



Сатжанов А.М.  
И.о. главного исполнительного  
директора АО «Авиационная  
администрация Казахстана»



Ганесев А.Р.  
И.о. Председателя Правления  
АО «Аэропорт Шымкент»

**Техническая спецификация  
к конкурсной документации по отбору поставщика услуг наземного  
обслуживания в аэропорту города Шымкент**

**Общая информация**

1. Настоящая техническая спецификация разработана в соответствии со статьёй 65 Закона Республики Казахстан от 15 июля 2010 года № 339-IV «Об использовании воздушного пространства и деятельности авиации», а также Приказом Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 2 октября 2019 года № 750 «Об утверждении Правил осуществления наземного обслуживания в аэропортах» и устанавливает требования к перечню товаров, работ и услуг аэродромного и наземного обслуживания, входящих в состав аэропортовой деятельности (далее – Услуги).

2. Перечень услуг наземного обслуживания, передаваемых в конкурентную среду:

№ п/п	Наименование раздела	Наименование услуги
1	Обслуживание пассажиров	<p>1. Предоставление рабочего места (площади) для регистрации пассажиров, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• подготовка рабочих мест для регистрации пассажиров;</li> <li>• предоставление места с необходимым оборудованием и средствами связи для осуществления регистрации пассажиров;</li> <li>• предоставление части мест общего пользования в терминале для осуществления регистрации пассажиров.</li> <li>• сканирование штрих кода с посадочного талона;</li> <li>• соблюдение приоритетности посадки пассажиров (в первую очередь спец пассажиры, бизнес класса далее эконом класс)</li> </ul> <p>2. Регистрация пассажиров:</p>

- регистрацию пассажиров на рейс;
- взвешивание и оформление багажа;
- оформление сверхнормативного багажа;
- выявление наличия свободных мест;
- подведение итогов регистрации;
- составление ведомостей регистрации пассажиров и багажных ведомостей;
- предоставление информации по количеству пассажиров и их рассадке в воздушном судне с целью контроля загрузки;
- проверку количества пассажиров после посадки в воздушное судно.
- Предоставление мест для мобильных киосков

### 3. Обслуживание пассажиров, включая:

- объявление по громкой связи с указанием номера рейса, маршрута и номера гейта и на информационном табло;
- накопление и сопровождение пассажиров до воздушного судна;
- проверка перевозочных документов пассажиров перед посадкой;
- информационное обеспечение пассажиров;
- при изменении статусов рейсов;
- транзитных и трансферных пассажиров;
- предоставление багажных тележек пассажирам;
- предоставление специальных средств и обслуживания для специальных категорий пассажиров (пассажиры с ограниченными возможностями, депортируемые пассажиры, несопровождаемые дети и другие);
- услуга по розыску багажа в зале прибытия, обращение к работнику Lost&Found с предоставлением посадочного талона, багажной бирки и паспорта пассажира;
- Заполнение работником Lost&Found акта о не прибытии багажа;
- Система розыска багажа World Tracer.

### 4. Посадка-высадка пассажиров посредством телескопического трапа, включая:

- 1) подгон трапа;
- 2) установку трапа;
- 3) уборку трапа.

	Обработка багажа	<p>5. Посадка-высадка пассажиров посредством передвижных трапов, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1) подгон трапа;</li> <li>• 2) установку трапа;</li> <li>• 3) уборку трапа.</li> </ul> <p>1. Обработка багажа, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• сортировку багажа, используя автоматизированную систему обработки багажа, которая включает в себя автоматизированный комплекс по сортировке и сканированию багажа;</li> <li>• комплектацию багажа в средства пакетирования и в багажные тележки;</li> <li>• определение количества мест и веса багажа;</li> <li>• предоставление информации по количеству мест и весу багажа;</li> <li>• разукomплектование багажа;</li> <li>• сортировку багажа для выдачи с учетом приоритетности;</li> <li>• выдачу багажа;</li> <li>• сортировку и хранение трансфертного багажа.</li> </ul> <p>2. Транспортировка багажа, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• доставку багажа из багажного отделения пассажирского терминала до воздушного судна и обратно;</li> <li>• транспортировку багажа между воздушными судами.</li> </ul>
	Обслуживание на перроне	<p>1. Обеспечение встречи и выпуска воздушного судна, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Встреча и выпуск воздушных судов;</li> <li>• осмотр места стоянки воздушного судна до его прибытия;</li> <li>• прием и выпуск (подача визуальных сигналов или обеспечение автоматической системой установки воздушного судна) воздушного судна на место стоянки;</li> <li>• установку и уборку стояночных колодок под колеса шасси;</li> <li>• установку и уборку сигнальных конусов;</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• установку и снятие фиксаторов шасси, заглушек двигателей, чехлов различных датчиков;</li> <li>• заземление воздушного судна;</li> <li>• установление связи с экипажем по самолетному переговорному устройству или радиосвязи между перроном и кабиной экипажа;</li> <li>• визуальный осмотр воздушного судна на предмет повреждений, подсоединенного оборудования;</li> <li>• контроль запуска двигателя;</li> <li>• контроль выруливания воздушного судна с места стоянки.</li> </ul> <p>2. Буксировка воздушных судов, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• подсоединение и отсоединение буксировочного водила к воздушному судну и к тягачу;</li> <li>• руководство буксировкой.</li> </ul>
--	--	--

### Требование к потенциальным поставщикам

#### 1. Общие требования

1. Потенциальный поставщик согласно статье 64 Закона Республики Казахстан от 15 июля 2010 года «Об использовании воздушного пространства Республики Казахстан и деятельности авиации» обязан соблюдать нормы, установленные эксплуатантом аэропорта в соответствии с законодательством Республики Казахстан об использовании воздушного пространства Республики Казахстан и деятельности авиации.

2. Потенциальный поставщик должен соблюдать стандарты безопасности и качества в процессе оказания Услуг, предусмотренных руководством пользователя аэропорта и международными стандартами, а также внутренними документами АО «Аэропорт Шымкент» (далее - Аэропорт), а также должен обеспечить выполнение требований Санитарных правил «Санитарно-эпидемиологические требования к транспортным средствам для перевозки пассажиров и грузов», утвержденных приказом Министра здравоохранения РК от 11 января 2021 года № ҚР ДСМ-5.

3. Потенциальный поставщик в зависимости от вида заявленных услуг должен руководствоваться следующими документами в операционной деятельности:

Закон РК от 15 июля 2010 года	Об использовании воздушного пространства Республики Казахстан и деятельности авиации
Закон РК № 567 от 05.07.2004 г.	О связи

Закон РК № 94-V от 21.05.2013 г.	О персональных данных и их защите
Приказ Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан № 750 от 02.10.2019 г.	Об утверждении Правил наземного обслуживания в аэропортах
Приказ Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан № 189 от 24.02.2015 г.	Об утверждении Правил организации обслуживания пассажиров в аэропортах Республики Казахстан
Приказ и.о. Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 26 марта 2015 года № 327	Об утверждении Правил по организации работы специального транспорта в аэропортах Республики Казахстан
Приказ Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 30 апреля 2015 года № 540	Об утверждении Правил перевозки пассажиров, багажа и грузов на воздушном транспорте
Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 11 января 2021 года № ҚР ДСМ-5	Об утверждении Санитарных правил "Санитарно-эпидемиологические требования к транспортным средствам для перевозки пассажиров и грузов"
IATA Airport Handling Manual (AHM) Last Edition	Руководство International Air Transport Association (IATA)
IATA DGR Last Edition	Руководство IATA
IATA Ground Operation Manual (IGOM)	Руководство IATA
ISO 20471:2013	Одежда повышенной видимости. Методы испытаний и требования
Инструкция по организации движения спецавтотранспорта и средств механизации по аэродрому	Инструкция регулирует движение наземных транспортных средств и пешеходов на аэродроме. Инструкция разработана с целью обеспечения безопасности движения на аэродроме

4. Потенциальный поставщик должен иметь в наличии инструкцию, регламентирующую последовательные процедуры и взаимодействие с Инспекцией по безопасности полетов Аэропорта.

5. Потенциальный поставщик должен:

- соответствовать требованиям охраны труда, пожарной безопасности и промышленной безопасности;
- предоставить сертификат экологического менеджмента ISO 14001;
- иметь действующую систему управления безопасностью полетов;
- иметь разработанный Руководство по наземному обслуживанию с описанием выполнения процедур наземного обслуживания для типов ВС (CRJ200 (CL600-2B19), Boeing 737-300/400/500, Boeing

737-700/800, Boeing 737-8/9, Boeing 757-200, Boeing 767-300, Airbus 320/321, Embraer 170/190), соответствующий требованиям, перечисленным технической спецификации;

- Ознакомиться утвержденным аварийным планом и планом реагирования на сбойные ситуации.

## **2. Организационная структура и кадровая политика**

### **2.1. Требования к организации и управлению**

1. Потенциальный поставщик должен обеспечить наземное обслуживание в соответствии с требованиями авиакомпании, договора IATA Standard Ground Handling Agreement (SGHA), Service Level Agreement (SLA) и стандартами эксплуатанта Аэропорта.

2. Потенциальный поставщик обязан иметь действующую систему управления, обеспечивающую:

- Прямую ответственность высшего руководства за обеспечение безопасности полётов, качества предоставляемых услуг, а также за соблюдение стандартов и процедур, установленных законодательством и нормативными актами в сфере гражданской авиации;
- руководство системы управления безопасностью полетов (РУБП), включающую систему обучения для руководящего состава, среднего управленческого звена и производственного персонала по безопасности полетов;
- Эффективное распределение, координацию и контроль функций по обеспечению качества и безопасности полётов на всех уровнях организации;
- Наличие достаточных производственных и человеческих ресурсов, квалифицированного персонала, технических и материальных средств для обеспечения полного и бесперебойного оказания услуг по наземному обслуживанию в Аэропорту;
- Механизмы внутреннего аудита, мониторинга и постоянного улучшения процессов по наземному обслуживанию, включая оперативное реагирование на замечания и предписания со стороны Аэропорта и контролирующих органов.

3. При подаче заявки на допуск к осуществлению деятельности на территории аэропорта города Шымкент для оказания услуг, входящих в наземное обслуживание, потенциальный поставщик обязан иметь утвержденную организационную структуру и утвержденное штатное расписание (штатную численность), обеспечивающие эффективное управление и выполнение всех видов заявляемых услуг наземного обслуживания, в том числе с обеспечением на первоначальном этапе способности обслуживать пассажиропоток не менее 700 пассажиров в час (пиковая часовая нагрузка).

4. На момент подачи указанной заявки потенциальный поставщик обязан располагать минимально необходимым количеством обученного, допущенного и имеющего надлежащий практический опыт персонала (включая

руководящий и производственный персонал), достаточным для обеспечения непрерывного оказания услуг и соблюдения требований безопасности полетов. Потенциальный поставщик обязуется в течение 6 (шести) месяцев со дня подписания типового договора обеспечить полное укомплектование и полное обучение (подготовку/переподготовку, проверку знаний и допуск к работам) всего персонала, необходимого для оказания услуг в полном объеме, в соответствии с утвержденным Стандартом обучения, включая поддержание актуальности обучения и допусков, а также обеспечить получение всех необходимых разрешительных документов и допусков (в том числе пропусков) в соответствии с требованиями Аэропорта для осуществления деятельности на его территории.

5. На момент подачи заявки на допуск потенциальный поставщик обязан иметь назначенного менеджера по обучению (Training Manager), ответственного за организацию, контроль и документальное подтверждение обучения персонала, ведение учетных записей (training records), планирование обучения/проверок, а также за обеспечение соответствия программ обучения утвержденному Стандарту обучения.

**Минимальное необходимое количество персонала\***

	Должность	Количество (человек)	Смена (человек)
1	Авиатехник	32	8
2	Рамп агент	4	1
3	Водители спецтехники	16	4
4	Агент по обслуживанию пассажиров	60	15
5	Грузчик-сортировщик	48	12
6	Диктор-справочной службы	4	1

\*в зависимости от планируемого объема оказываемых услуг

Виды воздушных судов, совершающих полеты в Аэропорту:

1. CRJ200 (CL600-2B19)
2. Boeing 737-300/400/500
3. Boeing 737-700/800
4. Boeing 737-8/9
5. Boeing 757-200
6. Boeing 767-300
7. Airbus 320/321
8. Embraer 170/190

6. Руководители потенциального поставщика и персонал,

задействованный в процессах наземного обслуживания, должны быть ознакомлены с руководствами, инструкциями и технологическими документами, регламентирующими производственные процессы.

## **2.2. Требования к персоналу организации по наземному обслуживанию и его подготовка**

1. Персонал потенциального поставщика должен пройти необходимую подготовку и обучение, подтвержденные соответствующими сертификатами и допусками, а также обладать практическими навыками работы в следующих информационных системах регистрации и обработки пассажирских данных: Tais, Crane, Sprint, Altea, Astra, Sabre, Hitit, Amadeus, Quick Check-in.

2. До момента получения допуска на территорию Аэропорта потенциальный поставщик должен быть укомплектован административным, руководящим и производственным (наземным) персоналом, необходимым для осуществления своей деятельности, в штатной численности, достаточной для первоначального начала оказания услуг и последующего выполнения планируемого объема работ, включая покрытие пиковых нагрузок. Комплектование штата должно обеспечивать непрерывное, бесперебойное и качественное оказание услуг по наземному обслуживанию, соблюдение требований безопасности полетов, качества и производительности, а также наличие замещаемости ключевых функций (на период отпусков/болезней/ротации) и возможность привлечения дополнительного персонала при росте объемов.

3. До момента получения допуска на территорию Аэропорта у потенциального поставщика должен быть назначен и фактически осуществлять свои функции менеджер (специалист), ответственный за обучение и повышение квалификации персонала (Training Manager/Training Specialist). Указанный специалист обязан обеспечить планирование и координацию процессов подготовки, обучения, проверки знаний, стажировки и допуска персонала к работам, ведение и актуализацию записей об обучении и допусках (training records), контроль сроков действия сертификатов/допусков и своевременное прохождение периодического обучения, а также взаимодействие с аэропортом по вопросам оформления допусков/пропусков и получения иных необходимых разрешительных документов, требуемых для осуществления деятельности на территории аэропорта.

4. В организации потенциального поставщика должен быть разработан и внедрен Стандарт обучения в соответствии с IATA АНМ 1110, включающий обязательные модули (минимальный перечень):

- «Система управления безопасностью полетов (СУБП/SMS)»;
- «Человеческий фактор»;
- «Безопасность на перроне».

5. Потенциальный поставщик за свой счёт обязан обеспечить получение допусков для своего персонала в контролируемую зону аэропорта города Шымкент, с прохождением установленных процедур идентификации и

проверки через уполномоченные государственные органы. Кроме того, потенциальный поставщик осуществляет за свой счёт подготовку и обучение своих сотрудников в соответствии с требованиями, установленными законодательством Республики Казахстан в области авиационной безопасности, в течении 1 (одного) месяца после заключения договора.

6. В организации потенциального поставщика должен быть разработан и утверждён годовой план обучения и повышения квалификации персонала, задействованного в процессе предоставления услуг наземного обслуживания в соответствии с требованиями IATA АНМ 1110. Поставщик обязан обеспечить надлежащее исполнение данного плана в установленные сроки в соответствии с требованиями действующего законодательства и стандартами, применимыми в сфере гражданской авиации.

\* для подтверждения предоставить нижеследующие документы;

- 1) копию действующей организационной структуры потенциального поставщика;
- 2) копию действующее штатное расписание потенциального поставщика;
- 3) копию кадровой политики и Стандарта обучения;
- 4) копию подтверждающих документов о прохождении обучения, проверке знаний и наличии допусков к самостоятельной работе **минимально необходимого количества обученного и аттестованного персонала, задействованного в оказании услуг наземного обслуживания (включая руководящий и производственный персонал)**;
- 5) Копии допусков всех сотрудников по регистрацию пассажиров в информационных системах регистрации и обработки пассажирских данных: *Tais, Crane, Sprint, Altea, Astra, Sabre, Hitit, Amadeus, Quick Check-in.*

7. Персонал, эксплуатирующий спецтехнику, средств перронной механизации и средства наземного обслуживания должен быть допущен к эксплуатации данного типа спецтехники, средств перронной механизации приказом руководителя потенциального поставщика после соответствующей подготовки. Допуск на право управления спецтехникой и средством перронной механизации на аэродроме города Шымкент выдается Аэропортом согласно Приказа и.о. Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 26 марта 2015 года №327 «Об утверждении Правил по организации работы специального транспорта в аэропортах Республики Казахстан».

8. Персонал, выполняющий техническое обслуживание спецтехники, средств перронной механизации и средств наземного обслуживания, должен пройти соответствующее обучение на право выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту указанной спецтехники и средств механизации у завода-изготовителя (уполномоченного представителя завода-изготовителя). По итогам обучения персонал должен быть допущен к выполнению работ по техническому обслуживанию и ремонту данного типа спецтехники, средств механизации и средств наземного обслуживания.

9. Персонал, эксплуатирующий спецтехнику, средства механизации и средства наземного обслуживания, должен проходить обязательный медицинский контроль перед началом и по окончанию рабочей смены и иметь

при себе подтверждающий документ в течение рабочей смены.

10. Персонал, осуществляющий технический осмотр и выпуск спецтехники и средства перронной механизации на линию, должен иметь соответствующую специальность инженера/механика.

11. Весь персонал, выполняющий должностные обязанности по осуществлению наземного обслуживания, должен быть в полном объеме обеспечен необходимыми средствами индивидуальной защиты (СИЗ), включая, но не ограничиваясь: специальной одеждой, специальной обувью, средствами защиты органов слуха (беруши/наушники), световозвращающими жилетами и иными СИЗ в соответствии с характером выполняемых работ и установленными требованиями охраны труда и безопасности.

### **3. Требования к специальной технике, средствам перронной механизации и средствам наземного обслуживания**

1. Потенциальный поставщик обязан располагать в достаточном количестве специальной техникой, средствами перронной механизации и средствами наземного обслуживания, а также необходимым оборудованием, инструментом и материалами для выполнения работ по заявленному виду деятельности на праве собственности и/или на основании договора аренды

Минимально необходимое количество специальной техники, средств перронной механизации и средств наземного обслуживания определяется исходя из планируемого объема оказываемых услуг:

	<b>Наименование</b>	<b>Количество единиц</b>
1	Стойка регистрации	24
2	Весы	24
3	Ленточные конвейеры для обработки багажа	70 м.
4	Конвейер для приема и выдачи багажа	7
5	Багажные тележки для пассажиров	120
6	Считыватель посадочных талонов	10
7	Оборудование для регистрации пассажиров	24
8	Оборудование для распечатки посадочных и багажных бирок	48
9	Считыватель документа	5
10	Информационное табло общей информации рейсов	10
11	Оборудование для объявления информации пассажиров	1
12	Переговорное устройство (рации) для переговоров между службами	15

13	Багажные тележки для багажа	12
14	Аэродромный тягач	2
15	Амбулифт	1
16	Багажный дизельный тягач	2
17	Электрический платформенный тягач для багажа	2
18	Дизельный источник питания	1
19	Телескопический трап	6
20	Буксировочное водило воздушных судов	5

2. Потенциальный поставщик должен предоставить перечень специальной техники, средств перронной механизации и средств наземного обслуживания в разрезе годов выпуска, количества отработанных мото/часов.

3. Потенциальный поставщик должен предоставить программу технического обслуживания, ремонта спецтехники, средств перронной механизации и средств наземного обслуживания в соответствии с требованиями производителей и иметь необходимую техническую базу.

4. Вся спецтехника, средства перронной механизации и средства наземного обслуживания должны соответствовать требованиям типам заявленных к обслуживанию воздушных судов, требованиям действующего законодательства Республики Казахстан, а также стандартам безопасности, приведенным в IATA АНМ 905А и иметь сертификат соответствия.

5. Сроки проведения профилактических работ определяются инструкциями по эксплуатации соответствующей спецтехники, средств перронной механизации и средств наземного обслуживания. Если сроки не определены, то профилактические работы выполняются при сезонной подготовке (ВЛП, ОЗП) с документальным оформлением.

6. В организации потенциального поставщика должны быть разработаны регламенты технического обслуживания на основании паспортов и инструкций по эксплуатации завода-производителя конкретного типа оборудования, процедуры выпуска средств наземного обслуживания на линию (для работы на аэродроме).

#### **4. Требования к зданиям, сооружениям, офисам и коммуникациям**

Потенциальный поставщик должен обладать достаточными материальными ресурсами для исполнения обязательств по оказанию услуг наземного обслуживания и обеспечить наличие инфраструктуры, позволяющей оказывать услуги **в объеме не менее 700 пассажиров в час (пиковая часовая нагрузка)**, включая обслуживание пассажиров и обработку данных.

##### **1. Пассажирский терминал и офисные помещения**

Потенциальный поставщик должен иметь в распоряжении (на праве собственности и/или на основании договора аренды) пассажирский терминал в городе Шымкент, а также офисные и производственные помещения, необходимые для:

- обслуживания пассажиропотока не менее 700 пассажиров в час (включая выполнение операций регистрации/оформления, обработки данных, взаимодействия с авиакомпаниями и аэропортом);
- размещения рабочих мест административного, руководящего и производственного персонала;
- обеспечения выполнения инфраструктурных требований Аэропорта и применения информационных систем, используемых при обслуживании пассажиров и обработке данных.

## 2. Оснащение рабочих мест и техническая готовность

Рабочие места персонала потенциального поставщика должны быть оснащены необходимой организационной и компьютерной техникой, обеспечивающей эффективное выполнение функций, связанных с оказанием услуг, включая:

- компьютеры/ноутбуки, средства печати/сканирования, источники бесперебойного питания (при необходимости);
- устойчивые каналы связи и доступ к информационным системам, используемым при обслуживании пассажиров/рейсов;
- средства оперативной связи и оповещения с возможностью подключения к системе аэропорта (при необходимости).

## 3. Производственная среда

Производственная среда потенциального поставщика должна соответствовать характеру и объему выполняемых работ и обеспечивать условия для их безопасного, качественного и эффективного выполнения. Условия производственной среды должны включать:

- соответствие санитарно-гигиеническим нормам;
- наличие освещения, вентиляции и климатических условий, соответствующих требованиям для помещений, предназначенных для обслуживания пассажиров и обработки багажа;
- организацию рабочих зон с учетом эргономики и минимизации производственных рисков;
- техническое оснащение, позволяющее выполнять функции в соответствии с установленными стандартами качества и безопасности.

## 4. Помещения для хранения

Помещения должны быть приспособлены для хранения наземного оборудования, инструмента и материалов, включая условия, исключаящие их повреждение, утрату, несанкционированный доступ и обеспечивающие сохранность и готовность к применению.

## 5. Весовое оборудование

Потенциальный поставщик услуг должен иметь весовое оборудование в собственности либо на иных законных основаниях и обеспечить его

техническую исправность и соответствие назначению. Потенциальный поставщик обязан:

- заключить договор на техническое обслуживание весового оборудования;
- обеспечить проведение поверки с выдачей подтверждающих документов (сертификата/свидетельства);
- проводить сервисное обслуживание и калибровку грузовых весов не реже одного раза в три месяца согласно требованиям стандарта АНМ-534.

#### 6. Документация и сертификаты на оборудование

Оборудование, техника и материалы должны иметь сертификаты соответствия (при необходимости), паспорта и руководства по эксплуатации, подтверждающие их пригодность и безопасность применения, а также обеспечивающие бесперебойное выполнение работ по наземному обслуживанию и работоспособность инфраструктуры.

#### 7. Коммуникации и связь

Потенциальный поставщик должен обеспечить наличие и работоспособность коммуникаций, необходимых для оперативного управления и взаимодействия:

- телефонная связь;
- стационарные и портативные средства радиосвязи (радиостанции) с возможностью подключения/интеграции к системам Аэропорта (при необходимости и по условиям аэропорта).

При этом потенциальный поставщик в срок не позднее 30 (тридцати) календарных дней с момента заключения договора обязан обеспечить оснащение указанными средствами связи, его подключение (при необходимости) к системе связи Аэропорта и поддержание их работоспособности.

Коммуникационные средства должны обеспечивать:

- надежную связь между сотрудниками потенциального поставщика и диспетчерскими службами Аэропорта (должна быть единая диспетчерская служба аэропорта);
- оперативный обмен информацией при обслуживании рейсов;
- устойчивое функционирование в условиях высоких нагрузок и помех.

*\* Для подтверждения соответствия предоставить:*

- *Перечень инструментов/техники/оборудования с приложением копий документов (заверенных печатью потенциального поставщика), подтверждающих право собственности и/или договор купли-продажи/аренды;*

- *Копию документа (заверенную печатью потенциального поставщика), подтверждающего наличие пассажирского терминала в городе Шымкент (право собственности или договор аренды), а также при наличии — документы на офисные/производственные помещения.*

## **5. Корпоративная безопасность**

1. Комплекс мер и стратегий, направленных на защиту организации от различных угроз, включая физические, информационные и репутационные риски.

*\* для подтверждения предоставить нижеследующие документы;*

*1) копию инструкцию, регламентирующую последовательные процедуры и взаимодействие с Инспекцией безопасности полетов эксплуатанта аэропорта и потенциального поставщика;*

*2) копию утвержденного аварийного плана и план реагирования на сбойные ситуации, разработанный на основе аварийного плана аэропорта города Шымкент;*

2. Обеспечение безопасности и здоровья работников на рабочем месте и на производстве, а также предотвращение аварий и пожаров. Весь персонал, выполняющий должностные обязанности перронного обслуживания и оформлению багажа, должен быть обеспечен необходимыми средствами индивидуальной защиты (СИЗ) в соответствии с требованиями действующего законодательства Республики Казахстан, а также санитарными и отраслевыми стандартами, применимыми в сфере гражданской авиации.

3. Оборудование рабочих мест должно соответствовать следующим требованиям:

- требованиям охраны труда и техники безопасности;
- нормам противопожарной безопасности;
- стандартам по охране окружающей среды.

*\* для подтверждения предоставить нижеследующие документы;*

*1) инструкция охраны труда и техники безопасности;*

*2) инструкция противопожарной безопасности;*

*3) стандартам по охране окружающей среды;*

*4) Положение о выдаче спец. одежды необходимые средства индивидуальной защиты.*

4. Весь персонал, задействованный в процедуре наземного обслуживания, должен проходить обязательный медицинский контроль перед началом рабочей смены.

*- для подтверждения предоставить заверенные печатью потенциального поставщика копию лицензии или договор на оказание медицинской услуги с медицинской службой имеющую лицензию.*

## **6. Информационное и документационное обеспечение деятельности организации по наземному обслуживанию**

Потенциальный поставщик должен обеспечить информационное и документационное сопровождение деятельности по наземному обслуживанию и иметь в распоряжении актуальный комплект внутренних и внешних документов, необходимых для безопасного и качественного оказания услуг.

1. Система обмена информацией.

В организации потенциального поставщика должна быть внедрена система обмена информацией, обеспечивающая своевременный обмен информацией между руководством и производственным персоналом, влияющей на обеспечение безопасности полетов, авиационной безопасности и качества услуг наземного обслуживания.

Система обмена информацией должна обеспечивать взаимодействие (обмен информацией) с представителями Аэропорта, авиакомпаний, иных организаций по наземному обслуживанию, а также организации по аэронавигационному обслуживанию (при необходимости).

2. Система управления документацией и данными.

Потенциальный поставщик должен иметь систему для управления и контроля внутренней и внешней документацией, а также данными, используемыми в процессе наземного обслуживания, включая обеспечение актуальности, контроля версий, учета изменений, доступности на рабочих местах и архивирования.

3. Комплект документации.

Потенциальный поставщик должен иметь в своем распоряжении (в актуальной редакции) комплект документации, включающий, но не ограничиваясь:

- законодательство Республики Казахстан в сфере гражданской авиации в соответствии с пунктом 9 настоящей технической спецификации;
- документы общего и распорядительного характера; **должностные** инструкции персонала; технологические инструкции и технологические карты; регламенты (процедуры) по оказанию услуг наземного обслуживания;
- Руководство по наземному обслуживанию, подготовленное в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан и IATA IGOM;
- Руководство (документацию) по управлению безопасностью полетов, разработанное в соответствии с требованиями ИКАО (ICAO Doc 9859, ICAO Doc 10121);
- Документы (записи), содержащие информацию о суточном объеме выполняемых работ, а также о мерах по обеспечению безопасности и бесперебойности полетов воздушных судов заказчика в соответствии с договорами (контрактами).

*\*Для подтверждения соответствия указанным требованиям потенциальный поставщик предоставляет копии, заверенные печатью потенциального поставщика, следующих документов:*

- *должностные инструкции всех категорий персонала;*
- *технологические инструкции и технологические карты;*
- *регламенты (процедуры) по оказанию услуг наземного обслуживания.*

## **7. Система управления качеством и контроль качества обслуживания**

Потенциальный поставщик обязан иметь внедренную систему управления качеством и осуществлять контроль качества предоставляемых услуг, обеспечивая регулярный мониторинг ключевых показателей эффективности. Качество оказываемых услуг должно соответствовать ожиданиям авиакомпаний и действующим нормативным требованиям.

Потенциальный поставщик не реже одного раза в квартал, а также по отдельному запросу Аэропорта, направляет на адреса электронной почты: [reception@airserver.kz](mailto:reception@airserver.kz); [market@airserver.kz](mailto:market@airserver.kz) отчет (форма отчета предоставляется дополнительно), включающий, в том числе, следующие сведения:

- показатели пунктуальности рейсов (on-time performance);
- время доставки багажа (время первой и последней выдачи багажа после прибытия рейса);
- иные сведения, запрашиваемые Аэропортом в рамках анализа качества предоставляемых услуг.

*\*Для подтверждения наличия системы управления качеством потенциальный поставщик предоставляет: копию сертификата системы менеджмента качества либо Политику в области качества и Руководство по качеству (либо иную документированную информацию, описывающую систему менеджмента качества).*

## **8. Финансовая устойчивость компании**

Потенциальный поставщик должен соответствовать финансовыми ресурсами, достаточными для исполнения обязательств по оказанию наземных услуг:

*\*для подтверждения предоставить нижеследующие документы;*

*1) справка о наличии денежных средств на расчетном счете потенциального поставщика, или иной документ из банка, подтверждающий наличие финансовых ресурсов, денежные средства не должны быть менее 300 000 000 (триста миллионов) тенге;*

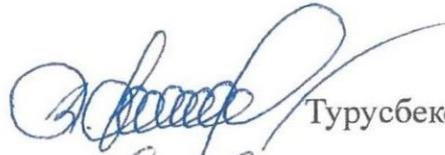
*2) справка с банка (банков) об отсутствии просроченной задолженности потенциального поставщика более чем за 3 (три) месяца, предшествующие дате вскрытия конвертов с конкурсными заявками, перед банком (банками) (в случае, если потенциальный поставщик является клиентом нескольких банков второго уровня или филиалов, а также иностранного банка, данная справка представляется от каждого из таких банков) за подписью первого руководителя или лица, его замещающего, с печатью банка (банков). Справка должна быть выдана не ранее даты размещения на веб-сайте АО «Аэропорт Шымкент» объявления о конкурсе;*

*3) бумажная копия электронного документа или копия сведений об отсутствии (наличии) налоговой задолженности, выданные не ранее 3 (трех) месяцев до дня вскрытия конвертов с конкурсными заявками;*

## 9. Прочие требования

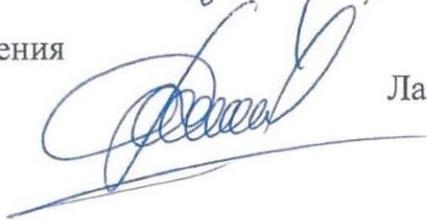
Потенциальный поставщик обязан заключить договор с Аэропортом на оказание услуг по наземному обслуживанию. В рамках указанного договора также предусматривается использование централизованной инфраструктуры Аэропорта, включая, но не ограничиваясь: перроном, транспортными средствами, а также иными объектами, необходимыми для выполнения соответствующих видов наземного обслуживания.

Заместитель Председателя Правления  
по обеспечению перевозок пассажиров,  
багажа и грузов



Турусбеков Е.Е.

Заместитель Председателя Правления  
по инфраструктуре



Лавриненко М.С.