

**Объявление о закупках способом запроса ценовых предложений**

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

объявляет о закупках способом запроса ценовых предложений  
услуг по техническому сопровождению оборудования системы контакт-центра (ПАК) Oktell и сетевого оборудования

№	Наименование закупок способом запроса ценовых предложений	Количество (объём)	Единица измерения	Описание и требуемые функциональные, технические, качественные и эксплуатационные характеристики закупаемых товаров, работ и 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
293	Услуги по техническому сопровождению оборудования системы контакт-центра (ПАК) Oktell и сетевого оборудования	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., место оказания услуг: Республика Казахстан, пр. Б. Момышулы, 4/1, ТОО «Астанаэнергосбыт»	1 833 031,20	1 833 031,20

**Условия платежа:**

Условия оплаты: Оплата производится ежемесячно не позднее 10 числа месяца, следующего за расчетным на основании акта выполненных работ.

Ценовые предложения потенциальных поставщиков принимаются в срок до 10 часов 50 минут 07 декабря 2021 года, по адресу Б.Момышулы д., 4/1, кабинет №204.

Конверты с ценовыми предложениями вскрываются 10 часов 30 минут 07 декабря 2021 года, по адресу Б.Момышулы д., 4/1, кабинет №204.

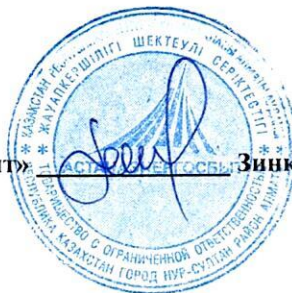
Полное наименование, номер телефона, почтовый и электронный адреса субъекта естественной монополии:

Товарищество с ограниченной ответственностью «Астанаэнергосбыт», 010000, г. Нур-Султан, пр. Б. Момышулы 4/1, [info@aesbyt.kz](mailto:info@aesbyt.kz), тел. 91-88-51

Приложение:

1. Проект договора.

Генеральный директор ТОО «Астанаэнергосбыт»  Зинкевич А.В.



**Баға ұсыныстарына сұраныс беру тәсілімен сатып алу туралы хабарландыру**

**«Астанаэнергосбыт» жауапкершілігі шектеулі серіктестігі**  
(табиғи монополия субъектісінің толық атауы)

баға ұсыныстарын сұрату тәсілімен сатып алу туралы хабарлайды  
Oktell байланыс орталығы (ПАК) жүйесінің жабдықтарын және желілік жабдықты техникалық сүйемелдеу бойынша қызметтер

№	Баға ұсыныстарын сұрату тәсілімен сатып алулардың атауы	Сапаны (көлемі)	Өлшем бірлігі	Сатып алынатын тауарлардың сипаттамасы және талап етілетін функционалдық, техникалық, сапалық және пайдалану сипаттамалары	Тауарларды жеткізу, жұмыстарды орындау және қызметтерді көрсету мерзімі мен орны	Қосылған құн салығын есептемеге нде бірлік үшін баға	Қосылған құн салығын есепке алмағанда, теңгемен жалпы сома
293	Oktell байланыс орталығы (ПАК) жүйесінің жабдығын және желілік жабдықты техникалық сүйемелдеу жөніндегі қызметтер	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: 01.01.2022 ж. бастап 31.12.2022 ж. дейін., қызмет көрсету орны: Қазақстан Республикасы, Б. Момышұлы, 4/1, "Астанаэнергосбыт" ЖШС	1 833 031,20	1 833 031,20

**Төлем шарттары:**

Төлем шарттары: Төлем сайын орындалған жұмыстар актісі негізінде есеп айырысудан кейінгі айдың 10 күнінен кешіктірмей жүргізеді.

Әлеуетті өнім берушілердің баға ұсыныстары «07 желтоқсан» ж. 10 сағат 30 минут дейінгі мерзімде, Б.Момышұлы д., 4/1, №204 кабинет мекенжайында қабылданады.

Баға ұсыныстары салынған конверттер «07 желтоқсан» ж. 10 сағат 30 минутта Б.Момышұлы д., 4/1, №204 кабинеті 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](mailto:info@aesbyt.kz), тел. 91-88-51

Қосымша:

1. Шарт жобасы.

«Астанаэнергосбыт» ЖШС бас директоры \_\_\_\_\_



**Зинкевич А.В.**



№ \_\_\_/21.03 АЭС Келісім-шарты  
Байланыс орталығының (ПАК) Oktell жүйесінің  
құрылғысын және желілік құрылғының техникалық  
сүйемелдеу бойынша қызметтер

Нұр-Сұлтан қ. «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2021 жыл

«Астанаэнергосбыт» ЖШС, ары қарай «Тапсырыс беруші» деп аталатын, Жарғы негізінде әрекет ететін Бас директордың **Зинкевич А.В.**, бір тараптан, және \_\_\_\_\_, ары қарай «Мердігер» деп аталатын, негізінде әрекет ететін, екінші тараптан, ары қарай бірігіп «Тараптар» деп аталатын, осы Келісім-шартты төмендегідей жасасты:

### 1. Келісім-шарттың мәні

1.1. Мердігер өз күшімен немесе субмердігерлердің көмегімен Тапсырыс берушіге осы Келісім-шартпен және осы Келісім-шарттың ажырамас бөлігі болып табылатын №1-Қосымшасымен байланыс орталығының (ПАК) Oktell жүйесінің құрылғысын және желілік құрылғының техникалық сүйемелдеу бойынша қызметтер (ары қарай – «Қызметтер») ұсынады. Тапсырыс беруші бұл Қызметтер бойынша төлемдерді осы Келісім-шартпен қарастырылған талаптар мен мерзімдерде енгізуі керек.

### 2. Бағасы және есеп айырысу тәртібі

2.1. Келісім-шарттың жалпы құны \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) тенге құрайды, ҚҚС есебімен / ҚҚС есебінсіз (мердігер ҚҚС төлеуші болып табылады/ҚҚС төлеуші болып табылмайды), сома түпкілікті болып табылады және ұлғаю жағына өзгертуге жатпайды.

2.2. Осы Шарт бойынша төлемді Тапсырыс беруші ай сайын орындалған жұмыстар актісі негізінде есеп айырысудан кейінгі айдың 10 күнінен кешіктірмей жүргізеді.

### 3. Қызметтерді қабылдау.

3.1. Келісім-шарт бойынша көрсетілген қызметтерді қабылдау, олардың сапасына шағым болмаған жағдайда Тараптармен сәйкесінше Актіге қол қою амалымен жүргізіледі.

### 4. Тараптардың құқықтары мен міндеттері

4.1. Осы Келісім-шарттан туындайтын Тараптардың құқықтары мен міндеттері Қазақстан Республикасының қолданыстағы нормативті-құқықтық актілеріне сәйкес реттеледі.

4.2. Мердігер Тапсырыс берушіге Қызметтерді осы Келісім-шарттың талаптарына сәйкес ұсынады.

4.3. Мердігердің өкілі Тапсырыс берушінің Объектісіне Тапсырыс беруші ағымдағы күннің сағат 8:00-ден 20:00-ге дейінгі аралықта телефон арқылы жүгінгенінен кейін екі сағаттың ішінде келуі керек. Егер 20:00-ден кейін жүгінсе, онда Мердігердің өкілі Тапсырыс берушінің кеңсесіне келесі күні сағат 8:00-де келуі керек.

4.4. 8 сағат ішінде жабдықтың бұзылымын жою мүмкіндігі болмаған жағдайда, Мердігер Тапсырыс берушіге жабдықты жөндеу жұмыстарын іске асыру кезеңіне сәйкесінше сипаттамалы жабдықты ұсынады (ыстық резерв).

Договор № \_\_\_/21.03 АЭС на техническое  
сопровождение оборудования системы Контакт-  
центра (ПАК) Oktell и сетевого оборудования

г. Нур-Султан «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2021 год

ООО «Астанаэнергосбыт», именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице Генерального директора **Зинкевича А.В.**, действующего на основании Устава, с одной стороны, и \_\_\_\_\_, именуемый в дальнейшем «Подрядчик», с другой стороны, далее совместно именуемые «Стороны», заключили настоящий Договор о нижеследующем:

### 1. Предмет договора

1.1. Подрядчик собственными силами либо при помощи субподрядчиков предоставляет Заказчику услуги по техническому сопровождению оборудования системы Контакт-центра (ПАК) Oktell и сетевого оборудования (далее «Услуги») в объеме и на условиях, предусмотренных настоящим Договором и Приложением №1 к настоящему Договору, которое является его неотъемлемой частью. Заказчик обязан оплачивать эти Услуги в сроки и на условиях, предусмотренных настоящим Договором.

### 2. Цена и порядок расчетов

2.1. Общая стоимость настоящего Договора составляет \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) тенге, с учетом НДС/без учета НДС (Подрядчик является плательщиком НДС/не является плательщиком НДС), сумма является фиксированной и не подлежит изменению в сторону увеличения.

2.2. Оплата по настоящему Договору производится Заказчиком ежемесячно не позднее 10 числа месяца, следующего за расчетным на основании акта выполненных работ.

### 3. Приемка услуг.

3.1. Приемка оказанных услуг по Договору при отсутствии претензий к их качеству производится путем подписания Сторонами соответствующего Акта.

### 4. Права и Обязанности Сторон.

4.1. Права и Обязанности Сторон, возникающие из настоящего Договора, регулируются в соответствии с действующими нормативно-правовыми актами Республики Казахстан.

4.2. Подрядчик предоставляет бесперебойное оказание Услуг Заказчику двадцать четыре часа в сутки, семь дней в неделю согласно условиям настоящего Договора.

4.3. Представитель Подрядчика обязуется выехать на Объект Заказчика в течении двух часов после телефонного обращения Заказчика в период с 08:00 мин. до 20:00 мин. текущего дня. Если обращение произошло после 20:00 мин., то представитель Подрядчика обязан появиться в офисе Заказчика в 08:00 мин. следующего дня.

4.4. В случае невозможности устранить неисправность оборудования в течение 8 часов Подрядчик предоставляет Заказчику на период ремонта



4.5. Тапсырыс беруші № 1-қосымшаға сәйкес Қызметтерді ұсыну үшін жөндеу және профилактикалық, пайдалану-техникалық жұмыстарды жүзеге асыруға өкілетті өкілдердің, техникалық мамандардың қол жеткізе алуын қамтамасыз етуі керек.

4.6. Мердігер Қазақстан Республикасының қолданыстағы стандарттарына, ережелеріне, техникалық және өзге де нормаларына, оның ішінде еңбекті қорғау және қауіпсіздік техникасы саласында қатаң сәйкестікте қызмет көрсетуге міндетті.;

#### **5. Тараптардың жауапкершіліктері және дауларды шешу тәртібі.**

5.1. Әр Тарап осы Келісім-шартты орындауға байланысты екінші Тарапқа берілетін ақпараттың дәлелді болуы үшін жауапты.

5.2. Төлемді кешіктіру жағдайында (төлем мерзімі аяқталғаннан кейін банк шотына ақша қаражатының түспеуі), Мердігер Тапсырыс берушіге әр кешіктірілген күн үшін, төленуі керек сомдан 0,01% (нөл бүтін бір жүздік пайыз) айып ақы есептеуге құқылы, бірақ келісім-шарт бағасының 10% (он пайызынан) артық емес. Есептелген айыппұлға Мердігер қосымша есеп ұсынатын болады, Тапсырыс беруші ол есеп ұсынылғаннан кейін 3 (үш) банктік күн ішінде төлем жүргізуге міндетті. Сонымен қатар төлемді кешіктіру жағдайында, Мердігер шұғыл түрде Қызмет көрсетуді тоқтата тұра алады. Қызметтерді көрсету Тапсырыс беруші айыппұлды өтеген кезде қайта жаңартыла алады.

5.3. Мердігердің техникалық маманы өтінім берілгеннен кейін екі сағат ішінде келмеген жағдайда, Тапсырыс беруші оған әр кешіктірілген сағат үшін, төленуі керек сомдан 0,01% (нөл бүтін бір жүздік пайыз) айып ақы есептеуге құқылы, бірақ келісім-шарт бағасының 10% (он пайызынан) артық емес. Есептелген айыппұлға Тапсырыс беруші қосымша есеп ұсынатын болады, Мердігер осы қосымша есеп ұсынылғаннан кейін 3 (үш) банктік күн ішінде төлем жүргізуге міндетті.

5.4. Осы Келісім-шартпен қарастырылмаған жағдайларда Тараптар Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес жауапқа тартылады.

5.5. Осы келісім-шарт бойынша даулар туындаған жағдайда, тараптар оларды келіссөздер жолымен шешуге тырысады. Келіссөздер арқылы шешу мүмкін болмаған жағдайда, тараптар ҚР Заңнамасын басшылыққа алады.

5.6. Осы Келісім-шартқа еңгізілетін барлық толықтырулар мен өзгертулер, егер олар жазбаша түрде құрастырылған және өкілетті тұлғалармен қол қойылған болса ғана жарамды болып табылады.

5.7. Келісім-шарт бойынша міндеттемелерді орындауға байланысты Тараптармен ұсынылатын қаржылық, тапсырыскерлік, маркетингтік, техникалық және өзге ақпаратты қоса, Келісім-шарттың барлық шарттары қатаң құпиялы болып табылады. Тараптар, тек бір жақ Тараптың жазбаша келісімімен, жариялау Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасымен белгіленген жағдайда немесе уәкілетті мемлекеттік органдардың ресми сұраулары негізінде жүзеге асырылған ғана болмаса үшінші тұлғаларға ешбір ішінара немесе толық ақпаратты ұсынбауға міндеттеледі. Тараптар құпиялы ақпаратты жария еткені үшін Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасымен қарастырылғандай жауапты болады. Құпиялылық жөніндегі талаптар Келісім-шарттың әрекет ету мерзімін бұзған / аяқтаған күннен бастап 3 (үш) жыл ішінде сақталады.

оборудование с аналогичными характеристиками (горячий резерв).

4.5. Заказчик обязан обеспечить доступ технических специалистов, уполномоченных лиц, в помещения для осуществления эксплуатационно-технических, ремонтных и профилактических работ для предоставления Услуг, согласно Приложения №1.

4.6. Подрядчик обязан оказывать услуги в строгом соответствии действующим стандартам, правилам, техническим и иным нормам Республики Казахстан, в том числе в области охраны труда и техники безопасности;

#### **5. Ответственность сторон и порядок разрешения споров.**

5.1. Каждая из Сторон несет ответственность за достоверность информации, предоставляемой другой Стороне в связи с исполнением настоящего Договора.

5.2. В случае просрочки оплаты (не поступления денежных средств на банковский счет по истечении Срока платежа), Подрядчик имеет право начислить Заказчику пению в размере 0,01% (ноль сотых процента) от подлежащей оплате суммы за каждый день просрочки от даты окончания Срока платежа, но не более 10% (десяти процентов) от суммы задолженности. На сумму начисленной пени Подрядчиком будет выставляться дополнительный счет, который Заказчик обязуется оплатить в течение 3 (трех) банковских дней со дня выставления дополнительного счета. Кроме того, в случаях просрочки оплаты, Подрядчик имеет право немедленно приостановить оказание Услуг Заказчику. Оказание Услуг может быть возобновлено только после полного погашения задолженности, уплаты Заказчиком пени.

5.3. В случае если технический специалист Подрядчика не является в двух часовой период от подачи заявки, Заказчик имеет право начислить Подрядчику штраф в размере 0,01 % (ноль сотых процента) от подлежащей оплате суммы за каждый час просрочки, но не более 10% (десяти процентов) от суммы договора. На сумму начисленного штрафа Заказчик будет выставлять дополнительный счет, который Подрядчик обязуется оплатить в течение 3 (трех) банковских дней со дня выставления дополнительного счета.

5.4. В случаях, не предусмотренных условиями настоящего Договора, Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

5.5. При возникновении спорных вопросов по настоящему Договору стороны пытаются решить их путем переговоров. В случае невозможности разрешения споров путем переговоров, стороны руководствуются Законодательством РК.

5.6. Все дополнения и изменения к настоящему Договору действительны только при условии, если они совершены в письменной форме и подписаны уполномоченными на то лицами Сторон.

5.7. Все условия Договора, включая финансовую, клиентскую, маркетинговую, техническую и прочую информацию предоставляемые Сторонами в связи с исполнением обязательств по Договору, является строго конфиденциальными. Стороны обязуются не предоставлять никакой частичной или полной информации третьим лицам, кроме как с письменного согласия другой Стороны, за исключением случаев, в



## 6. Сыбайлас жемқорлыққа және алаяқтыққа қарсы іс-әрекет

6.1. Жеткізіп беруші 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 Сатып алушының қызметкерлеріне немесе кез-келген тарапқа Қазақстан Республикасында қолданылатын заңнамаға қарсы келетін тәсілдермен сыйлықтар ұсынбауға және басқа да құндылықтарды ұсынбауға кепілдік береді, сондай-ақ Жеткізіп беруші парақорлыққа және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-әрекетке қатысты тиісті заңдардың, өкімдердің, қаулылардың және ережелердің сақталуына кепілдік береді.

6.2. Осы Келісім-шарттың ешбір ережесі 8.1.т. белгіленген кез-келген жүргізілген немесе уәде етілген төлемдерді, сыйлықтарды және құндылықтарды Сатып алушының Жеткізіп берушіге өтеу міндетін жүктемейді.

6.3. 6.1.т. белгіленген кез-келген міндеттің Жеткізіп берушімен бұзылуы осы Келісім-шартқа немесе қолданыстағы заңнамаға сәйкес кез-келген өзге құқықтарға немесе Сатып алушының байланыс құралдарына залал келтірусіз бір жақты соттан тыс тәртіпте Сатып алушыға осы Келісім-шартты дереу бұзу құқығын беретін осы Келісім-шарттың талаптарын елеулі түрде бұзу ретінде Сатып алушымен қарастырылуы мүмкін. Жеткізіп беруші Келісім-шарттың 8.1.т. бұзған жағдайда, Жеткізіп беруші кез-келген талаптан Сатып алушыны 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 Сатып алушыға өтеу міндетін өзіне алады.

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

6.5. Жеткізіп берушіге және оның қызметкерлеріне қолданылатын заңнаманың, саясаттардың және тәртіп стандарттарының бұзылуы туралы хабарлау үшін Сатып алушымен келесі байланыс желілері орнатылды:

«Сыбайлас жемқорлық және алаяқтық бойынша шұғыл желі» - ақпараттық арна: ([www.astanaenergobytkz](http://www.astanaenergobytkz));

Телефон: +7 (7172) 64-57-73;

Электрондық пошта: [dep@energy.kz](mailto:dep@energy.kz)

## 7. Форс-мажор

7.1. Мердігер осы Келісім-шартпен қарастырылған міндеттемелерін толық немесе жартылай орындамаудан, егер бұл орындамаушылық қарсы тұруға мүмкін емес күштің (форс-мажор) әсерінен болса босатылады, дәлірек; жер сілкінісі, су тасқыны, өрт және басқа да стихиялық апаттар.

7.2. Форс-мажорлық жағдайлар тундағаны жайлы Мердігер Тапсырыс берушіні жазбаша түрде 10 күнтізбелік күн ішінде хабардар етеді. Егер бұндай жағдайлар 45 күнтізбелік күннен артық уақытқа созылса,

қотырық разглашение предписывается действующим законодательством Республики Казахстан, либо осуществляется на основании официальных запросов уполномоченных государственных органов. Стороны за разглашение конфиденциальной информации несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством Республики Казахстан. Требования о конфиденциальности сохраняются в течение 3 (трех) лет с даты расторжения/ окончания срока действия Договора.

## 6. Противодействие коррупции и мошенничеству

6.1. Подрядчик 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 Подрядчик гарантирует соблюдение всех соответствующих законов, постановлений, распоряжений и правил относительно противодействия взяточничеству и коррупции.

6.2. Ни одно из положений настоящего Договора не возлагает на Заказчика обязательство компенсировать Подрядчику любые произведенные или обещанные платежи, подарки и ценности, указанные в п. 6.1.

6.3. Нарушение Подрядчиком любого обязательства, указанного в п.6.1, 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 Заказчика согласно настоящему Договору или применимому законодательству. В случае нарушения Подрядчиком п.6.1 Договора, Поставщик 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.

6.4. Подрядчиком 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, Подрядчик обязуется направить письменное уведомление об этом по линии связи, указанной в п.6.5 Договора.

6.5. Заказчиком установлены следующие линии связи, позволяющие Подрядчику и его работникам сообщать о нарушениях применимого законодательства, политик и стандартов поведения:

«Горячая линия по противодействию коррупции и мошенничеству» - информационный канал ([www.astanaenergobytkz](http://www.astanaenergobytkz));

Телефон: +7 (7172) 64-57-73;

Электронная почта: [dep@energy.kz](mailto:dep@energy.kz)

## 7. Форс-мажор

7.1. Подрядчик освобождается от частичного или полного неисполнения обязательств,



онда әр Тарап осы Келісім-шарт бойынша міндетерін ары карай орындаудан бас тартуға құқылы.

#### **8. Келісім-шарттың әрекет ету мерзімі**

8.1. Осы Келісім-шарт оған екі жақ Тараптардың қолы қойылған сәттен бастап өз күшіне енеді және 2022 ж.

31 желтоқсанды қоса алғандағы мерзімде әрекет етеді, өзара есеп айырысу бөлігінде – тараптар міндеттемелерін толық орындағанға дейін.

8.2. Келісім-шарт екінші тарапты бір ай бұрын жазбаша ескерту арқылы бір тараптан бұзыла алады.

8.3. Осы Келісім-шарт бірдей заңды күшке ие төрт данада, мемлекеттік және орыс тілдерінде құрастырылған, әр Тарап үшін екі данадан. Мәтіндерінің мағынасында сәйкессіздік болған жағдайда, басым күшке орыс тіліндегі мәтін ие болады.

#### **9. ТАРАПТАРДЫҢ МЕКЕН-ЖАЙЛАРЫ МЕН ДЕРЕКТЕМЕЛЕР**

**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](mailto:info@aesbyt.kz)

**Бас директор**

\_\_\_\_\_ **Зинкевич А.В.**

**Мердігер:**

\_\_\_\_\_

предусмотренных настоящим Договором, если это неисполнение явилось следствием непреодолимой силы (форс-мажор), а именно: землетрясение, наводнение, пожар и другие стихийные бедствия.

7.2. О наступлении форс-мажорных обстоятельств Подрядчик извещает Заказчика в письменном виде в течение 10 календарных дней. Если эти обстоятельства будут продолжаться более 45 календарных дней, то каждая из Сторон вправе отказаться от дальнейшего исполнения обязательств по настоящему Договору.

#### **8.Срок действия договора**

8.2. Настоящий Договор вступает в силу с даты его подписания обеими Сторонами и действует по 31 декабря 2022 г., в части взаиморасчетов – до полного исполнения Сторонами обязательств.

8.3. Договор может быть расторгнут в одностороннем порядке с письменного уведомления другой Стороны не менее чем за один месяц.

8.4. Настоящий Договор составлен на государственном и русском языках в 2 (двух) экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по 1 (одному) экземпляру для каждой Стороны. В случае разночтения преимущественную силу имеет текст на русском языке.

#### **9. АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН**

**Заказчик:**

**ТОО «Астанаэнергосбыт»**

Республика Казахстан, 010000

г. Нур-Султан, пр.Б. Момышұлы, 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](mailto:info@aesbyt.kz)

**Генеральный директор**

\_\_\_\_\_ **Зинкевич А. В.**

**Подрядчик:**

\_\_\_\_\_

**Белсенді жүйелік құрылғының (БЖҚ) және  
 Байланыс орталығының Oktell  
 Бағдарламалық-аппараттық кешенінің (БАК)  
 Техникалық қолдау бойынша қызметтеріне  
 техникалық сипаттамасы**

**1. Байланыс орталығының Oktell Бағдарламалық-аппараттық кешені  
 1.1. Қызмет көрсетілетін құрылғының және бағдарламалық қамту тізімі**

№	Атауы	Саны, данасы
1	БАК-тың жұмыс істеуін қамтамасыз ететін бағдарламалық коммуникациялық платформа	1
2	БАК операторларының келіссөз жазбаларын сақтау сервері	1
3	БАК операторларының Клиенттік қосымшасы	35

**1.2. Жұмыстар тізімі**

№	Түрлері	Мерзімі
1	Oktell БАК үздіксіз жұмысын кешенді қамтамасыз ету	Күн сайын
2	Oktell БАК кіші жүйелерінің жұмыс істеу дұрыстығының мониторингі	Күн сайын
3	Жұмыс істеуін қамтамасыз ету ішкі жүйесін жоспарлы резервтік көшіру және қалпына келтіру қажет болған жағдайда БАК Oktell	Ай сайын, сұраныс бойынша
4	Oktell бумасын конфигурациялау	сұраныс бойынша
5	Клиенттік қосымшалар мен байланыс орталығы операторларының телефондарының дұрыс қосылуын бақылау.	сұраныс бойынша
6	OKTELL БАК бағдарламалық коммуникациялық платформасының лицензиялары жағдайының дұрыстығын мониторингілеу	Ай сайын
7	Кіріс қоңыраулардың дұрыс өңделуін және таралуын, сыртқы арналардың жүктелуін бақылау	Ай сайын, сұраныс бойынша
8	Абоненттерге (борышкерлерге, хабарландыруларға және т. б.) автоматтандырылған қоңырау шалудың кіші жүйесінің жұмыс істеуін қамтамасыз ету)	Ай сайын (1 бастап 20 жұлдызы аралығында)
9	Абоненттерге автоматтандырылған қоңырау шалу ішкі жүйесін конфигурациялау	Сұраныс бойынша
10	Кіріс деректерін импорттау және абоненттерге автоматтандырылған қоңырау шалу міндеттерін іске қосу (Жеке және заңды тұлғалар үшін бөлек тапсырмалар)	сұраныс бойынша
11	Абоненттерге автоматтандырылған қоңырау шалу кіші жүйесінің жұмыс істеуін мониторингілеу	Ай сайын (5 бастап 20 жұлдызы аралығында),
12	Байланыс орталығының операторларының сөйлесулерін жазу және ұзақ уақыт сақтау кіші жүйесінің жұмыс істеуін қамтамасыз ету	Күн сайын
13	Байланыс орталығының операторларының сөйлесулерін жазу және ұзақ уақыт сақтау кіші жүйесін конфигурациялау	Сұраныс бойынша
14	Байланыс орталығының операторларының сөйлесулерін жазу және ұзақ уақыт сақтау кіші жүйесінің жұмысын бақылау.	Ай сайын, сұраныс бойынша
15	Абоненттердің көрсеткіштерін дауыстық режимде беруді сақтау кіші жүйесінің жұмыс істеу қабілетін қамтамасыз ету	Ай сайын (20 жұлдызынан бастап)
16	Абоненттердің көрсеткіштерін дауыстық режимде беруді сақтау кіші жүйесін конфигурациялау.	Сұраныс бойынша
17	Абоненттердің көрсеткіштерін дауыстық режимде беруді сақтау ішкі жүйесінің жұмыс істеуін бақылау.	Ай сайын (20 жұлдызынан бастап)
18	Стандартты және пайдаланушылық диаграммаларды, қоңыраулар журналдарын қоса алғанда, есеп беру жүйесінің жұмыс қабілеттілігін бақылау.	Ай сайын (1 бастап 10 жұлдызы аралығында), сұраныс бойынша



2. Белсенді жүйелік құрылғы (БЖК).

2.1. Қызмет көрсету құралдарының тізімі (БЖК).

№	Атауы	Саны, данасы
1	Орталық коммутатор Cisco 3750G	1
2	Орталық коммутатор Cisco 3750X	1
3	Жүйелік экран Juniper SRX340	2
4	Жүйелік экран Juniper SRX240	1
5	Жүйелік экран Juniper SRX210	4
6	Файрвол Cisco ASA 5520	1
7	Өту коммутаторы WS-C2960-48TT-L	3
8	Өту коммутаторы WS-C2960-48PST-L	1
9	Өту коммутаторы WS-C2960X-48LPS-L	6
10	Өту коммутаторы Zyxel GS2200-24	1
11	Өту коммутаторы DES-3200-52P	1
12	Коммутатор BNT Layer 2/3 Copper Gigabit Ethernet Switch Module for IBM Blade Center	2
13	Коммутатор Brocade 8470	2

2.2. БЖК техникалық қызмет көрсету шеңберінде жұмыстар тізімі

№	Жұмыс түрлері	Мерзімі
1	БЖК жұмыс қабілеттілігін кешенді қамтамасыз ету	Күн сайын, сұраныс бойынша
2	БЖК конфигурациясы	сұранысы бойынша
3	Желіні басқару және бақылау құралдарын баптау	Жыл сайын
4	АБЖ жұмысының дұрыстығы мен өнімділігіне кешенді мониторинг	Ай сайын, сұранысы бойынша
5	Тапсырыс берушінің желілік инфрақұрылымы проблемаларын талдау және алдын алу	Ай сайын, сұранысы бойынша
6	БЖК - да орнатылған жүйелік бағдарламалық қамтамасыз етудің функционалдығын орнату, жою, теңшеу	сұранысы бойынша
7	БЖК орнатылған жүйелік бағдарламалық қамтамасыз етуді өзектендіру (жаңарту)	Жыл сайын
8	БЖК әкімшілендіру арқылы корпоративтік желілік қауіпсіздікті қамтамасыз ету	Күн сайын сұранысы бойынша
9	Жұмыстарды орындауға қатысты жоспарларды, есептерді және басқа да құжаттарды ұсыну	сұранысы бойынша
10	Тапсырыс берушінің желілік инфрақұрылымының жұмыс істеуі, оларды оңтайландыру, жаңғырту және қауіпсіздігі мәселелері бойынша Тапсырыс берушінің жауапты қызметкерлерімен өзара іс-қимыл жасау	сұранысы бойынша
11	Ақпараттық жүйелерді біріктіру	сұранысы бойынша
12	Жаңа белсенді желілік жабдықты және оны Қызмет көрсетілетін жабдық тізбесіне қоса отырып, оның компоненттерін баптау, Іске қосу-баптау	сұранысы бойынша
13	Қауіпсіз қашықтан қол жеткізуді және Виртуалды жеке желілерді ұйымдастыру шеңберінде АБЖ әкімшілендіру	сұранысы бойынша
14	Тапсырыс берушінің желілік инфрақұрылымын құжаттау	Токсан сайын, сұранысы бойынша
15	Тапсырыс берушінің шалғай орналасқан кеңселері арасындағы байланыс арналарының жұмысқа қабілеттілігін қамтамасыз ету шеңберінде АБЖ әкімшілендіру	Ай сайын, сұранысы бойынша
16	Интернетке қол жеткізу арналарының жұмыс қабілеттілігін қамтамасыз ету шеңберінде АБЖ әкімшілендіру	Ай сайын, сұранысы бойынша
17	Ақпараттық қызметтерді жеткізушілердің желілеріне қолжетімділікті қамтамасыз ету шеңберінде АБЖ әкімшілендіру	Ай сайын, сұранысы бойынша

3. Сервис деңгейі туралы келісім (SLA)

3.1. Орындаушы туындаған проблеманың БЖК-ның жұмыс қабілеттілігіне әсерін назарға ала отырып, келіп түскен өтінімнің басымдығын белгілейді.

3.2. Орындаушы төмендегі кестеге сәйкес ат-сервистерін қамтамасыз етуге кепілдік береді:

Басымдығы	Сипаттама	Басымдықпен жұмыс жасауды бастау	Орындалу мерзімдері
1	Бұл басымдықтың мәселелеріне АЖЖ толығымен жұмыс істемейтін жағдайда болған және Тапсырыс беруші оны пайдалана алмайтын жағдайлар жатады. Жалпы жағдайда бұл жағдай Тапсырыс берушінің клиенттеріне қызмет көрсетудің мүмкін еместігімен, бүкіл АСО-ның тоқтап қалуымен, АСО-ның негізгі функциясының жоғалуымен сипатталады. Тапсырыс берушінің мамандары АСО жұмысын қалпына келтіре алмайды немесе уақытша шешімдерді таба алмайды.	Орындаушы мұндай өтінім келіп түскен кезде мәселені 1 сағат ішінде шешуге кірісуге тиіс.	АЖЖ-ның жұмыс қабілеттілігі толық қалпына келтірілгенге дейін, бірақ АЖЖ-ның негізгі функцияларын қалпына келтіру үшін 4 сағаттан артық емес.
2	Бұл басымдықтың мәселелеріне АЖЖ ішінара жұмыс істемейтін жағдайда болған жағдайлар жатады. Мысалы, теріс әсерді өтеуге мүмкіндік беретін уақытша шешім табылған немесе бар проблемалар.	Орындаушы мұндай өтінім келіп түскен кезде мәселені 2 сағат	АЖЖ жұмыс қабілеттілігі толық қалпына келтірілгенге дейін, бірақ жүйенің функционалдық



		ішінде шешуге кірісуге тиіс.	мүмкіндіктері толық қалпына келтірілгенге дейін 6 сағаттан артық емес.
3	Аталған басымдықтың мәселелеріне АСО-ны функциялары шектеулі Тапсырыс беруші пайдалана алатын жағдайлар жатады. Уақытша немесе шешім бар.	Орындаушы осындай өтінім түскен кезде мәселені 4 сағат ішінде шешуге кірісуі тиіс.	Өтінім жұмысқа қабылданған сәттен бастап 8 сағат.
4	Осы басымдықтың мәселелеріне АБЖ-ның жұмыс істеуіне болмашы әсер ететін өзге де жағдайлар жатады	Орындаушы осындай өтінім түскен кезде 4 сағат ішінде мәселені шешуге кірісуі тиіс.	Өтінімді жұмысқа қабылдаған сәттен бастап 10 сағат.

- 3.3. Орындаушы Тапсырыс берушінің барлық өтініштеріне өтініштерді шешу үшін белгіленген мерзімде жауап беруге міндетті.
- 3.4. Егер проблеманы толық шешу қиын болса немесе неғұрлым қосымша (келісілген) уақытты талап етсе, онда жұмысты жалғастыру мүмкіндігін қамтамасыз ету үшін Тапсырыс берушіге дұрыс жұмыс істемеу салдарын еңсеруге мүмкіндік беретін уақытша шешім ұсынылуы мүмкін. Кейіннен мәселені уақытша шешу толығымен ауыстырылады. Бұл ретте Орындаушы Тапсырыс берушіге туындаған проблеманы шешу жөніндегі жұмыс кестесін ұсынады.
- 3.5. АЖЖ қалпына келтірілгеннен кейін және/немесе мәселені шешкеннен кейін, Орындаушы орындалған жұмыстарды сипаттайды және / немесе өтінімде сипатталған оқиғаны шешуге нұсқаулар береді, осылайша өтінімді шешілген күйге ауыстырады.
- 3.6. Ұсынылған шешімді Тапсырыс беруші тексереді және егер оқыс оқиға таусылған жағдайда, Тапсырыс берушінің жауапты маманы сервистің қалпына келтірілгенін және өтінімнің жабылғанын растайды.
- 3.7. Егер Тапсырыс берушінің жауапты маманы Орындаушы ұсынған мәселенің шешімін растамаса, бірақ шешім жіберілген сәттен бастап 3 жұмыс күні ішінде одан бас тартпаса, мәселе шешілді деп есептеледі және ол бойынша шағымдар қабылданбайды.

**Тапсырыс беруші**

**Мердігер:**

«Астанаэнергосбыт» ЖШС  
Бас директор

\_\_\_\_\_ Зинкевич А.В.

\_\_\_\_\_



**Техническая спецификация  
на оказание услуг по техническому сопровождению программно-аппаратного комплекса контакт-центра (ПАК) Oktell и активного сетевого оборудования (АСО)**

**1. Программно-аппаратный комплекс контакт-центра Oktell**

**1.1. Перечень обслуживаемого оборудования и программного обеспечения**

№	Наименование	Кол-во, шт
1	Программная коммуникационная платформа, обеспечивающая функционирование ПАК	1
2	Сервер хранения записей переговоров операторов ПАК	1
3	Клиентское приложение операторов ПАК	35

**1.2. Перечень работ**

№	Виды	Периодичность
1	Комплексное обеспечение бесперебойной работы ПАК Oktell	Ежедневно
2	Мониторинг корректности функционирования подсистем ПАК Oktell	Ежедневно
3	Обеспечения функционирования подсистемы планового резервное копирование и восстановления при необходимости ПАК Oktell	Ежемесячно, по запросу
4	Конфигурирование ПАК Oktell	По запросу
5	Мониторинг корректности подключений клиентских приложений и телефонов операторов Контакт-центра.	По запросу
6	Мониторинг корректности состояния лицензий программной коммуникационной платформы ПАК Oktell	Ежемесячно
7	Мониторинг корректной обработки и распределения входящих вызовов, загруженности внешних каналов	Ежемесячно, по запросу
8	Обеспечение работоспособности подсистемы автоматизированного обзвона абонентов (должников, оповещения т.д.)	Ежемесячно (с 1 по 20 число)
9	Конфигурирование подсистемы автоматизированного обзвона абонентов	По запросу
10	Импорт входящих данных и запуск задач автоматизированного обзвона абонентов (раздельные задачи для физических и юридических лиц)	По запросу
11	Мониторинг функционирования подсистемы автоматизированного обзвона абонентов	Ежемесячно (с 5 по 20 число)
12	Обеспечение работоспособности подсистемы записи и долговременного хранения разговоров операторов Контакт-центра	Ежедневно
13	Конфигурирование подсистемы записи и долговременного хранения разговоров операторов Контакт-центра	По запросу
14	Мониторинг функционирования подсистемы записи и долговременного хранения разговоров операторов Контакт-центра.	Ежемесячно, по запросу
15	Обеспечение работоспособности подсистемы сохранения передачи показаний абонентов в голосовом режиме	Ежемесячно (с 20 числа)
16	Конфигурирование подсистемы сохранения передачи показаний абонентов в голосовом режиме.	По запросу
17	Мониторинг функционирования подсистемы сохранения передачи показаний абонентов в голосовом режиме.	Ежемесячно (с 20 числа)
18	Мониторинг работоспособности системы отчетности, включая стандартные и пользовательские диаграммы, журналы вызовов.	Ежемесячно (с 1 по 10 число). По запросу.

**2. Активное сетевое оборудование (АСО).**

**2.1. Перечень обслуживаемого оборудования АСО**

№	Наименование	Кол-во, шт
1	Центральный коммутатор Cisco 3750G	1
2	Центральный коммутатор Cisco 3750X	1
3	Сетевой экран Juniper SRX340	2
4	Сетевой экран Juniper SRX240	1
5	Сетевой экран Juniper SRX210	4
6	Файрвол Cisco ASA 5520	1
7	Коммутатор доступа WS-C2960-48TT-L	3
8	Коммутатор доступа WS-C2960-48PST-L	1
9	Коммутатор доступа WS-C2960X-48LPS-L	6
10	Коммутатор доступа Zyxel GS2200-24	1
11	Коммутатор доступа DES-3200-52P	1
12	Коммутатор BNT Layer 2/3 Copper Gigabit Ethernet Switch Module for IBM Blade Center	2
13	Коммутатор Brocade 8470	2



## 2.2. Перечень работ в рамках технического обслуживания АСО

№	Виды работ	Периодичность
1	Комплексное обеспечение работоспособности АСО	Ежедневно, по запросу
2	Конфигурирование АСО	По запросу
3	Настройка средств сетевого управления и мониторинга	Ежегодно
4	Комплексный мониторинг корректности функционирования и производительности АСО	Ежемесячно, по запросу
5	Анализ и профилактика проблем сетевой инфраструктуры Заказчика	Ежемесячно, по запросу
6	Установка, удаление, настройка функциональности системного программного обеспечения, установленного на АСО	По запросу
7	Актуализация (обновление) системного программного обеспечения установленного на АСО	Ежегодно
8	Обеспечение корпоративной сетевой безопасности посредством администрирования АСО	Ежедневно, По запросу
9	Предоставление планов, отчетов и других документов, касающиеся выполнения работ	По запросу
10	Взаимодействие с ответственными сотрудниками Заказчика по вопросам функционирования, оптимизации, модернизации и безопасности сетевой инфраструктуры Заказчика	По запросу
11	Интеграция информационных систем	По запросу
12	Настройка, пуско-наладка нового активного сетевого оборудования и его компонентов, с включением его в перечень обслуживаемого оборудования	По запросу
13	Администрирование АСО в рамках организации безопасного удаленного доступа и виртуальных частных сетей	По запросу
14	Документирование сетевой инфраструктуры Заказчика	Ежеквартально, По запросу
15	Администрирование АСО в рамках обеспечения работоспособности каналов связи между удаленными офисами Заказчика	Ежемесячно, по запросу
16	Администрирование АСО в рамках обеспечения работоспособности каналов доступа к Интернет	Ежемесячно, по запросу
17	Администрирование АСО в рамках обеспечения доступа к сетям поставщиков информационных услуг	Ежемесячно, по запросу

## 3. Соглашение об уровне сервиса (SLA)

- 3.1. Исполнитель устанавливает приоритет поступившей заявки, принимая во внимание влияние возникшей проблемы на работоспособность АСО.
- 3.2. Исполнитель гарантирует обеспечение ИТ-сервисов согласно нижеследующей таблицы:

Приоритет	Описание	Начало работы над приоритетом	Сроки исполнения
1	К вопросам данного приоритета относятся случаи, когда АСО находится полностью в нерабочем состоянии, и Заказчик не может ее эксплуатировать. Такое состояние в общем случае характеризуется невозможностью обслуживания клиентов Заказчика, простоем всего АСО, потерей основных функций АСО. Специалисты Заказчика не могут восстановить работоспособность АСО или найти временных обходных решений.	Исполнитель при поступлении такой заявки должен приступить к решению проблемы в течение 1 часа.	До полного восстановления работоспособности АСО, но не более 4-х часов для восстановления основных функций АСО.
2	К вопросам данного приоритета относятся случаи, когда АСО частично находится в неработоспособном состоянии. Например, проблемы, для которых найдено или существует временное обходное решение, позволяющее как-то компенсировать негативный эффект.	Исполнитель при поступлении такой заявки должен приступить к решению проблемы в течение 2-х часов.	До полного восстановления работоспособности АСО, но не более 6-х часов до полного восстановления функциональных возможностей Системы.
3	К вопросам данного приоритета относятся случаи, когда АСО может эксплуатироваться Заказчиком с ограниченными функциями. Существует временное или обходное решение.	Исполнитель при поступлении такой заявки должен приступить к решению проблемы в течение 4-х часов.	8 часов с момента принятия заявки в работу.
4	К вопросам данного приоритета относятся прочие случаи, незначительно влияющие на функционирование АСО	Исполнитель при поступлении такой заявки должен приступить к	10 часов с момента принятия заявки в работу.



		решению проблемы в течение 4-х часов.	
--	--	---------------------------------------	--

- 3.3. Исполнитель обязан ответить на все обращения Заказчика в сроки, установленные для решения обращений.
- 3.4. В случае, если полное решение проблемы затруднительно или требует более дополнительного (оговоренного) времени, то, для того, чтобы обеспечить возможность продолжения работы, Заказчику может быть предложено временное решение, позволяющее преодолеть последствия некорректного функционирования. В последствии, временное решение проблемы заменяется на полноценное. При этом Исполнителем предоставляется Заказчику график работ по решению возникшей проблемы.
- 3.5. После восстановления работоспособности АСО и/или устранения проблемы, Исполнитель описывает выполненные работы и/или дает инструкции для решения инцидента, описанного в заявке, тем самым переводя заявку в статус решенного.
- 3.6. Предложенное решение тестируется Заказчиком и, в случае если инцидент исчерпан, ответственный специалист Заказчика подтверждает восстановление сервиса и закрытии заявки.
- 3.7. В случае, если ответственный специалист Заказчика не подтверждает предложенное Исполнителем решение проблемы, но и не отказывается от него в течение 3 рабочих дней с момента отправления решения, проблема считается решенной и претензии по ней не принимаются.

**Заказчик**  
**ТОО «Астанаэнергосбыт»**

**Подрядчик**

**Генеральный директор**

\_\_\_\_\_ **Зинкевич А.В.**

\_\_\_\_\_