыта	basheyeva@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
265	9151653	срочно ссылку на зум конференцию на 12.30 отправьте пожалуйста	04.03.2024 09:51	04.03.2024 09:57	12.Телефония и ВКС::12.1.Установка и настройка	закрыта	nazarbayeva@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
266	9151689	504	04.03.2024 14:08	04.03.2024 16:21	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	ashimkulova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
267	9151693	Не исполняется документ в Документологе	04.03.2024 14:28	04.03.2024 16:03	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	bakhmanova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
268	9151706	в аналоговых телефонах не слышно звуков	04.03.2024 15:52	12.03.2024 10:51	12.Телефония и ВКС::12.2.Общие проблемы	закрыта	toleuzhan@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
269	9151785	подключение к принтеру SafeQ	05.03.2024 16:11	05.03.2024 17:56	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	закрыта	adylgazina@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
270	9151823	Касательно микрофона на Пк	06.03.2024 11:23	11.03.2024 15:29	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	kanatov@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
271	9151871	Прошу обновить банковское приложение Tumar csp	07.03.2024 11:59	07.03.2024 12:02	01.Поддержка ПК::1.3.Управление конфигурацией	закрыта	kenbaev@bolashak.gov.kz	Mukhammed Ali Karibayev
272	9151876	РАССЫЛКА СРОЧНО	07.03.2024 14:54	07.03.2024 17:07	01.Поддержка ПК::1.3.Управление конфигурацией	закрыта	sadyk@bolashak.gov.kz	Mukhammed Ali Karibayev
273	9151906	почта	11.03.2024 09:18	11.03.2024 15:29	04.Электронная почта::4.4.Сброс пароля	закрыта	Omarova_a@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
274	9151917	аутлук на телефон	11.03.2024 10:00	11.03.2024 10:14	04.Электронная почта::4.2.Поддержка	закрыта	Gaiypova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
275	9151937	Нет доступа в базу Мисье Болашак	11.03.2024 12:16	11.03.2024 15:29	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	assanbayeva@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov

276	9151941	АРМГУ	11.03.2024 12:55	11.03.2024 15:28	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	basheyeva@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
277	9151948	Касательно сброса пароля ПК	11.03.2024 14:06	11.03.2024 15:27	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	kanatov@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
278	9151956	мисье	11.03.2024 14:40	11.03.2024 15:27	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	basheyeva@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
279	9152007	Нанести инвентарные номера на новые компьютеры.	12.03.2024 14:46	12.03.2024 16:03	16.Учет ИТ активов::16.1.Инвентаризация оборудования	закрыта	toleuzhan@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
280	9152047	перенос компьютера на другое место	13.03.2024 09:05	13.03.2024 10:21	01.Поддержка ПК::1.2.Перемещение	закрыта	mukasheva_d@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
281	9152058	508 каб Стаева А, настроить принтер	13.03.2024 10:59	13.03.2024 12:00	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	закрыта	stayeva@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
282	9152061	Данияр, не могу один док в обменник положить, помогите плз	13.03.2024 11:39	13.03.2024 11:48	09.Информационная безопасность::9.6.Доступа к файловым ресурсам	закрыта	Omarova_a@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
283	9152095	717 кабинет создать учетку новому сотруднику	14.03.2024 09:08	14.03.2024 17:41	05.Учетные записи пользователей::5.1.Создание	закрыта	nazarbayeva@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
284	9152104	Прошу предоставить компьютер и подключить новому сотруднику УОПД	14.03.2024 10:05	14.03.2024 16:39	13.Рабочее место пользователя::13.2.Предоставление стационарного ПК	закрыта	omarova_d@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
285	9152107	рассылка	14.03.2024 10:24	14.03.2024 16:38	04.Электронная почта::4.2.Поддержка	закрыта	sadyk@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
286	9152129	не работает телефон	14.03.2024 14:45	14.03.2024 16:38	12.Телефония и ВКС::12.1.Установка и настройка	закрыта	mukasheva_d@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
287	9152134	FW: Учетная запись	14.03.2024 15:26	14.03.2024 16:34	05.Учетные записи пользователей::5.1.Создание	закрыта	toleuzhan@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
288	9152135	FW: Учетная запись	14.03.2024 15:26	14.03.2024 17:36	05.Учетные записи пользователей::5.1.Создание	закрыта	toleuzhan@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov

289	9152160	508 каб, настроить доступ в OPDIOK	15.03.2024 09:58	15.03.2024 10:12	09.Информационная безопасность::9.6.Доступа к файловым ресурсам	закрыта	stayeva@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
290	9152187	Заявка	15.03.2024 11:36	15.03.2024 16:10	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	Omarova_a@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
291	9152229	Установить телефон разработчику	15.03.2024 16:37	15.03.2024 16:37	12.Телефония и ВКС::12.1.Установка и настройка	закрыта	toleuzhan@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
292	9152260	касательно МИС «еБолашак»	18.03.2024 10:01	отклонена	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	отклонена	toleu@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
293	9152262	Комп	18.03.2024 10:02	18.03.2024 10:41	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	tursungazyyev@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
294	9152401	Сканер	19.03.2024 14:49	19.03.2024 15:11	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	закрыта	alimbayev@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
295	9152416	Проблемы с почтой	19.03.2024 17:00	19.03.2024 17:34	04.Электронная почта::4.2.Поддержка	закрыта	assip@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
296	9152464	Прошу настроить 1с, подключить принтер и настроить языки в соответствии как на компьютере	20.03.2024 15:13	20.03.2024 15:13	07.Бизнес приложения::7.1.1С:Бухгалтерия	закрыта	karmanova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
297	9152521	Заявка	26.03.2024 09:05	26.03.2024 09:17	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	nazhmutdinova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
298	9152541	по системе рассылок	26.03.2024 10:18	в работе	17.Управление закупками::17.1. Покупка оборудования/ПО	в работе	toleuzhan@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
299	9152548	Не открывается вкладка ват сап веб	26.03.2024 10:33	26.03.2024 10:56	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	tukusheva@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
300	9152628	Заявка	27.03.2024 09:51	27.03.2024 10:14	04.Электронная почта::4.2.Поддержка	закрыта	nazhmutdinova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
301	9152629	Заявка	27.03.2024 09:52	27.03.2024 10:13	04.Электронная почта::4.2.Поддержка	закрыта	nazhmutdinova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
302	9152679	Заявка на интернет	27.03.2024 16:20	27.03.2024 17:50	11.Интернет::11.1.Общие проблемы	закрыта	yegizbayeva@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov

303	9152684	важно	27.03.2024 16:56	27.03.2024 17:50	11.Интернет::11.1.Общие проблемы	закрыта	damiyeva@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
304	9152717	Установить принтер xerox workcenter 5325	28.03.2024 12:00	28.03.2024 12:01	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	закрыта	unissova@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
305	9152718	поменять мышку	28.03.2024 12:09	28.03.2024 14:05	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	tursungazyyev@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
306	9152719	Касательно внутренней сети WI-Fi	28.03.2024 12:20	28.03.2024 14:06	11.Интернет::11.1.Общие проблемы	закрыта	kanatov@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
307	9152739	принтер МФУ не печатает	28.03.2024 15:42	28.03.2024 16:00	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	закрыта	tursungazyyev@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
308	9152759	717 кабинет откройте пожалуйста документолог новому сотруднику Абдалину Бекжану	29.03.2024 09:36	29.03.2024 11:50	01.Поддержка ПК::1.1.Установка и настройка	закрыта	nazarbayeva@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
309	9152773	сброс пароля	29.03.2024 12:13	29.03.2024 17:23	05.Учетные записи пользователей::5.3.Сброс пароля	закрыта	sadyk@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov
310	9152788	проблемы со сканером	29.03.2024 16:17	отложена	08.Печать и сканирование::8.1.Установка и настройка	отложена	mukasheva_d@bolashak.gov.kz	Daniyar Bekenov

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%

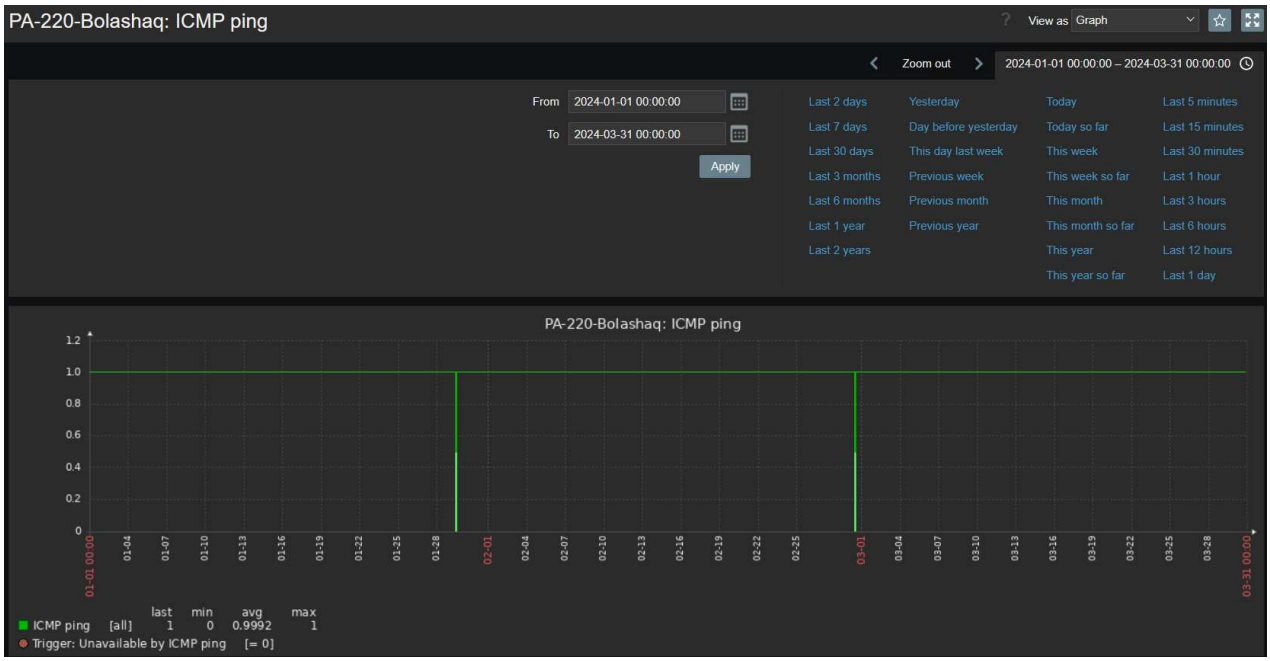


Рисунок 1. Уровень доступности SLA

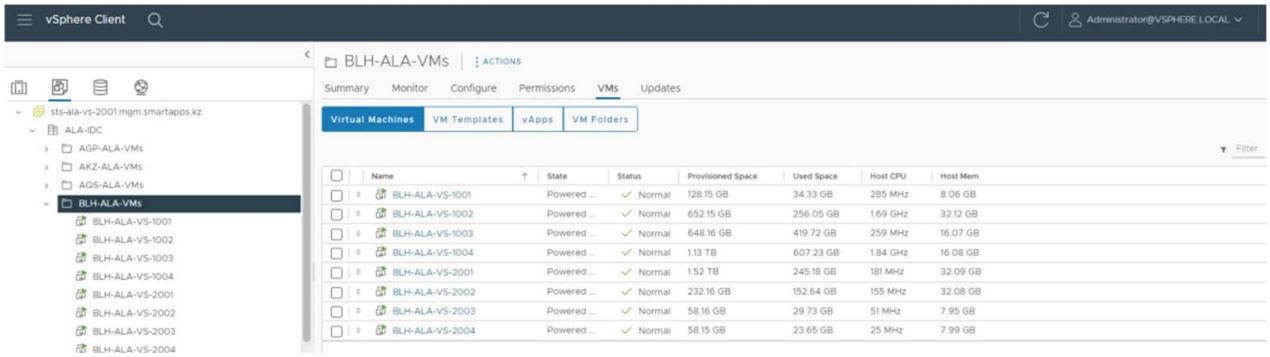
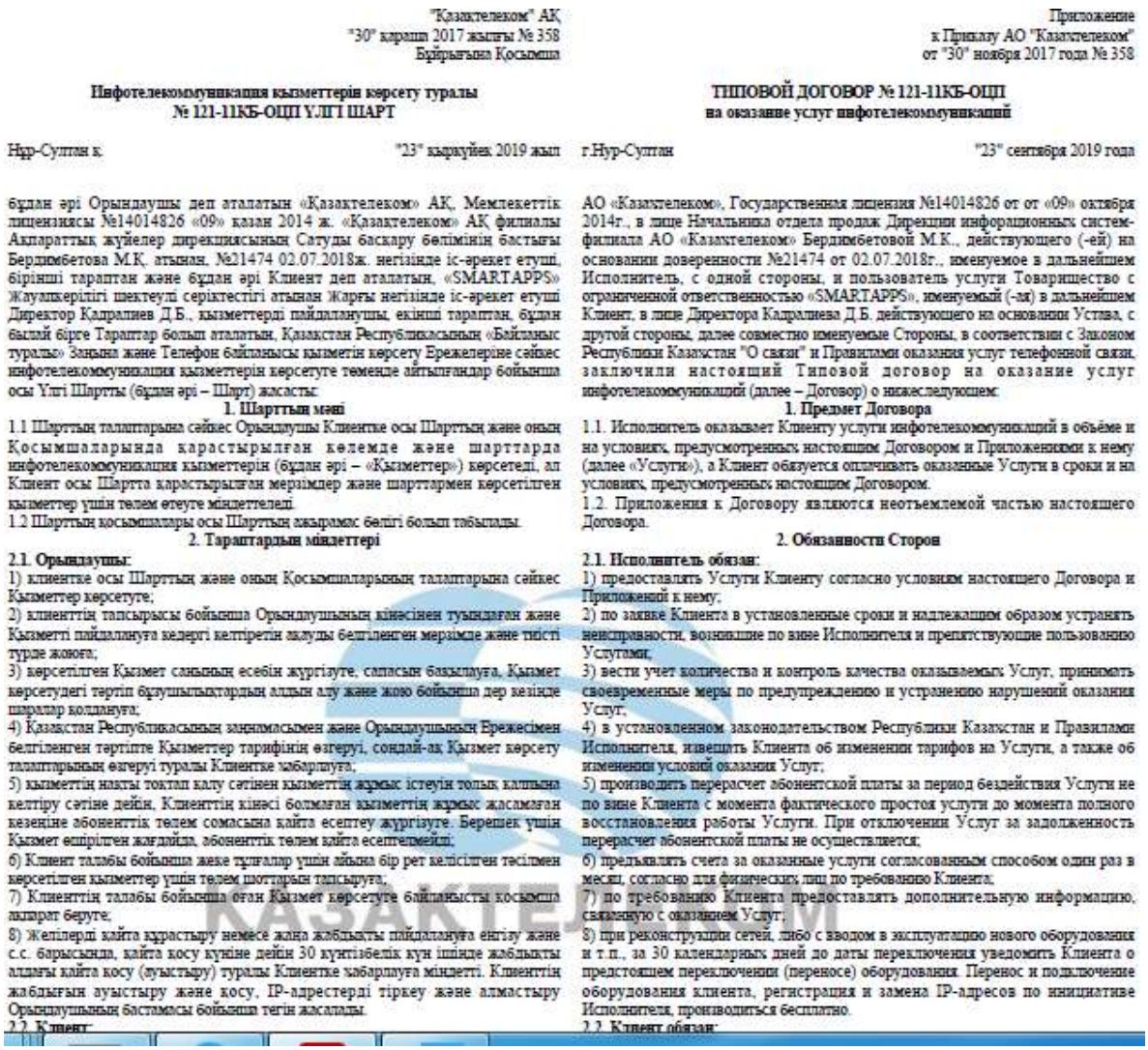


Рисунок 2. Пул ресурсов Заказчика



"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 міндеттеледі.
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 тәртіп 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. Берешек үшін Қызмет көрсетілген 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 оған 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 алғашқы қайта қосу (қуыстыру) туралы Клиентке хабарлауға міндетті. Клиенттің жабдығын ауыстыру 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, производится бесплатно.
2.2. Клиент обязан:

Рисунок 3. Договор с АО Казахтелеком

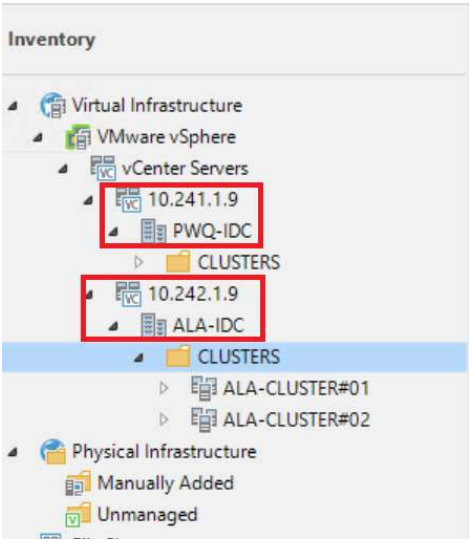


Рисунок 4. Два центра обработки данных под управлением ТОО SmartApps

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 и приему-передачи товаров

За период 1 января по 31 марта 2024 года были оказаны сервисные услуги по ремонту и обслуживанию оргтехники, отраженные в акте:

1) Акт выполненных работ от 25.01.2024 г.
2) Акт выполненных работ от 22.02.2024 г.
3) Акт выполненных работ от 20.03.2024 г.

За период 1 января по 31 марта 2024 года были приобретены и переданы товары, отраженные в 5-х актах:

1) Акт приема-передачи товара №08012024
2) Акт приема-передачи товара №08012024-2
3) Акт приема-передачи товара №15012024
4) Акт приема-передачи товара №15012024-2
5) Акт приема-передачи товара №15012024-3

Individual Service Call Report

Акт выполненных работ

Incident call (CM) ☐ Maintenance work (PM) ☐

Вызов по необходимости Плановый вызов

Service Executing Partner Партнер, выполняющий сервис		
Dealer ID Название компании	Dealer Address Адрес компании	Contact Person Контактное лицо
«Eco Print»		Хон Н.И. Асватов М. М.

Machine Information Информация о машине			
Machine ID / Serial # Название машины/серийный номер	Total Counter (TC) Показания счетчиков	TC Read date Дата снятия показаний счетчиков	Расходные материалы к заказу
KM Bizhub C258 A7R0027005538	Цветные: 51 558 Ч/Б: 406 407 Всего: 457 965	25.01.2024	

Customer Information Информация о клиенте		
Customer ID Название клиента	Customer Address Адрес клиента	Contact Person Контактное лицо
Smartapps	г. Астана, Сыганак 70	

Signatures Подписи	
Customer (Signature and clear name) Клиент (Подпись ФИО)	Technician (Signature and clear name) Инженер (Подпись ФИО)

Individual Service Call Report

Акт выполненных работ

Incident call (CM) ☐
Вызов по необходимости

Maintenance work (PM) ☐
Плановый вызов

Service Executing Partner Партнер, выполняющий сервис		
Dealer ID Название компании	Dealer Address Адрес компании	Contact Person Контактное лицо
«Eco Print»		Хон Н.И. Асватов М. М.

Machine Information Информация о машине			
Machine ID / Serial # Название машины/серийный номер	Total Counter (TC) Показания счетчиков	TC Read date Дата снятия показаний счетчиков	Расходные материалы к заказу
KM Bizhub C258 A7R0027005538	Цветные: 53 658 Ч/Б: 406 680 Всего: 460 338	22.02.2024	блок переноса изображения (A161R73311) – 1 шт тонер TN-324Y (yellow) – 2 шт тонер TN-324C (cyan) – 2 шт

Customer Information Информация о клиенте		
Customer ID Название клиента	Customer Address Адрес клиента	Contact Person Контактное лицо
Smartapps	г. Астана, Сыганак 70	

Signatures Подписи	
	Хон Н.И.
Customer (Signature and clear name) Клиент (Подпись ФИО)	Technician (Signature and clear name) Инженер (Подпись ФИО)

Individual Service Call Report

Акт выполненных работ

Incident call (CM) ☐ Maintenance work (PM) ☐

Вызов по необходимости Плановый вызов

Service Executing Partner Партнер, выполняющий сервис		
Dealer ID Название компании	Dealer Address Адрес компании	Contact Person Контактное лицо
«Eco Print»		Хон Н.И. Асватов М. М.

Machine Information Информация о машине			
Machine ID / Serial # Название машины/серийный номер	Total Counter (TC) Показания счетчиков	TC Read date Дата снятия показаний счетчиков	Расходные материалы к заказу
KM Bizhub C258 A7R0027005538	Цветные: 54 874 Ч/Б: 407 169 Всего: 462 043	20.03.2024	

Customer Information Информация о клиенте		
Customer ID Название клиента	Customer Address Адрес клиента	Contact Person Контактное лицо
Smartapps	г. Астана, Сыганак 70	

Signatures Подписи	
Бекенов Ю.	Асватов М. М.
Customer (Signature and clear name) Клиент (Подпись ФИО)	Technician (Signature and clear name) Инженер (Подпись ФИО)

АКТ ПРИЕМА-ПЕРЕДАЧИ ТОВАРА № 08012024

Республика Казахстан (адрес передачи): АО «Центр международных программ»
Дата передачи: 08.01.2024

№	Наименование	Количество	Примечание
1	Мышь Logotech M240 Silent Graphite, Wireless, Optical, 4000dpi, 1 x AA, Blutooth, USB опц	1	
	Итого	**1**	

Передал:

ТОО «SmartApps»
Инженер тех.поддержки (1-я линия)

_____ / **Бекенов Д. О.**

Получил:

Руководитель управления
бухгалтерского учета и отчетности

_____ / **Маратбаева Б. А.**

АКТ ПРИЕМА-ПЕРЕДАЧИ ТОВАРА № 08012024

Республика Казахстан (адрес передачи): АО «Центр международных программ»
Дата передачи: 08.01.2024

№	Наименование	Количество	Примечание
1	Мышь Logotech M240 Silent Graphite, Wireless, Optical, 4000dpi, 1 x AA, Blutooth, USB опц	1	
	Итого	**1**	

Передал:

ТОО «SmartApps»
Инженер тех.поддержки (1-я линия)

_____ / **Бекенов Д. О.**

Получил:

АО «Центр международных программ»
Руководитель управления
цифровизации и государственных услуг

_____ / **Төлеужан Е. Ә.**

АКТ ПРИЕМА-ПЕРЕДАЧИ ТОВАРА № 15012024

Республика Казахстан (адрес передачи): АО «Центр международных программ»

Дата передачи: 15.01.2024

№	Наименование	Количество	Примечание
1	Блок питания MRM 502	10	
	Итого	**10**	

Передал:

ТОО «SmartApps»
Инженер тех.поддержки (1-я линия)

_____ / **Бекенов Д. О.**

Получил:

АО «Центр международных программ»
Руководитель управления
цифровизации и государственных услуг

_____ / **Төлеужан Е. Ә.**

АКТ ПРИЕМА-ПЕРЕДАЧИ ТОВАРА № 15012024

Республика Казахстан (адрес передачи): АО «Центр международных программ»

Дата передачи: 15.01.2024

№	Наименование	Количество	Примечание
1	Кабель HDMI iPower iPiHDMI50, 15m m-m, OEM	1	
	Итого	**1**	

Передал:

ТОО «SmartApps»
Инженер тех.поддержки (1-я линия)

_____ / **Бекенов Д. О.**

Получил:

АО «Центр международных программ»
Руководитель управления
цифровизации и государственных услуг

_____ / **Төлеужан Е. Ә.**

АКТ ПРИЕМА-ПЕРЕДАЧИ ТОВАРА № 15012024

Республика Казахстан (адрес передачи): АО «Центр международных программ»
Дата передачи: 15.01.2024

№	Наименование	Количество	Примечание
1	Клавиатура Rapoo E9350G, Dark Grey, USB	1	
	Итого	**1**	

Передал:

ТОО «SmartApps»
Инженер тех.поддержки (1-я линия)

_____ / **Бекенов Д. О.**

Получил:

АО «Центр международных программ»
Руководитель управления
цифровизации и государственных услуг

_____ / **Төлеужан Е. Ә.**

Приложение №5
Список заблокированных учетных записей

№	Имя учетной записи	Статус	Когда отключена
1	administrator	Отключена	3/1/2024 9:09:44 AM
2	Sergei Abakumov	Отключена	1/29/2024 10:21:55 AM
3	Галия Балыкова	Отключена	1/10/2024 1:54:14 PM
4	Laura Bekmambetova	Отключена	1/29/2024 10:21:55 AM
5	support support	Отключена	1/5/2024 9:22:21 PM
6	Gulmira Zhanabergenova	Отключена	1/9/2024 9:22:17 AM
7	admin3	Отключена	1/10/2024 1:58:10 PM
8	Sharipa Uylibayeva	Отключена	1/9/2024 9:22:17 AM
9	webmaster	Отключена	1/5/2024 9:37:21 PM
10	Alibi Baiturin	Отключена	2/5/2024 11:08:25 AM
11	test	Отключена	3/22/2024 7:36:11 AM
12	admin admin	Отключена	3/22/2024 7:51:11 AM
13	Gulnur Orshabekova	Отключена	1/24/2024 3:22:01 PM
14	Mariyam Ishanova	Отключена	1/24/2024 3:22:01 PM
15	Kamshat Sakhiyeva	Отключена	1/4/2024 10:07:23 AM
16	Aigerim Kanatova	Отключена	1/4/2024 10:07:23 AM
17	Alua Tazhigaliyeva	Отключена	1/24/2024 3:22:01 PM
18	Yesbolat Amirbekov	Отключена	1/10/2024 1:55:37 PM
19	Maira Beisova	Отключена	3/14/2024 1:06:18 PM
20	Akmaral Iskakova	Отключена	1/4/2024 10:07:23 AM
21	Diana Orazbay	Отключена	1/9/2024 9:22:17 AM
22	guest	Отключена	2/15/2024 3:21:40 AM
23	Olzhas Sakenov	Отключена	1/22/2024 8:52:04 AM
24	Makpal Mukhamedkarimova	Отключена	1/4/2024 10:07:23 AM
25	Nazerke Umarova	Отключена	2/5/2024 11:51:49 AM
26	Zhalgas Molzhigit	Отключена	1/22/2024 10:52:04 AM
27	Mustapayeva Aiganym	Отключена	1/24/2024 3:22:01 PM
28	Fyuriza Uzakova	Отключена	1/9/2024 9:22:17 AM

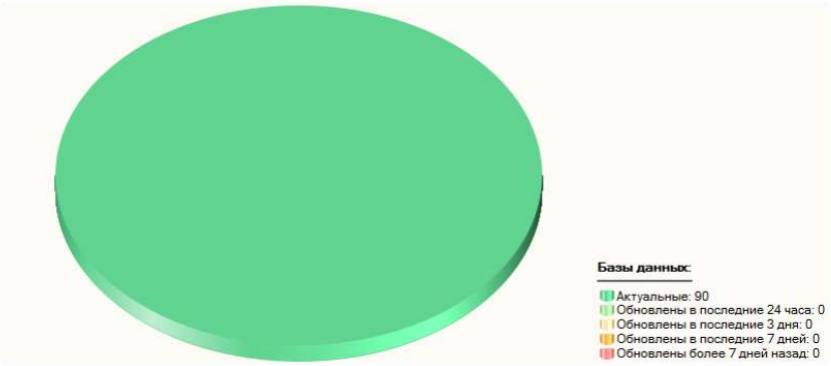
Приложение 6. Отчёт антивирусной системы Касперского

Kaspersky Security Center 14 kaspersky

Отчет об используемых антивирусных базах

2024-04-01T13:21:33

Отчет содержит информацию об используемых антивирусных базах данных "Лаборатории Касперского". Отчет формируется для группы: "Управляемые устройства"



Сводная информация:

Созданы	Статус антивирусных баз	Количество устройств	Количество групп
2022-12-14T09:18:00	Актуальные	1	1
2023-01-13T07:11:00	Актуальные	1	1
2023-02-20T11:01:00	Актуальные	1	1
2023-04-02T04:56:00	Актуальные	1	1
2023-09-24T18:58:00	Актуальные	1	1
2023-11-15T20:08:00	Актуальные	2	1
2023-12-27T15:31:00	Актуальные	1	1
2024-01-18T20:58:00	Актуальные	1	1
2024-01-21T15:55:00	Актуальные	2	1
2024-01-22T20:44:00	Актуальные	1	1
2024-01-23T19:33:00	Актуальные	1	1
2024-01-24T19:54:00	Актуальные	1	1
2024-01-29T14:31:00	Актуальные	1	1
2024-02-04T18:09:00	Актуальные	1	1
2024-02-14T20:42:00	Актуальные	1	1
2024-02-27T20:22:00	Актуальные	1	1
2024-03-12T20:22:00	Актуальные	2	1
2024-03-19T11:26:00	Актуальные	5	1
2024-03-20T14:24:00	Актуальные	1	1
2024-03-25T15:29:00	Актуальные	2	1
2024-03-27T20:05:00	Актуальные	3	1
2024-03-28T18:50:00	Актуальные	2	1
2024-03-29T18:02:00	Актуальные	1	1
2024-03-31T18:23:00	Актуальные	55	4
2024-04-01T11:42:00	Актуальные	1	1

Количество наборов баз: 90 Актуальные: 90 Обновлены в последние 24 часа: 0 Обновлены в последние 3 дня: 0

Обновлены в последние 7 дней: 0 Обновлены более 7 дней назад: 0