

Объявление о закупках способом запроса ценовых предложений

Товарищество с ограниченной ответственностью «Астанаэнергосбыт»
(полное наименование субъекта естественной монополии)

объявляет о закупках способом запроса ценовых предложений
Техническое сопровождение информационной системы 1С Биллинг

№	Наименование закупок способом запроса ценовых предложений	Количество (объем)	Единица измерения	Описание и требуемые функциональные, технические, качественные и эксплуатационные характеристики закупаемых услуг	Срок и место поставки товаров, выполнение работ и предоставления услуг	Цена за единицу, без учета налога на добавленную стоимость	Общая сумма, без учета налога на добавленную стоимость
280	Техническое сопровождение информационной системы 1С Биллинг	1	Услуга	Описание и требуемые функциональные, технические, качественные и эксплуатационные характеристики закупаемых услуг указаны в Приложении № 1 проекта договора, являющегося неотъемлемой частью объявления.	Срок оказания услуг: с 01.01.2022г. по 31.12.2022г., адрес: г. Нур-Султан, ул. Б.Момышулы 4/1.	3 738 392,86	3 738 392,86

Условия платежа:

Условия оплаты: оплата 100% производится по факту оказанных услуг, согласно счет-фактуре и акта выполненных работ.

Ценовые предложения потенциальных поставщиков принимаются в срок до 09 часов 30 минут 08 декабря 2021 года, по адресу Б.Момышулы д., 4/1, кабинет №204.

Конверты с ценовыми предложениями вскрываются 09 часов 30 минут 08 декабря 2021 года, по адресу Б.Момышулы д., 4/1, кабинет 204.

Полное наименование, номер телефона, почтовый и электронный адреса субъекта естественной монополии:

Товарищество с ограниченной ответственностью «Астанаэнергосбыт», 010000, г. Нур-Султан, пр. Б. Момышулы 4/1, info@aesbyt.kz, тел. 91-85-13

Приложение:

1. Проект договора.

Генеральный директор ТОО «Астанаэнергосбыт» _____ Зинкевич А.В.



30 декабря 2021 г.

Баға ұсыныстарына сұраныс беру тәсілімен сатып алу туралы хабарландыру

«Астанаэнергосбыт» жауапкершілігі шектеулі серіктестігі

(табиғи монополия субъектісінің толық атауы)

Кәсіпорындар үшін ЭҚЖ Тезис пайдалану құқығын беру бойынша қызметін
Баға ұсыныстарын сұрату тәсілімен сатып алу туралы хабарлайды

№	Баға ұсыныстарын сұрату тәсілімен сатып алулардың атауы	Саны (көлемі)	Өлшем бірлігі	Сатып алынатын қызметтің сипаттамасы және талап етілетін функционалдық, техникалық, сапалық және пайдалану сипаттамалары	Тауарларды жеткізу, жұмыстарды орындау және қызметтерді көрсету мерзімі мен орны	Қосылған құн салығын есептемеген де бірлік үшін баға	Қосылған құн салығын есепке алмағанда, теңгемен жалпы сома
280	1С Биллинг ақпараттық жүйесін техникалық сүйемелдеу	1	Қызмет	Сатып алынатын қызметтердің сипаттамасы және талап етілетін функционалдық, техникалық, сапалық және пайдалану сипаттамалары хабарландырудың ажырамас бөлігі болып табылатын шарт жобасының №1 қосымшасында көрсетілген.	Қызмет көрсету мерзімі: 01.01.2022ж. бастап 31.12.2022ж. мекен-жайы: Нұр-Сұлтан қ. Б.Момышұлы 4/1	3 738 392,86	3 738 392,86

Төлем шарттары:

Төлем шарттары: 100% төлем шот-фактураға және орындалған жұмыстар актісіне сәйкес көрсетілген қызметтер фактісі бойынша жүргізіледі.

Әлеуетті өнім берушілердің баға ұсыныстары «08» желтоқсан 2021 ж. 09 сағат 30 минут дейінгі мерзімде, Б.Момышұлы д., 4/1, № 204 кабинеті мекенжайында қабылданады.

Баға ұсыныстары салынған конверттер «08» желтоқсан 2021 ж. 09 сағат 30 минутта Б.Момышұлы д., 4/1, № 204 кабинет мекенжайында ашылады.

Табиғи монополия субъектісінің толық атауы, телефон нөмірі, почталық және электрондық мекенжайлары: «Астанаэнергосбыт» жауапкершілігі шектеулі серіктестігі, 010000, Нұр-Сұлтан қ., Б.Момышұлы даңғ., 4/1, info@aesbyt.kz, тел. 91-85-13

Қосымша: Шарт жобасы.

«Астанаэнергосбыт» ЖШС бас директоры



Зинкевич А.В.

«30» қараша 2021 ж.

ІС Биллинг ақпараттық жүйесін техникалық сүйемелдеу бойынша қызметтер көрсетуге № ____ / ____ АЭС шарты

Нұр-Сұлтан қ. «__» _____ 20__ ж.

«Астанаэнергосбыт» Жауапкершілігі шектеулі серіктестігі, Жарғы негізінде әрекет ететін Бас директор Зинкевич А.В. атынан, ары қарай «Тапсырыс беруші» деп аталатын, бір тараптар, және

_____, оның атынан Жарғы негізінде әрекет ететін директоры _____ екінші тараптан, ары қарай «Орындаушы» деп аталатын, екінші тараптар, әр біреуі жекеше Тарап, ал бірігін Тараптар деп аталатын, Тапсырыс берушінің талаптарына сәйкес ІС Биллинг ақпараттық жүйесін техникалық сүйемелдеу бойынша қызметтер көрсету жөніндегі жұмыстарды орындауға осы Шартты жасасты және төмендегілер туралы келісімге келді:

1. КЕЛІСІМ-ШАРТ МӘНІ.

1.1. Орындаушы Тапсырыс берушінің тапсырмасы бойынша Тапсырыс беруші үшін ІС Биллинг ақпараттық жүйесін техникалық сүйемелдеу бойынша қызметтер көрсетуге міндеттенеді, ал Тапсырыс беруші орындалған жұмыс көлемін төлеуге міндеттенеді.

1.2. Осы Шарт шеңберінде жүзеге асырылатын жұмыстардың тізбесі осы Шартқа №1 қосымшада айқындалған.

1.3. Тараптар Орындаушы орындайтын жұмыстардың кепілдік берілген көлемі айына 180 (жүз сексен) адам-сағаттан аспайтын жұмыс уақытының ұзақтығын негізге ала отырып анықталады деп келісті.

1.4. Тараптар сондай-ақ жұмыстарды тапсыру – қабылдау жүргізу үшін есептік кезең-күнгізбелік ай деп белгілегенін қабылдады.

1.5. Осы Шарттың 1.3.-тармағында көрсетілген кепілді көлемнен тыс орындалған жұмыстар күнгізбелік ай ішінде қосымша жұмыстар болып табылады және Тапсырыс беруші қосымша төлейді.

1.6. Тапсырыс беруші ПО сипаттамалары (функционалдық талаптар, алгоритмдер және т.б.), Есептемелер (баспа формасының дизайны, деректерді жасаудың принциптері және алгоритмдері) Орындаушымен жұмыстар орындалар сәтте Тапсырмалар түрінде Тапсырыс берушімен ұсынылатынына келісті. Тапсырма Орындаушының жұмысын Тапсырыс беруші ұсынған талаптарға сәйкестігі тұрғысынан бағалауға негіз болып табылады.

2. КЕЛІСІМ-ШАРТТЫҢ ӘРЕКЕТ ЕТУ МЕРЗІМІ.

2.1. Шарт қол қойылған сәттен бастап күшіне енеді және 2022 жылғы 31 желтоқсанға дейін қолданыста болады және Тараптар өз міндеттемелерін толық орындағанға дейін өз күшін сақтайды.

3. ЖҰМЫСТАР ҚҰНЫ ЖӘНЕ ТӨЛЕМ ТӘРТІБІ

3.1. Осы Шарт бойынша орындалған жұмыстардың жалпы құны _____, сома түпкілікті болып табылады және өзгертуге жатпайды.

3.2. Осы Келісім-шарт бойынша төлем Орындаушының есеп шотына аудару арқылы келесі тәртіпте Тапсырыс берушімен жүргізіледі:

3.3. Ай сайынғы шот-фактураларды Орындаушы Тапсырыс берушіге есеп айырысудан кейінгі ағымдағы айдың 9-жұлдызына дейінгі мерзімде ұсынады, ал Тапсырыс беруші есеп айырысудан кейінгі әр айдың 25-жұлдызына дейінгі мерзімде төлейді.

4. ЖҰМЫСТАРДЫ ТАПСЫРУ-ҚАБЫЛДАУ ТӘРТІБІ.

4.1. Жұмыстарды тапсыру-қабылдауды Тараптар оларды орындау аяқталғаннан кейін, шарт бойынша жұмыстарды қабылдау-тапсыру сынақтары актісіне (бұдан әрі - Акт) қол қою арқылы жүргізеді. Орындалған жұмыстардың сапасы Тапсырыс беруші берген тапсырмаға сәйкес келуі бойынша анықталады.

4.2. Осы Шарт бойынша жұмыстарды қабылдау, олардың сапасына наразылық болмаған жағдайда, Тараптардың тиісті актіге қол қоюы арқылы жүргізіледі.

Договор № ____ / ____ АЭС
на оказание услуг по техническому сопровождению
информационной системы ІС Биллинг

г. Нур-Султан «__» _____ 20__ г.

Товарищество с ограниченной ответственностью «Астанаэнергосбыт», в лице Генерального директора Зинкевич А.В., действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем «Заказчик», с одной стороны, и

_____, в лице директора _____, действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», с другой стороны, именуемые каждый в отдельности Сторона, а совместно Стороны, заключили настоящий договор на выполнение работ по техническому сопровождению информационной системы І С Биллинг в соответствии с требованиями Заказчика, и пришли к соглашению о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА.

1.1. Исполнитель обязуется по заданию Заказчика оказывать услуги по техническому сопровождению информационной системы ІС Биллинг для Заказчика, а Заказчик обязуется оплатить выполненный объем работ.

1.2. Перечень работ, осуществляемых в рамках настоящего договора, определен в Приложении №1 к настоящему Договору.

1.3. Стороны согласились, что гарантированный объем работ, выполняемый Исполнителем определяется исходя из длительности рабочего времени, не более 180 (сто восемьдесят) человеко-часов в месяц.

1.4. Стороны также приняли, что расчетным периодом для проведения сдачи-приёмки работ определить – календарный месяц.

1.5. Работы, выполненные сверх гарантированного объема, указанного в п.1.3. настоящего Договора, в течение календарного месяца, будут являться дополнительными работами и оплачиваются Заказчиком дополнительно.

1.6. Заказчик соглашается, что характеристики ПО (функциональные требования, алгоритмы и т.д.), Отчетов (дизайн печатной формы, принципы и алгоритмы формирования данных) будут предоставлены Заказчиком в виде Задания на момент выполнения работ Исполнителем. Задание является основанием оценки работы Исполнителя на предмет соответствия предъявленным Заказчиком требованиям.

2. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА.

2.1. Договор вступает в силу с даты подписания и действует по 31 декабря 2022 года и сохраняет свою силу до полного исполнения Сторонами своих обязательств.

3. СТОИМОСТЬ РАБОТ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

3.1. Общая стоимость работ, выполненных по настоящему договору, составляет _____ сумма является окончательной и изменению не подлежит.

3.2. Оплата по настоящему Договору производится Заказчиком путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

Ежемесячные счета-фактуры выставляются Исполнителем Заказчику в срок до 9 числа текущего месяца, следующего за расчетным, которые Заказчик оплачивает в срок до 25 числа каждого месяца, следующего за расчетным.

4. ПОРЯДОК СДАЧИ-ПРИЕМКИ РАБОТ.

4.1. Сдача-приемка Работ будет проводиться Сторонами по окончании их выполнения, путем подписания Акта приемо-сдаточных испытаний работ (далее - Акт) по Договору. Качество выполненных работ определяется по соответствию с предоставленным Заказчиком Заданием.

4.2. Приемка Работ по настоящему Договору, при отсутствии претензий к их качеству, производится путем подписания Сторонами соответствующего Акта.

4.3. По дополнительным работам Стороны также проводят приемку Работ с надлежащим оформлением документов согласно п. 4.1-4.2. настоящего Договора.

4.4. Исполнитель подготавливает и представляет Акт на подписание Заказчику. В течение трех рабочих дней со дня получения Акта, Заказчик обязан подписать представленный Акт и передать один экземпляр Исполнителю либо предоставить протокол разногласий с обоснованием причин отказа от подписания Акта. В случае получения протокола разногласий, Исполнитель в течение трех

4.3. Қосымша жұмыстар бойынша Тараптар осы Шарттың 4.1.-4.2.-тармағына сәйкес құжаттарды тиісті ресімдеумен жұмыстарды қабылдайды.

4.4. Орындаушы актіні дайындайды және Тапсырыс берушіге қол қоюға ұсынады. Актіні алған күннен бастап үш жұмыс күні ішінде Тапсырыс беруші ұсынылған актіге қол қоюға және бір данасын орындаушыға беруге Не актіге қол коюдан бас тарту себептерін негіздей отырып, келіспеушіліктер хаттамасын ұсынуға міндетті. Келіспеушіліктер хаттамасын алған жағдайда, орындаушы оны алған күннен бастап үш жұмыс күні ішінде анықталған кемшіліктерді жою мерзімдері бойынша ұсыныстарды Тапсырыс берушінің атына жібереді.

4.5. Тапсырыс беруші актіні алған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде дәлелді бас тартуды ұсынбаған жағдайда, осы Шарттың 4.4.-тармағына сәйкес жұмыстар Тапсырыс беруші қабылдаған деп есептеледі және шарт талаптарына сәйкес төленуге тиіс.

4.6. Егер Орындаушының жұмыстарды орындауын кідірту Тапсырыс берушінің Шарт бойынша өз міндеттемелерін орындамауының немесе уақтылы орындамауының салдары болып табылған жағдайда, Орындаушы Тапсырыс берушімен келісім бойынша Тапсырыс берушінің уәкілетті органын тиісті хабардар ете отырып, жұмыстарды тапсыру бойынша кідіруге әкеп соққан себептерді төлем мерзімдері бойынша өзгеріссіз орындаудың ағымдағы мәртебесі мен жоспарлы мерзімдерін көрсете отырып хаттама жасайды, бұл ретте Орындаушыға айыппұл санкциялары қолданылмайды.

5. ТАРАПТАРДЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫ ЖӘНЕ МІНДЕТТЕРІ.

5.1. Орындаушы міндетті:

5.1.1. Тапсырыс берушінің тиісті сападағы тапсырмалары бойынша №1 қосымшада келтірілген жұмыстарды орындауға;

5.1.2. Акт негізінде Жұмыстарды тапсыруға;

5.2. Орындаушы құқылы:

5.2.1. Тапсырыс берушінің келісімінсіз үшінші тұлғаларды Жұмысты орындау үшін тартуға, бұл ретте Орындаушы осы үшінші тұлғалардың әрекеті немесе әрекетсіздігі үшін өз меншігіне сияқты толық көлемде жауап береді;

5.3. Тапсырыс беруші міндетті:

5.3.1. орындалған Жұмыстарды қабылдауға және төлем жасауға;

5.3.2. Орындаушының шарт бойынша міндеттемелерін орындау басталғанға дейін жұмыстарға техникалық сипаттама беру;

5.3.3. жұмыстарды орындау үшін қажетті ақпараттық материалдарды Орындаушыға ұсынуға;

5.3.4. енгізілген бизнес үдерістер бойынша оқыту үшін Тапсырыс беруші қызметкерлерінің тізімін ұсыну.

5.4. Тапсырыс беруші құқылы:

5.4.1. Орындаушының шарт бойынша өз міндеттемелерін толық сапалы орындауына қабылдау мен бақылауды жүзеге асыру үшін уәкілетті тұлғаларды анықтауға;

5.4.2. қажеттігіне қарай жұмыстарды орындаушымен алдын ала келісілген еңбек шығындары бойынша ұқсас басқа тапсырмаға (тапсырмаларға) ауыстыруға;

5.4.3. Орындаушының жедел-шаруашылық қызметіне араласпай, Орындалатын жұмыстардың барысы мен сапасын, шарттық мерзімдердің және шарттардың сақталуын бақылауды жүзеге асыруға;

5.4.4. егер олардың сапасы Шарттың талаптарына сәйкес келмесе, Жұмыстарды қабылдаудан бас тартуға;

5.4.5. Шарт бойынша жұмыстарды мерзімінен бұрын орындаған жағдайда, Келісім-шарт талаптарына сәйкес орындалған жұмыстарды қабылдауға.

6. ТАРАПТАРДЫҢ ЖАУАПКЕРШІЛІГІ.

6.1. Тараптар осы Келісім-шарт бойынша міндеттемелерді тиісті орындамағаны үшін қолданыстағы Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес жауап береді.

6.2. Орындаушы Келісім-шарт бойынша міндеттерін тиісті орындамаған жағдайда, Тапсырыс берушіге Орындаушының кінәсінен Жұмыстарды тапсыру бойынша кешіктірілген әрбір күн үшін Келісім-шарт сомасынан 0,1 % (нөл бүтін оннан бір) мөлшерде тұрақсыздық айыбын төлеуге міндетті, бірақ орындалмаған Жұмыстар сомасынан 10% (он пайыз) көп емес.

рабочих дней с даты его получения направляет в адрес Заказчика предложения по срокам устранения выявленных недостатков.

4.5. В случае непредставления Заказчиком мотивированного отказа в течение 3 (трех) рабочих дней со дня получения Акта, в соответствии с п. 4.4. настоящего Договора, Работы считаются принятыми Заказчиком и подлежат оплате в соответствии с условиями Договора.

4.6. В случае, если задержка выполнения Работ Исполнителем явилась следствием невыполнения или несвоевременного выполнения Заказчиком своих обязательств по Договору, Исполнитель по согласованию с Заказчиком с надлежащим информированием уполномоченного органа Заказчика причин, повлекших задержку по сдаче работ, составляет Протокол с указанием текущего статуса и плановых сроков исполнения без изменений по срокам оплаты, при этом штрафные санкции к Исполнителю не применяются.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН.

5.1. Исполнитель обязуется:

5.1.1. Выполнять работы, приведенные в Приложении №1, по заданиям Заказчика надлежащего качества;

5.1.2. сдавать Работы на основании Акта;

5.2. Исполнитель вправе:

5.2.1. привлекать для выполнения Работ третьих лиц без согласия Заказчика, при этом Исполнитель несет ответственность за действия или бездействия данных третьих лиц в полном объеме как за свои собственные;

5.3. Заказчик обязуется:

5.3.1. принять и оплатить выполненные Работы;

5.3.2. предоставить технические характеристики к Работам до начала исполнения обязательств Исполнителя по Договору;

5.3.3. предоставлять информационные материалы Исполнителю, необходимые для выполнения работ;

5.3.4. предоставить список работников Заказчика для обучения по внедренным бизнес процессам.

5.4. Заказчик вправе:

5.4.1. определить уполномоченных лиц для осуществления приемки и контроля за полнотой, качеством выполнения Исполнителем своих обязательств по Договору;

5.4.2. по мере необходимости произвести замену работ на другие, аналогичные по трудозатратам заданию (заданию), предварительно согласованные с Исполнителем;

5.4.3. осуществлять контроль за ходом и качеством выполняемых Работ, соблюдением договорных сроков и условий, не вмешиваясь при этом в оперативно-хозяйственную деятельность Исполнителя;

5.4.4. отказаться от приемки Работ в случае, если их качество не соответствует условиям Договора;

5.4.5. в случае досрочного выполнения Работ по Договору принять выполненные работы в соответствии с условиями Договора.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН.

6.1. За ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

6.2. В случае ненадлежащего исполнения обязательств по Договору Исполнитель обязуется оплатить Заказчику неустойку в размере 0,1 % (ноль целых одна десятая) от суммы Договора за каждый день просрочки по сдаче Работ по вине Исполнителя, но не более 10% (десяти процентов) от суммы невыполненных Работ.

6.3. Выплата неустойки не освобождает Исполнителя от исполнения своих обязательств по настоящему Договору.

6.4. На выполненные Исполнителем работы устанавливается гарантийный срок на 12 месяцев, в течении которого по требованию Заказчика, Исполнитель за свой счет устраняет возникшие неисправности.

7. ПОРЯДОК ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

7.1. Все изменения и дополнения к Договору действительны лишь в том случае, если они составлены в письменном виде и подписаны Сторонами.

7.2. Основаниями для внесения изменений в Договор могут быть следующие:

- Расширения перечня Работ, повлекших изменение стоимости настоящего Договора;

6.3. Тұрақсыздық айыбын төлеу Орындаушыны осы Келісім-шарт бойынша өз міндеттемелерін орындаудан босатпайды.

6.4. Орындаушы орындаған жұмыстарға 12 айға кепілдік мерзімі белгіленеді, осы мерзім ішінде Орындаушы Тапсырыс берушінің талабы бойынша өз есебінен туындаған ақауларды жоюды.

7. КЕЛІСІМ-ШАРТТЫ ӨЗГЕРТУ ЖӘНЕ БҰЗУ ТӘРТІБІ

7.1. Шартқа барлық өзгерістер мен толықтырулар, егер олар жазбаша түрде жасалған және тараптар қол қойған жағдайда ғана жарамды болады.

7.2. Шартқа өзгерістер енгізу үшін мынадай негіздер болуы мүмкін:

- Осы Шарт құнының өзгеруіне әкеп соққан жұмыстар тізбесін кеңейту;

- Тапсырыс берушінің бір жұмысты еңбек шығыны бойынша тең басқа жұмысқа ауыстыруы

7.3. Осы Шартты Тараптардың кез келгені екінші Тарапты 30 (отыз) күнтізбелік күн бұрын жазбаша хабардар ете отырып, Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген талаптар мен тәртіппен біржақты тәртіппен мерзімінен бұрын бұзуы мүмкін.

8. СЫБАЙЛАС ЖЕМҚОРЛЫҚҚА ЖӘНЕ АЛАЯҚТЫҚҚА ҚАРСЫ ІС-ӘРЕКЕТ

8.1. Орындаушы осымен басқа тұлғалар тікелей немесе жанама кез-келген төлемді жүргізетіндігі оған белгілі емес екендігіне және тікелей немесе жанама жүргізбейтіндігіне, өз клиенттеріне, мемлекеттік қызметкерлерге немесе агенттерге, басшыларға немесе Тапсырыс берушінің қызметкерлеріне немесе кез-келген тарапқа Қазақстан Республикасында қолданылатын заңнамаға қарсы келетін тәсілдермен сыйлықтар ұсынбауға және басқа да құндылықтарды ұсынбауға кепілдік береді, сондай-ақ Орындаушы парақорлыққа және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-әрекетке қатысты тиісті заңдардың, өкімдердің, қаулылардың және ережелердің сақталуына кепілдік береді.

8.2. Осы Келісім-шарттың ешбір ережесі 8.1.т. белгіленген кез-келген жүргізілген немесе уәде етілген төлемдерді, сыйлықтарды және құндылықтарды Тапсырыс берушінің Жеткізіп беуршіге өтеу міндетін жүктемейді.

8.3. 8.1.т.белгіленген кез-келген міндеттің Орындаушымен бұзылуы осы Келісім-шартқа немесе қолданыстағы заңнамаға сәйкес кез-келген өзге құқықтарға немесе Сатып алушының байланыс құралдарына залал келтірусіз бір жақты соттан тыс тәртіпте Тапсырыс берушіге осы Келісім-шартты дереу бұзу құқығын беретін осы Келісім-шарттың талаптарын елеулі түрде бұзу ретінде Тапсырыс берушімен қарастырылуы мүмкін. Орындаушы Келісім-шарттың 8.1.т. бұзған жағдайда, Орындаушы кез-келген талаптан Тапсырыс берушіні шектеу және жоғарыда аталған кез-келген міндеттемелердің бұзылуына және осы Келісім-шарттың бұзылуына байланысты немесе нәтижесінде туындаған кез-келген жауапкершілікке, залалдарға, шығындарға немесе шығыстарға байланысты туындауы мүмкін барлық шығындарды Тапсырыс берушіге өтеу міндетін өзіне алады.

8.4. Орындаушы осымен Сыбайлас жемқорлық және алаяқтық жөніндегі саясаттың (ары қарай – Саясат) көшірмесін алғандығын немесе Тапсырыс берушінің сайтында оқу арқылы онымен танысқандығын мәлімдейді және растайды. Тапсырыс берушінің қызметкерлерімен Саясат бұзылған жағдайда Орындаушы Келісім-шарттың 8.5.т. белгіленген байланыс желісі бойынша осы туралы жазбаша хабарлама жіберуге міндеттенеді.

8.5. Орындаушыға және оның қызметкерлеріне қолданылатын заңнаманың, саясаттардың және тәртіп стандарттарының бұзылуы туралы хабарлау үшін Тапсырыс берушімен келесі байланыс желілері орнатылды:

«Сыбайлас жемқорлық және алаяқтық бойынша шұғыл желі» - ақпараттық арна: (www.astanaenergobyt.kz);

Телефон: +7 (7172) 64-57-73;

Электрондық пошта: dep@energy.kz

9. БАСҚА ЖАҒДАЙЛАР.

9.1. Тапсырыс беруші мен Орындаушы Шарт бойынша немесе оған байланысты туындайтын келіспеушіліктер мен

- Замена Заказчиком одних работ на другие равноценные по трудозатратам.

7.3. Настоящий Договор может быть расторгнут досрочно любой из Сторон в одностороннем порядке, с письменным уведомлением другой Стороны за 30 (тридцать) календарных дней, на условиях и порядке, установленных законодательством Республики Казахстан.

8. ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ КОРРУПЦИИ И МОШЕННИЧЕСТВУ

8.1. Исполнитель настоящим гарантирует, что не будет, прямо или косвенно, и что ему не известно, что иные лица будут, прямо или косвенно, производить любые платежи, преподносить подарки или передавать иные ценности своим клиентам, государственным служащим или агентам, руководителям или работникам Заказчика или любой иной стороне способами, противоречащими применимому законодательству Республики Казахстан, а также Исполнитель гарантирует соблюдение всех соответствующих законов, постановлений, распоряжений и правил относительно противодействия взятничеству и коррупции.

8.2. Ни одно из положений настоящего Договора не возлагает на Заказчика обязательство компенсировать Исполнителю любые произведенные или обещанные платежи, подарки и ценности, указанные в п. 8.1.

8.3. Нарушение Исполнителем любого обязательства, указанного в п.8.1, может быть рассмотрено Заказчиком как существенное нарушение условий настоящего Договора, предоставляющее Заказчику право незамедлительно расторгнуть настоящий Договор в одностороннем внесудебном порядке без ущерба любым иным правам или средствам защиты Покупателя согласно настоящему Договору или применимому законодательству. В случае нарушения Исполнителем п.8.1 Договора, Исполнитель принимает на себя обязательство оградить Заказчика от любых требований и возместить Заказчику все убытки, которые могут возникнуть у Заказчика в связи с любой ответственностью, ущербом, расходами или затратами, возникшими в результате или в связи с нарушением любого из указанных выше обязательств и расторжением настоящего Договора.

8.4. Исполнитель настоящим заявляет и подтверждает, что он получил копию Политики по противодействию коррупции и мошенничеству (далее - Политика) или ознакомлен с ней путем изучения на сайте Заказчика. В случае нарушения Политики сотрудниками Заказчика, Исполнитель обязуется направить письменное уведомление об этом по линии связи, указанной в п.8.5 Договора.

8.5. Исполнителем установлены следующие линии связи, позволяющие Исполнителю и его работникам сообщать о нарушениях применимого законодательства, политик и стандартов поведения:

«Горячая линия по противодействию коррупции и мошенничеству» - информационный канал (www.astanaenergobyt.kz);

Телефон: +7 (7172) 64-57-73;

Электронная почта: dep@energy.kz

9. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ.

9.1. Заказчик и Исполнитель должны прилагать все усилия к тому, чтобы разрешить путем переговоров разногласия и споры, возникающие по Договору или в связи с ним. В случае, если Заказчик или Исполнитель не могут разрешить спор по Договору, любая из сторон может потребовать разрешения разногласий в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

9.2. Настоящий Договор составлен на государственном и русском языках в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждой Стороны. В случае разночтения преимущественную силу имеет текст на русском языке..

9.3. Во всем остальном, не предусмотренном Договором, Стороны руководствуются действующим законодательством Республики Казахстан.

9.4. Налоги и другие обязательные платежи в бюджет подлежат уплате в соответствии с налоговым законодательством Республики Казахстан.

дауларды келіссөздер жолымен шешуге барлық күш-жігерін жұмсауға тиіс. Егер Тапсырыс беруші немесе Орындаушы Шарт бойынша дауды шеше алмаса, Тараптардың кез келгені Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес келіспеушіліктерді шешуді талап ете алады.

9.2. Осы Шарт мемлекеттік және орыс тілдерінде бірдей заңды күші бар екі данада, әрбір тарап үшін бір-бір данадан жасалды. Әр түрлі оқылған жағдайда орыс тіліндегі мәтін басым күшке ие болады.

9.3. Келісім-шартта қарастырылмаған барлық басқа жағдайларда Тараптар Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасын басшылыққа алады.

9.4. Салықтар және бюджетке төленетін басқа да міндетті төлемдер Қазақстан Республикасының салық заңнамасына сәйкес төленуге тиіс.

10. ТАРАПТАРДЫҢ ЗАҢДЫ МЕКЕНЖАЙЛАРЫ ЖӘНЕ ДЕРЕКТЕМЕЛЕРІ.

Тапсырыс беруші:

«Астанаэнергосбыт» ЖШС

Қазақстан Республикасы, 010000

Нұр-Сұлтан қ., Б.Момышұлы д., 4/1

БСН 040940002605

ЖСК KZ 919 143 984 16BC07 437

«Сбербанк» АҚ

БСК SABRKZKA

Серия 62001 № 0022359 от 09.08.2012 ж. ҚҚС бойынша есепке қою туралы куәлік

Байланыс телефоны (7172) 90-80-06

Электрондық пошта мекен-жайы: info@aesbyt.kz

Бас директор

_____ Зинкевич А.В.

Орындаушы:

Директор

10. ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН.

Заказчик:

ТОО «Астанаэнергосбыт»

Республика Казахстан, 010000

г. Нур-Султан, пр.Б. Момышулы, д.4/1

БИН 040940002605

ИИК KZ 919 143 984 16BC07 437

АО «Сбербанк»

БИК SABRKZKA

Свидетельство о постановке на учет

по НДС серия 62001 №0022359 от 09.08.2012 г.

Контактный телефон(7172) 90-80-06

Адрес электронной почты info@aesbyt.kz

Генеральный директор

_____ Зинкевич А. В.

Исполнитель:

Директор

Спецификация на оказываемые услуги

	Наименование	Периодичность проведения работ	Кол-во месяцев
1	Техническое сопровождение ИС 1С Биллинг	в течение периода	12

1. Цель

Целью данного документа является описание условий технического сопровождения информационной системы «Тезис», в том числе согласование уровня качества предоставления услуг по Договору оказания услуг по техническому сопровождению информационной системы «Тезис», заключенному между ТОО «Астанаэнергосбыт» далее «Заказчик» и ТОО/АО/ИП «_____», далее «Исполнитель».

2. Определения

SLA - Service Level Agreement

ПО - Программное обеспечение

ИС АРМ – Автоматизированное рабочее место

КПК – Карманный персональный компьютер

ИС – Информационная система

ОС - Операционная система

СУБД – Система управления базами данных

Час - в данном документе часом называется рабочий час (60 минут), если явно не указано иное.

День - в данном документе днем называется рабочий день, если явно не указано иное.

Время реакции (отклика) - это время, в течение которого Исполнитель обязуется приступить к работе над проблемой, обозначенной Заказчиком, способом, предусмотренным в этом соглашении. В силу широкого спектра возможных задач и методов их решения время реакции НЕ ЯВЛЯЕТСЯ сроком решения задачи.

Инцидент - это любое событие, не являющееся частью стандартных операций по предоставлению услуги, которое привело или может привести к нарушению или снижению качества этой Услуги.

Запрос на обслуживание - это запрос на поддержку, предоставление информации, консультации или документации, не являющийся сбоем ИТ-инфраструктуры.

Запрос на изменение (Request for Changes) - заявка на изменение элемента ИТ-инфраструктуры или процедуры обслуживания.

Первый уровень поддержки – совокупность услуг по поддержке пользователей Заказчика (ServiceDesk).

Второй уровень поддержки – совокупность услуг по поддержке ИТ – инфраструктуры.

Третий уровень поддержки - совокупность услуг, нацеленных на решение проблем, не имеющих описания в документации к продуктам или базах знаний поставщиков. Поскольку предоставление таких услуг требует доступа к исходным кодам и прочей закрытой информации, подобные услуги обычно предлагает компания разработчик или третья компания, оказывающие такую поддержку от имени разработчика.

Эскалация – процедура передачи запроса или инцидента на более высокий уровень поддержки в случае, если его не удалось разрешить на текущем уровне.

3. Площадки

Условия данного соглашения распространяются на следующие площадки:

г. Павлодар ул. Кривенко, д.27

4. Обслуживаемые программные продукты и сервисы

Исполнитель принимает следующие программные обеспечения и сервисы, установленные на северном оборудовании на площадках Заказчика (далее – Программное обеспечение и сервисы): ИС 1С Биллинг.

5. Зависимость услуг Исполнителя от третьих компаний

Кроме услуг Исполнителя, на качество работы сервисов оказывает влияние качество услуг других компаний (поставщик электричества или телекоммуникационных услуг).

Так как Исполнитель не имеет возможности оказывать прямое влияние на качество услуг других компаний, при оценке качества работы Исполнителя не учитываются простои и перебои в работе, связанные с услугами других компаний.

6. Обязательства Заказчика

Для обеспечения возможности качественного оказания услуг Исполнителем в рамках настоящего Соглашения Заказчик обязуется предоставить Исполнителю следующее:

- возможность настройки круглосуточного защищенного удаленного доступа к информационной системе для целей дистанционного мониторинга и оперативного решения проблем;
- возможность круглосуточного физического доступа к программным обеспечениям и сервисам;
- полную информацию, необходимую для воспроизведения ситуации, для моделирования и решения задач пользователей Заказчика специалистами Исполнителя;
- назначить и сообщить Исполнителю ответственных лиц для взаимодействия по тем услугам и сервисам, для которых определяется необходимость наличия уполномоченного лица Заказчика;

- своевременно реагировать на обращения Исполнителя по выявленным инфраструктурным проблемам.

7. Права Заказчика

Заказчик имеет право:

- запрашивать от Исполнителя информацию о статусе обработки запросов;
- информировать Исполнителя о недостатках в работе или нарушениях;
- согласовывать с Исполнителем изменения в объемах и сроках выполняемых работ, заключать с Исполнителем дополнительные соглашения об изменении объема услуг и работ для Заказчика, выполняемых Исполнителем.

8. Права и привилегии персонала Заказчика

Исполнитель имеет полный административный доступ к программным обеспечениям и сервисам, персонал поддержки Заказчика в повседневной работе пользуется ограниченными правами и привилегиями в обслуживаемых Исполнителем системах, а именно:

- физический доступ в серверное помещение;
- права Servers Operators, Backup Operators;
- полномочия изменение атрибутов пользователей, сброс паролей в контексте LDAP сервера;
- для выполнения контролирующих и предупреждающих функций представителя Заказчика могут получить административный доступ к программному обеспечению и сервисам путем использования отдельных персонализированных учетных записей с административными полномочиями.

9. Параметры обслуживания

9.1. Рамки соглашения

Исполнитель несет ответственность перед Заказчиком за работоспособность программного обеспечения и сервисов, указанных в п. 4. настоящего Соглашения. Ниже описаны услуги, предоставляемые Исполнителем в рамках Договора об оказании услуг по техническому сопровождению. Все услуги разделены на следующие категории:

- Действия, выполняемые Исполнителем самостоятельно (S1);
- Действия, выполняемые Исполнителем по запросу Заказчика, включая запросы на изменения (S2);
- Действия, выполняемые Заказчиком самостоятельно, без согласования с Исполнителем (Z1);
- Действия, выполняемые Заказчиком самостоятельно, после согласования с Исполнителем (Z2);
- Услуги, выполняемые по запросу на изменение, также делятся на три типа: T1, T2 и T3 в зависимости от нормативного срока удовлетворения запроса (см. п. 10.3).

Временные параметры выполнения запросов, не являющихся запросами на изменение, указаны в п. 10.2.

9.2. Выполняемые действия

Действие	Тип	Срок
1. Обслуживание серверов		
1.1. Диагностика неисправностей	Z1, S2	T2
1.2. Установка системных обновлений операционной системы (критические патчи, сервис-паки) и обновлений антивирусных баз	Z2, S1	
1.3. Изменение настроек ПО, перечисленного в п. 5	Z2, S2	T2
1.4. Резервное копирование	Z2, S1	
1.5. Восстановление данных и системы при сбоях	Z2, S1	T3
1.6. Восстановление данных по запросу	Z2, S2	
1.7. Обновление серверного ПО кроме установки патчей и сервис-паков	S1, S2	T3
1.8. Мониторинг	Z1, S1	
1.9. Установка и настройка ПО	Z1, S2	T3
2. Обслуживание службы каталогов		
2.1. Регистрация пользователей	Z2, S2	T1
2.2. Изменение атрибутов пользователей и ресурсов по запросу со стороны Заказчика	Z2, S2	T1
2.3. Настройка групповых политик в соответствии с требованиями Заказчика	Z2, S2	T1
2.4. Мониторинг	Z1, S1	
2.5. Резервное копирование и восстановление	Z2, S1	
3. Обслуживание системы бэкапирования		
3.1. Установка обновлений	S1	
3.2. Изменение настроек	Z2, S2	T1
3.3. Мониторинг	Z1, S1	
3.4. Резервное копирование и восстановление в случае сбоев	Z2, S1	
3.5. Восстановление с резервной копии по запросу Заказчика	Z2, S2	
4. Обслуживание системы хранения данных и ленточной библиотеки		
4.1. Изменение настроек	Z2, S2	T1
4.2. Мониторинг систем и производительности	Z1, S1	
5. Обслуживание СУБД		
5.1. Установка и настройка	S1	
5.2. Установка обновлений	S1	
5.3. Изменение настроек	Z2, S2	
5.4. Создание Базы данных	S2	
5.5. Мониторинг	Z1, S1	
5.6. Резервное копирование и восстановление в случае сбоев	Z2, S1	
5.7. Восстановление с резервной копии по запросу Заказчика	Z2, S2	
6. Обслуживание Zabbix		
6.1. Установка и настройка	S1	T1
6.2. Установка обновлений	S1	
6.3. Изменение настроек	Z2, S2	
6.4. Мониторинг	Z1, S1	
6.5. Резервное копирование и восстановление в случае сбоев	Z2, S1	

События, связанные с действиями и изменениями в программном обеспечении и сервисах, проведенные Исполнителем и Заказчиком фиксируются в Журнале регистрации изменений.

Проведенные регламентные работы фиксируются Исполнителем в Журнале регламентных работ.

Инциденты, вызванные внештатными ситуациями, фиксируются Исполнителем в Журнале внештатных ситуаций.

9.3. В рамках Соглашения не предусмотрено оказание других услуг, включая:

- Обучение пользователей Заказчика;
- Обучение инженеров службы поддержки первого уровня;
- Поддержка третьего уровня;
- Установка ПО, непредусмотренного в п. 5. настоящего Соглашения;
- Существенное изменение конфигурации программных продуктов и сервисов, не предусмотренное техническим заданием (ТЗ) на начальные работы;
- Сетевые монтажные работы (создание новых рабочих мест, офисов).

10. Временные параметры

10.1. Рабочее время

Стороны договорились о том, что рабочим временем является промежуток с 9:00 до 18:00 часов времени г. Нур-Султан во все дни, кроме субботы, воскресенья и общегосударственных праздничных дней.

10.2. Время обслуживания

10.2.1. Время регламентных работ, включая перезагрузку систем:

Все регламентные работы, требующие остановки сервисов, должны быть согласованы с ответственными лицами Заказчика и Исполнителя не позднее, чем за 24 (двадцать четыре) часа до начала работ.

Ежедневные регламентные работы, требующие временной остановки сервисов, допускаются только после 19:00 часов времени г. Нур-Султан с обязательным согласованием с ответственными лицами Заказчика и Исполнителя не позднее, чем за 4 (четыре) часа до осуществления работ.

Регламентные работы, требующие большего времени остановки, следует проводить во временной интервал, согласованный с Заказчиком.

10.2.2. Время работы по заявкам

Работы по заявкам производятся в рабочее время, за исключением случаев, особо согласованных между Заказчиком и Исполнителем.

10.2.3. Время приема заявок

Заявки принимаются круглосуточно в системе JIRA и по электронной почте.

Заявки по телефону принимаются в рабочее время.

10.3. Сроки удовлетворения запросов на изменения

Процедура подачи, выполнения и завершения запроса на изменение определяется процедурой обслуживания, описанной в п.11 настоящего Соглашения.

Срок удовлетворения запроса T1 - 2 (два) дня.

Срок удовлетворения запроса T2 - 5 (пять) дней.

Срок удовлетворения запроса T3 и всех прочих запросов, не перечисленных в п. 9.2 настоящего Соглашения - по договоренности между Исполнителем и Заказчиком.

Определение факта выполнения запроса определяется процедурой обслуживания, предусмотренного в п.11 настоящего Соглашения.

10.4. Процедуры обслуживания

10.4.1. Способы обслуживания Заказчика.

Работоспособность сервисов обеспечивается следующими способами:

- Путем консультирования по телефону представителей Заказчика (персонала, обеспечивающего первый уровень поддержки);
- При помощи удаленного доступа к рабочим станциям и серверам Заказчика;
- при помощи средств удаленного администрирования на площадке Заказчика, сотрудниками Исполнителя.

11. Реакция на запросы на обслуживание и инциденты

- В случае возникновения инцидента Исполнитель обязан своевременно проинформировать Заказчика о его возникновении, причине, планируемом времени устранения и о проделанной работе по факту устранения.
- При поступлении заявления об инциденте Исполнитель обязан зарегистрировать его в своей базе данных и сообщить номер Извещения об Инциденте Заказчику.
- Информация по недоступности сервисов Исполнителем передается по телефону либо по электронной почте, ответственным лицам Заказчика в соответствии с временными рамками, указанными в п. 10.2.2. настоящего Соглашения.
- Во всех случаях Исполнитель будет стремиться к максимально быстрой реакции на запросы Заказчика. При проведении работ по заявкам и инцидентам Исполнитель руководствуется следующей системой приоритетов.

Влияние на работу пользователей	Количество вовлеченных пользователей Заказчика, числовые значения (номера) приоритетов		
	Один	Менее 10	Более 10
Полная неработоспособность	2	1	1
Неработоспособность одного или нескольких приложений	3	2	1
Неработоспособность некоторых функций приложений	3	2	2

Высший приоритет (1)

Максимальное время удаленной реакции не должен превышать 4 (четыре) часов. Если реакция предполагает проведение работ на площадке Заказчика, то время реакции не должен превышать 12 (двенадцать) часов.

Средний приоритет (2)

Максимальное время удаленной реакции не должен превышать 6 (шесть) часов. Если реакция предполагает проведение работ на площадке Заказчика, то время реакции не должен превышать 2 (двух) дней.

Низкий приоритет (3)

Максимальное время удаленной реакции не должен превышать 1 (одного) дня. Если реакция предполагает проведение работ на площадке Заказчика, то время реакции не должен превышать 7 (семь) дней.

12. Исключения

Недоступность услуги, вызванная любой из перечисленных ниже причин, не учитывается при расчете итоговой доступности Услуги:

- 1) Проведение плановых или неотложных сервисных работ, в случае если работы проводятся с уведомлением за 2 (два) дня до начала работ;
- 2) Время, затраченное Исполнителем на получение доступа к оборудованию Заказчика;
- 3) Время, затраченное Исполнителем на обращение в службы поддержки производителя оборудования или разработчика программного обеспечения;
- 4) Перерывы в оказании Услуг, вызванные согласованной с Заказчиком приостановкой или прекращением предоставления Услуг;
- 5) Перерывы в предоставлении Услуг и задержки в восстановлении работоспособности Услуги, возникшие по вине Заказчика;
- 6) Невозможность воспроизвести задачу, описанную в заявке;
- 7) Обстоятельства непреодолимой силы в соответствии с законодательством Республики Казахстан

Исполнитель:

Директор

Заказчик:

ТОО «Астанаэнергосбыт»

Генеральный директор

_____ А.В. Зинкевич

Жүргізілетін жұмыстарға сипаттама

	Атауы	Жұмыстарды жүргізу кезеңділігі	Айлар саны
1	Техникалық сүйемелдеу АЖ ІС Биллинг	кезең ішінде	12

1. Мақсаты

Осы құжаттың мақсаты "Тезис" ақпараттық жүйесін техникалық сүйемелдеу шарттарын сипаттау, оның ішінде "Астанаэнергосбыт" ЖШС бұдан әрі "Тапсырыс беруші" және "_____" ЖШС/АҚ/ЖК, бұдан әрі "Орындаушы" арасында жасалған "Тезис" ақпараттық жүйесін техникалық сүйемелдеу бойынша қызметтер көрсету шарты бойынша қызметтер көрсету сапасының деңгейін келісу болып табылады.

2. Анықтамалар

SLA - Service Level Agreement

БҚ - Бағдарламалық қамтамасыз ету

АЖО - автоматтандырылған жұмыс орны

ҚКП - қалта дербес компьютері

АЖ - ақпараттық жүйе

ОЖ - Операциялық жүйе

ДҚБЖ - мәліметтер базасын басқару жүйесі

Сағат - бұл құжатта сағат жұмыс уақыты (60 минут) деп аталады, егер басқаша көрсетілмесе.

Күн - бұл құжатта күн, егер басқаша көрсетілмесе, жұмыс күні деп аталады.

Реакция (реакция) уақыты – бұл Орындаушы осы Келісімде көзделген тәсілмен Тапсырыс беруші белгілеген проблемамен жұмыс істеуге кірісуге міндеттенетін уақыт. Мүмкін болатын міндеттер мен оларды шешу әдістерінің кең спектріне байланысты реакция уақыты мәселені шешудің мерзімі емес.

Инцидент – бұл қызмет көрсету сапасының бұзылуына немесе төмендеуіне әкеп соққан немесе әкелуі мүмкін Стандартты қызмет көрсету операцияларының бөлігі болып табылмайтын кез келген оқиға.

Қызмет көрсету сұранысы – бұл АТ инфрақұрылымының бұзылуы болып табылмайтын қолдау, ақпарат, кеңес немесе құжаттама беру.

Өзгерту сұранымы (request for Changes) – АТ-инфрақұрылым элементін немесе қызмет көрсету рәсімін өзгертуге өтінім.

Қолдаудың бірінші деңгейі - Тапсырыс берушінің пайдаланушыларын қолдау бойынша қызметтер жиынтығы (ServiceDesk).

Қолдаудың екінші деңгейі - АТ-инфрақұрылымын қолдау бойынша қызметтер жиынтығы.

Қолдаудың үшінші деңгейі - өнім берушілердің құжаттамасында немесе білім базасында сипаттамалары жоқ мәселелерді шешуге бағытталған қызметтер жиынтығы. Мұндай қызметтерді ұсыну бастапқы кодтарға және басқа да жабық ақпаратқа қол жеткізуді қажет ететіндіктен, мұндай қызметтерді әдетте әзірлеуші компания немесе әзірлеушінің атынан осындай қолдау көрсететін үшінші компаниялар ұсынады.

Эскалация - егер оны ағымдағы деңгейде шешу мүмкін болмаған жағдайда сұрау салуды немесе инцидентті жоғары деңгейде қолдау көрсету рәсімі.

3. Алаңдар

Осы Келісімнің шарттары мынадай алаңдарға қолданылады: Павлодар қаласы, Кривенко көшесі, 27-үй

4. Қызмет көрсетілетін бағдарламалық өнімдер мен сервистер

Орындаушы Тапсырыс берушінің алаңдарында Солтүстік жабдықта орнатылған мынадай бағдарламалық қамтылым мен сервистерді (бұдан әрі-бағдарламалық қамтылым мен сервистер) қабылдайды: АЖ ІС Биллинг.

5. Орындаушы қызметтерінің үшінші компанияларға тәуелділігі

Орындаушының қызметтерінен басқа, сервистер жұмысының сапасына басқа компаниялардың (электр энергиясын немесе телекоммуникациялық қызметтерді жеткізуші) қызметтерінің сапасы әсер етеді.

Орындаушының басқа компаниялардың қызметтерінің сапасына тікелей әсер ету мүмкіндігі болмағандықтан,

Орындаушының жұмыс сапасын бағалау кезінде басқа компаниялардың қызметтерімен байланысты жұмыстағы іркілістер мен іркілістер ескерілмейді.

6. Тапсырыс Берушінің Міндеттемелері

Осы Келісім шеңберінде Орындаушының сапалы қызмет көрсету мүмкіндігін қамтамасыз ету үшін Тапсырыс беруші Орындаушыға мыналарды ұсынуға міндеттенеді:

- қашықтықтан мониторинг жүргізу және проблемаларды жедел шешу мақсаттары үшін ақпараттық жүйеге тәулік бойы қорғалған қашықтықтан қол жеткізуді баптау мүмкіндігі;
- бағдарламалық қамтамасыз етулер мен сервистерге тәулік бойы физикалық қол жеткізу мүмкіндігі;
- Орындаушының мамандарымен Тапсырыс берушінің пайдаланушыларын модельдеу және олардың міндеттерін шешу үшін жағдайды жаңғыртуға қажетті толық ақпарат;
- Тапсырыс берушінің уәкілетті тұлғасының болу қажеттілігі анықталатын қызметтер мен сервистер бойынша өзара іс-қимыл жасау үшін жауапты тұлғаларды тағайындау және Орындаушыға хабарлау;
- анықталған инфрақұрылымдық проблемалар бойынша Орындаушының өтініштеріне уақтылы ден қою.

7. Тапсырыс Берушінің құқықтары

Тапсырыс берушінің құқығы бар:

- орындаушыдан сұраныстарды өңдеу мәртебесі туралы ақпаратты сұратуға;
- Орындаушыны жұмыстағы кемшіліктер немесе бұзушылықтар туралы хабарлар ету;
- орындаушымен Орындалатын жұмыстардың көлемі мен мерзіміндегі өзгерістерді келісу, орындаушымен Орындаушы орындайтын Тапсырыс беруші үшін қызметтер мен жұмыстардың көлемін өзгерту туралы қосымша келісімдер жасасу.

8. Тапсырыс беруші персоналының құқықтары мен артықшылықтары

Орындаушының бағдарламалық қамтамасыз ету мен сервистерге толық әкімшілік қолжетімділігі бар, Тапсырыс берушінің қолдау персоналы күнделікті жұмыста Орындаушы қызмет көрсететін жүйелерде шектеулі құқықтар мен артықшылықтарды пайдаланады, атап айтқанда:

- серверлік үй-жайға физикалық қолжетімділік;
- servers Operators, Backup Operators құқықтары;
- пайдаланушы атрибуттарын өзгерту, LDAP сервер контекстінде құпия сөздерді қалпына келтіру;
- бақылау және ескерту функцияларын орындау үшін тапсырыс берушінің өкілдері әкімшілік өкілеттіктері бар жеке жеке шоттарды пайдалану арқылы бағдарламалық жасақтама мен қызметтерге әкімшілік қол жеткізе алады.

9. Қызмет параметрлері

9.1. Келісім шеңбері

Орындаушы 4-тармақта көрсетілген бағдарламалық қамтамасыз ету мен сервистердің жұмысқа қабілеттілігі үшін Тапсырыс беруші алдында жауапты болады. осы Келісімнің Төменде техникалық сүйемелдеу қызметтерін көрсету туралы шарт шеңберінде Орындаушы ұсынатын қызметтер сипатталған. Барлық қызметтер келесі санаттарға бөлінеді:

- Орындаушының өз бетінше орындайтын әрекеттері (S1);
- Тапсырыс берушінің сұрауы бойынша орындаушы орындайтын әрекеттер, соның ішінде өзгерту сұраулары (S2);
- Орындаушының келісімінсіз Тапсырыс беруші өз бетінше орындайтын әрекеттер (Z1);
- Орындаушымен келісілгеннен кейін Тапсырыс берушінің өз бетінше орындайтын әрекеттері (Z2);
- Өзгерту сұранысы бойынша орындалатын қызметтер үш түрге бөлінеді: сұранысты қанағаттандырудың нормативтік мерзіміне байланысты T1, T2 және TT (10.3 т.қараңыз). Өзгертуге сұрау салу болып табылмайтын сұрау салуларды орындаудың уақытша параметрлері 10.2-тармақта көрсетілген.

9.2. Орындалатын әрекеттер.

Әрекет	Түрі	Мерзімі
1. Серверлерге қызмет көрсету		
1.1. Ақауларды диагностикалау	Z1, S2	T2
1.2. Операциялық жүйенің жүйелік жаңартуларын (сыни патчтар, сервис-пакеттер) және вирускқа қарсы базалардың жаңартуларын орнату	Z2, S1	
1.3. 5 тармақта көрсетілген БҚ параметрлерін өзгерту	Z2, S2	T2
1.4. Сақтық көшірме жасау	Z2, S1	
1.5. Ақаулықтар кезінде деректер мен жүйелерді қалпына келтіру	Z2, S1	T3
1.6. Сұрау бойынша деректерді қалпына келтіру	Z2, S2	
1.7. Патчтар мен сервис-пакеттерді орнатудан басқа серверлік БҚ жаңарту	S1, S2	T3
1.8. Мониторинг	Z1, S1	
1.9. Орнату және орнату	Z1, S2	T3
2. Каталог қызметіне қызмет көрсету		
2.1. Пайдаланушыларды тіркеу	Z2, S2	T1
2.2. Тапсырыс берушінің сұранысы бойынша пайдаланушы атрибуттары мен ресурстарын өзгерту	Z2, S2	T1
2.3. Тапсырыс берушінің талаптарына сәйкес топтық саясатты орнату	Z2, S2	T1
2.4. Мониторинг	Z1, S1	
2.5. Сақтық көшірме жасау және қалпына келтіру	Z2, S1	
3. Бэкапирлеу жүйесіне қызмет көрсету		
3.1. Жаңартуларды орнату	S1	
3.2. Параметрлерді өзгерту	Z2, S2	T1
3.3. Мониторинг	Z,1 S1	
3.4. Ақау болған жағдайда сақтық көшірме жасау және қалпына келтіру	Z2, S1	
3.5. Тапсырыс берушінің сұрауы бойынша резервтік көшірмеден қалпына келтіру	Z2, S2	
4. Деректерді сақтау жүйесі мен таспа кітапханасына қызмет көрсету		
4.1. Параметрлерді өзгерту	Z2, S2	T1
4.2. Жүйелер мен өнімділікті бақылау	Z1, S1	
5. ДҚБЖ қызмет көрсету		
5.1. Орнату және орнату	S1	
5.2. Жаңартуларды орнату	S1	
5.3. Параметрлерді өзгерту	Z2, S2	
5.4. Деректер базасын құру	S2	
5.5. Мониторинг	Z1, S1	
5.6. Ақау болған жағдайда сақтық көшірме жасау және қалпына келтіру	Z2, S1	
5.7. Тапсырыс берушінің сұрауы бойынша резервтік көшірмеден қалпына келтіру	Z2, S2	
6. Zabbix Қызметі		
6.1. Орнату және орнату	S1	T1
6.2. Жаңартуларды орнату	S1	
6.3. Параметрлерді өзгерту	Z2, S2	
6.4. Мониторинг	Z1, S1	
6.5. Ақау болған жағдайда сақтық көшірме жасау және қалпына келтіру	Z2, S1	

Орындаушы мен Тапсырыс беруші жүргізген бағдарламалық қамтамасыз ету мен сервистердегі іс-әрекеттер мен өзгерістерге байланысты оқиғалар өзгерістерді тіркеу журналында тіркеледі.
 Жүргізілген регламенттік жұмыстарды орындаушы регламенттік жұмыстар журналында тіркейді.
 Штаттан тыс жағдайлардан туындаған оқиғаларды Орындаушы штаттан тыс жағдайлар журналында тіркейді.

9.3. Келісім шеңберінде басқа қызметтер көрсету қарастырылмаған, соның ішінде:

- Тапсырыс берушінің пайдаланушыларын оқыту;
- Бірінші деңгейлі қолдау инженерлерін оқыту;
- Үшінші деңгейлі қолдау; - 5-тармақта көзделмеген БҚ инсталляциясы. осы Келісімнің;
- Бастапқы жұмыстарға арналған техникалық тапсырмада (ТТ) көзделмеген бағдарламалық өнімдер мен сервистер конфигурациясының елеулі өзгеруі;
- Желілік монтаждау жұмыстары (жаңа жұмыс орындарын, кеңселерді құру).

10. Уақыт параметрлері

10.1. Жұмыс уақыты Тараптар сенбі, жексенбі және жалпы мемлекеттік мереке күндерінен басқа барлық күндері Нұр-сұлтан Қ.уақытымен сағат 9:00-ден 18:00-ге дейінгі аралық жұмыс уақыты болып табылатыны туралы келісті.

10.2. Қызмет көрсету уақыты

10.2.1. Жүйелерді қайта жүктеуді қоса алғанда, регламенттік жұмыстардың уақыты: Сервистерді тоқтатуды талап ететін барлық регламенттік жұмыстар жұмыс басталғанға дейін 24 (жиырма төрт) сағаттан кешіктірмей Тапсырыс берушінің және Орындаушының жауапты тұлғаларымен келісілуі тиіс. Сервистерді уақытша тоқтатуды талап ететін күнделікті регламенттік жұмыстарға тапсырыс берушінің және Орындаушының жауапты тұлғаларымен жұмысты жүзеге асырғанға дейін 4 (төрт) сағаттан кешіктірмей міндетті түрде келісе отырып, Нұр-сұлтан қаласының уақыты бойынша 19-00 сағаттан кейін ғана жол беріледі. Көп уақытты қажет ететін регламенттік жұмыстарды Тапсырыс берушімен келісілген уақыт аралығында жүргізу керек.

10.2.2. Өтінімдер бойынша жұмыс уақыты

Тапсырыс беруші мен орындаушы арасында ерекше келісілген жағдайларды қоспағанда, өтінімдер бойынша жұмыстар жұмыс уақытында жүргізіледі.

10.2.3. Өтінімдерді қабылдау уақыты

Өтінімдер тәулік бойы JIRA жүйесінде және электрондық пошта арқылы қабылданады.

Телефон арқылы өтініштер жұмыс уақытында қабылданады.

10.3. Өзгерістер сұрауларын қанағаттандыру мерзімдері

Өзгертуге сұрау салуды беру, орындау және аяқтау рәсімі осы Келісімнің 11-тармағында сипатталған қызмет көрсету рәсімімен айқындалады.

T1 сұранысын қанағаттандыру мерзімі-2 (екі) күн. Сұранысты қанағаттандыру мерзімі

T2-5 (бес) күн. ТТ сұрау салуын және осы Келісімнің 9.2 - тармағында сапамаланған барлық басқа да сұрау салуларды қанағаттандыру мерзімі-Орындаушы мен Тапсырыс беруші арасындағы уағдаластық бойынша.

Сұрау салуды орындау фактісін айқындау осы Келісімнің 11-тармағында көзделген қызмет көрсету рәсімімен айқындалады.

10.4. Қызмет көрсету рәсімдері

10.4.1. Тапсырыс берушіге Қызмет көрсету тәсілдері. Сервистердің жұмыс қабілеттілігі келесі тәсілдермен қамтамасыз етіледі:

- Тапсырыс берушінің өкілдеріне (қолдаудың бірінші деңгейін қамтамасыз ететін персонал) телефон арқылы консультация беру арқылы;
- Тапсырыс берушінің жұмыс станциялары мен серверлеріне қашықтан қол жеткізу арқылы;
- Орындаушының қызметкерлері Тапсырыс берушінің алаңында қашықтықтан әкімшілендіру құралдарының көмегімен.

11. Қызмет көрсету сұрауларына және инциденттерге Реакция

- Инцидент туындаған жағдайда Орындаушы Тапсырыс берушіге оның туындауы, себебі, жоюдың жоспарланған уақыты туралы және жою фактісі бойынша атқарылған жұмыс туралы уақтылы хабарлауға міндетті.

- Инцидент туралы өтініш келіп түскен кезде Орындаушы оны өзінің деректер базасында тіркеуге және инцидент туралы хабарламаның нөмірін Тапсырыс берушіге хабарлауға міндетті.

- Орындаушы сервистердің қолжетімсіздігі жөніндегі ақпаратты телефон арқылы немесе электрондық пошта арқылы, 10.2.2-тармақта көрсетілген уақыт шеңберіне сәйкес Тапсырыс берушінің жауапты тұлғаларына береді.

- Барлық жағдайларда Орындаушы Тапсырыс берушінің сұраныстарына барынша жылдам жауап беруге ұмтылатын болады. Өтінімдер мен инциденттер бойынша жұмыстарды жүргізу кезінде Орындаушы басымдықтардың келесі жүйесін басшылыққа алады.

Пайдаланушылардың жұмысына әсері	Тапсырыс берушінің тартылған пайдаланушыларының саны, басымдықтардың сандық мәндері (нөмірлері)		
	Бір	10-нан кем емес	10-нан астам
Толық жұмыс істемеу	2	1	1
Бір немесе бірнеше қосымшаның жұмыс істемеуі	3	2	1
Кейбір қолданбалы функциялардың жұмыс істемеуі	3	2	2

Жоғары басымдық (1)

Алыстатылған реакцияның ең ұзақ уақыты 4 (төрт) сағаттан аспауы тиіс. Егер реакция Тапсырыс берушінің алаңында жұмыс жүргізуді болжаса, онда реакция уақыты 12 (он екі) сағаттан аспауы тиіс.

Орташа басымдық (2)

Алыстатылған реакцияның ең ұзақ уақыты 6 (алты) сағаттан аспауы тиіс. Егер реакция Тапсырыс берушінің алаңында жұмыс жүргізуді болжаса, онда реакция уақыты 2 (екі) күннен аспауы тиіс.

Төмен басымдық (3)

Қашықтықтан реакцияның ең көп уақыты 1 (бір) күннен аспауы тиіс. Егер реакция Тапсырыс берушінің алаңында жұмыс жүргізуді болжаса, онда реакция уақыты 7 (жеті) күннен аспауы тиіс.

12. Ерекшеліктер

Төменде көрсетілген себептердің кез келгенінен туындаған қызметтің қолжетімсіздігі қызметтің қорытынды қолжетімділігін есептеу кезінде ескерілмейді:

- 1) Егер жұмыстар жұмыс басталғанға дейін 2 (екі) күн бұрын хабарлана отырып жүргізілген жағдайда, жоспарлы немесе кезек күттірмейтін сервистік жұмыстарды жүргізу;
- 2) Орындаушының Тапсырыс берушінің жабдығына қол жеткізуге жұмсаған уақыты;
- 3) Орындаушының жабдықты өндірушінің немесе бағдарламалық қамтылымды әзірлеушінің қолдау қызметтеріне жүгінуге жұмсаған уақыты;
- 4) Тапсырыс берушімен келісілген қызметтер көрсетуді тоқтата тұрудан немесе тоқтатудан туындаған қызметтер көрсетудегі үзілістер;
- 5) Тапсырыс берушінің кінәсінен туындаған қызметтерді көрсетудегі үзілістер және көрсетілетін қызметтің жұмысқа қабілеттілігін қалпына келтірудегі кідірістер;
- 6) өтінімде сипатталған міндетті қайта шығара алмау;
- 7) Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес еңсерілмейтін күш мән-жайлары.

Орындаушы:

Директор

Тапсырыс беруші:
«Астанаэнергосбыт» ЖШС

Бас директор

_____ А.В. Зинкевич