

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 ИС «Тезис»

№	Наименование закупки способом запроса ценовых предложений	Количество (объём)	Единица измерения	Описание и требуемые функциональные, технические, качественные и эксплуатационные характеристики запрашиваемых 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
282	Техническое сопровождение ИС «Тезис»	1	Услуга	Описание и требуемые функциональные, технические, качественные и эксплуатационные характеристики запрашиваемых 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, ТОО «Астанаэнергосбыт»	757142,86	757142,86

Условия платежа:

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

Новые предложения потенциальными поставщиками принимаются в срок до 11 часов 30 минут 08 января года, по адресу Б.Момышулы д., 4/1, кабинет №204. Конверты с ценовыми предложениями вскрываются 11 часов 30 минут 02» января 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.



«    » \_\_\_\_\_ 2021 г.

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

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

**«Тезис» АЖ техникалық сүйемелдеу**  
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 есептегенде бірлік үшін баға	Қосылған құн салығын есепке алмағанда, тенгемен жалпы сома
282	«Тезис» АЖ 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. дейін, қызмет көрсету мекені: "Астанаэнергосбыт" ЖШС Қазақстан Республикасы.	757142,86	757142,86

**Төлем шарттары:**

Төлем шарттары: 100% төлем шот-фактураға және орындаланған жұмыстар актісіне сәйкес көрсетілген қызметтер фактісі бойынша жүргізіледі.  
 Әлеуетті өнім берушілердің баға ұсыныстары «*21 желтоқсан*» ж. *11* сағат *30* минут дейінгі мерзімде, Б. Момышұлы д., 4/1, №204 кабинеті мекенжайында қабылданады.  
 Баға ұсыныстары салынған конверттер «*21 желтоқсан*» ж. *11* 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@aesbyl.kz](mailto:info@aesbyl.kz), тел. 91-85-13  
 Қосымша: Шарт жобасы.

«Астанаэнергосбыт» ЖШС бас директоры

Зинкевич А.В.



«\_\_» \_\_\_\_\_ 2021 ж.

**Құжаттар мен міндеттерді басқарудың ақпараттық жүйесін техникалық сүйемелдеу бойынша қызмет көрсетуге арналған № \_\_\_\_ / \_\_\_\_ 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 бірігіп Тараптар деп аталатын, Тапсырыс берушінің талаптарына сәйкес құжаттарды және міндеттерін басқарудың ақпараттық жүйесін техникалық сүйемелдеу 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 құжаттарды және «Тезис» міндеттерін басқарудың 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-күнтізбелік ай деп белгілегенін қабылдады.

1.5. Осы Шарттың 1.3.-тармағында көрсетілген кепілді көлемнен тыс орындалған жұмыстар күнтізбелік 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 2020 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

**Договор № \_\_\_\_ / \_\_\_\_ АЭС  
на оказание услуг по техническому сопровождению  
информационной системы управления документами и  
задачами «Тезис»**

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 управления документами и задачами 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 управления документами и задачами «Тезис» 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 2020 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 приемочных 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.

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.

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.**

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 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 задание (задания), предварительно согласованные с Исполнителем;

5.4.3. осуществлять контроль за ходом и качеством выполняемых Работ, наблюдением 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**

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.

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 хабарлар 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 паракорлыққа 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 берушіге 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.

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;

- 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 взяточничеству 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.astanaenergobytkz](http://www.astanaenergobytkz));

Телефон: +7 (7172) 91-83-33;

Электронная почта: [info@aesbytkz](mailto:info@aesbytkz)

## **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..

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.astanaenergobyт.kz](http://www.astanaenergobyт.kz));

Телефон: +7 (7172) 91-83-33;

Электрондық пошта: [info@aesbyт.kz](mailto:info@aesbyт.kz).

#### 9. БАСҚА ЖАҒДАЙЛАР.

9.1. Тапсырыс беруші мен Орындаушы Шарт бойынша немесе оған байланысты туындайтын келіспеушіліктер мен 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@aesbyт.kz](mailto:info@aesbyт.kz)

Бас директор

\_\_\_\_\_ Зинкевич А.В.

Орындаушы:

Директор

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.

#### 10. ЮРИДИЧЕСКИЕ 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@aesbyт.kz](mailto:info@aesbyт.kz)

Генеральный директор

\_\_\_\_\_ Зинкевич А. В.

Исполнитель:

Директор

Спецификация на оказываемые услуги

	Наименование	Периодичность проведения работ	Кол-во месяцев
1	Техническое сопровождение ИС «Тезис»	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 Товариществом с ограниченной ответственностью «Астанаэнергосбыт» далее «Заказчик» и Товариществом с ограниченной ответственностью «EnSoft», далее «Исполнитель».

**2. Определения**

SLA - Service Level Agreement

ИС - Информационная система

ПО - Программное обеспечение

ОС - Операционная система

**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 проблем и методов их решения время реакции не является сроком решения проблемы.

**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.

**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.

**3. Площадки**

**3.1.1.** Условия данного соглашения распространяются на следующие площадки:

г. Павлодар ул. Кривенко, 27

**4. Обслуживаемые программные продукты и сервисы**

Исполнитель берет на техническое сопровождение ИС «Тезис».

**5. Обязательства Заказчика**

Для обеспечения возможности качественного оказания услуг Исполнителем в рамках данного 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.
- предоставить Исполнителю полную информацию, необходимую для воспроизведения проблемной ситуации, для моделирования и решения проблем пользователей специалистами Исполнителя.
- назначить и сообщить Исполнителю ответственных лиц для взаимодействия по тем услугам и сервисам, для которых определяется необходимость наличия полномочного лица Заказчика.
- своевременно реагировать на обращения Исполнителя по выявленным инфраструктурным проблемам.

## 6. Зависимость услуг Исполнителя от третьих компаний

На качество работы сервисов кроме услуг Исполнителя влияет также качество услуг, оказываемых в рамках договоров между Заказчиком и следующими третьими компаниями:

- Поставщик телекоммуникационных услуг (канал связи);
- Поставщик, обеспечивающий помещения Заказчика электричеством;

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

## 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 выполняемых работ, заключать с Исполнителем дополнительные соглашения об изменении объема услуг и работ для Заказчика, выполняемых Исполнителем.

## 8. Параметры обслуживания

### 8.1. Рамки соглашения

Исполнитель несет ответственность перед Заказчиком за работоспособность программного обеспечения и сервисов, указанных в п. 5. 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) Услуги, выполняемые по запросу на изменение, также делятся на три типа: T1, T2 и T3 в зависимости от нормативного срока удовлетворения запроса (см. п.8.4);

Действие	Тип	Срок
Диагностика неисправностей	S2	
Восстановление данных и системы при сбоях	S1	T3
Обновление ПО	S1, S2	T3
Проведение регламентных работ	S1	
Консультирование конечных пользователей	S2	T1
Регистрация пользователей	S2	T1
Изменение атрибутов пользователей и ресурсов по запросу со стороны Заказчика	S2	T1
Настройка групповых политик в соответствии с требованиями Заказчика	S2	T1
Мониторинг работоспособности информационной системы и ее производительности	S1	

Временные параметры выполнения запросов, не являющихся запросами на изменение, указаны в п.9.2.2.

Инциденты, вызванные нештатными ситуациями, фиксируются Исполнителем в Журнале нештатных ситуаций.

## 9. Временные параметры

### 9.1. Рабочее время

Стороны договорились о том, что рабочим временем является промежуток с 9:00 до 17:00 часов времени Астаны во все дни, кроме субботы, воскресенья и общегосударственных праздничных дней.

### 9.2. Время обслуживания

#### 9.2.1. Время регламентных работ, включая перезагрузку систем:

Все регламентные работы, требующие остановки сервисов должны быть согласованы Заказчиком и Исполнителем не позднее, чем за 24 астрономических часа до начала работ.

Ежедневные регламентные работы, требующие временной остановки сервисов не более чем на 30 минут допускаются только после 18:00 часов времени г. Нур-Султан с обязательным уведомлением Заказчика не позднее чем за 4 часа до осуществления работ.

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

#### 9.2.2. Время работы по заявкам

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

#### 9.2.3. Время приема заявок

Заявки принимаются круглосуточно в системе JIRA по адресу:

<http://servicedesk.energy.local:8080/servicedesk/customer/portal/1>, по электронной почте на адрес [servicedesk@ensoft.kz](mailto:servicedesk@ensoft.kz).

Заявки по телефону принимаются в рабочее время.

#### 9.3. Сроки удовлетворения запросов на изменения

Процедура подачи, выполнения и завершения запроса на изменение определяется процедурой обслуживания, описанной в п.9.



Перечень возможных запросов на изменения и возможные сроки удовлетворения данных запросов определяются в п. 8.2. Срок удовлетворения запроса Т1 - два дня. Срок удовлетворения запроса Т2 - пять дней. Срок удовлетворения запроса Т3 и всех прочих запросов, не перечисленных в п. 8.2 - по договоренности между Исполнителем и Заказчиком. Определение факта выполнения запроса определяется процедурой обслуживания, предусмотренного в п.9 настоящего Соглашения.

## 9. Процедуры обслуживания

### 10.1. Способы обслуживания Заказчика.

Работоспособность сервисов обеспечивается следующими способами:

Путем консультирования по телефону пользователей Заказчика, ответов конечным пользователям на вопросы в service desk

При помощи удаленного доступа к рабочим станциям и серверам Заказчика при помощи средств удаленного администрирования

На площадке Заказчика, сотрудниками Исполнителя.

### 10.2. Реакция на запросы на обслуживание и инциденты

Сообщения об инцидентах передаются по телефону либо по электронной почте, в соответствии с контактами, определенными в п.п.3.1.1. в соответствии с временными рамками, указанными в п. 8.4.2.3.

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		
	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 четырех часов. Если реакция предполагает проведение работ на площадке заказчика, то время реакции не должен превышать 12 часов.

#### Средний приоритет (2)

Максимальное время удаленной реакции не должен превышать шести часов. Если реакция предполагает проведение работ на площадке заказчика, то время реакции не должен превышать двух дней.

#### Низкий приоритет (3)

Максимальное время удаленной реакции не должен превышать одного дня. Если реакция предполагает проведение работ на площадке заказчика, то время реакции не должен превышать 7 дней.

### 11.Исключения

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

Проведение плановых или неотложных сервисных работ, в случае если работы проводятся с уведомлением за 2 дня до начала работ;

Перерывы в оказании Услуг, вызванные согласованной с Заказчиком приостановкой или прекращением предоставления Услуг;

Перерывы в предоставлении Услуги и задержки в восстановлении работоспособности Услуги, вызванные отказом или неспособностью Пользователя обеспечить содействие сотрудника Исполнителя в установлении и устранении неисправностей;

Невозможность воспроизвести проблему, описанную в заявке;

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	«Тезис» АЖ техникалық сүйемелдеу	кезең ішінде	12

**1. Мақсаты**

Осы құжаттың мақсаты «Тезис» ақпараттық жүйесін техникалық сүйемелдеу шарттарын сипаттау, оның ішінде «Астанаэнергосбыт» жауапкершілігі шектеулі серіктестігі, бұдан әрі «Тапсырыс беруші» мен «\_\_\_\_\_» \_\_, бұдан әрі «Орындаушы» арасында жасалған «Тезис» ақпараттық жүйесін техникалық сүйемелдеу бойынша қызметтер көрсету шарты бойынша қызметтер көрсету сапасының деңгейін келісу.

**2. Анықтамалар**

**SLA** - Service Level Agreement

**АЖ** – Ақпараттық жүйе

**БҚ** – Бағдарламалық қамтамасыз ету

**ОЖ** – Операциялық жүйе

**Сағат** – бұл құжатта өзгеше көрсетілмесе, жұмыс сағаты (60 минут) сағат деп аталады.

**Күн** – бұл құжатта өзгеше көрсетілмесе, жұмыс күні күн деп аталады.

**Реакция (жауап беру) уақыты** - бұл Орындаушы осы Келісімде көзделген тәсілмен Тапсырыс беруші белгілеген тапсырманы орындауға кірісуге міндеттенетін уақыт. Мүмкін болатын міндеттер мен оларды шешу әдістерінің кең ауқымына байланысты реакция уақыты тапсырманы шешу мерзімі болып табылмайды.

**Инцидент** - бұл қызмет көрсету бойынша стандартты операциялардың бір бөлігі болып табылмайтын, осы қызмет сапасының бұзылуына немесе төмендеуіне әкеп соққан немесе әкелуі мүмкін кез келген оқиға.

**Қызмет көрсетуге сұрау** - бұл АТ-инфрақұрылым іркілісі болып табылмайтын қолдауға, ақпарат беруге, кеңес беруге немесе құжаттамаға сұрау.

**Өзгертуге сұрау салу (Request for Changes)** - АТ - инфрақұрылым элементін немесе қызмет көрсету рәсімін өзгертуге өтінім.

**Қолдаудың үшінші деңгейі** - жеткізіп берушілердің өнімдеріне немесе білім базаларына құжаттамасында сипаттамасы жоқ проблемаларды шешуге бағытталған қызметтер жиынтығы. Мұндай қызметтерді ұсыну бастапқы кодтарға және басқа да жабық ақпаратқа қол жеткізуді талап ететіндіктен, мұндай қызметтерді әдетте әзірлеуші компаниясы немесе әзірлеуші атынан осындай қолдау көрсететін үшінші компаниялар ұсынады.

**3. Алаңдар**

Осы Келісімнің талаптары мынадай алаңдарға қолданылады: Павлодар қ., Кривенко к., 27.

**4. Қызмет көрсетілетін бағдарламалық өнімдер мен сервистер**

Орындаушы «Тезис» АЖ техникалық сүйемелдеуге алады.

**5. Тапсырыс берушінің міндеттемелері**

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

- қашықтықтан мониторинг және проблемаларды жедел шешу мақсатында ақпараттық жүйеге тәулік бойы қорғалған қашықтықтан қол жеткізуді теңшеу мүмкіндігі.
  - Бағдарламалық қамтамасыз етуге және серверлерге тәулік бойы физикалық қол жеткізу мүмкіндігі.
  - Орындаушы мамандарының Тапсырыс беруші пайдаланушыларының міндеттерін модельдеу және шешу үшін жағдайды жаңғырту үшін қажетті толық ақпаратты Орындаушыға ұсыну.
  - Тапсырыс берушінің уәкілетті тұлғасының болу қажеттілігі айқындалатын қызметтер мен сервистер бойынша өзара іс-қимыл жасау үшін жауапты тұлғаларды тағайындау және Орындаушыға хабарлау.
- анықталған инфрақұрылымдық мәселелер бойынша Орындаушының өтініштеріне дер кезінде жауап беру.

**6. Орындаушы қызметтерінің үшінші компанияларға тәуелділігі**

- Телекоммуникациялық қызметтерді жеткізуші (байланыс арнасы);
- Тапсырыс берушінің үй-жайларын электр энергиясымен қамтамасыз ететін жеткізуші;

Орындаушының көрсетілген компаниялардың қызмет сапасына тікелей әсер ету мүмкіндігі жоқ болғандықтан, Орындаушының жұмыс сапасын бағалау кезінде көрсетілген компаниялардың қызмет көрсетулеріне байланысты жұмыста тоқтап қалу мен іркілістер ескерілмейді.

## 7. Тапсырыс берушінің құқықтары

### Тапсырыс беруші құқылы:

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

## 8. Қызмет көрсету параметрлері

### 8.1. Келісім шенбері

Орындаушы Тапсырыс берушінің алдында осы Келісімнің 5-т. көрсетілген бағдарламалық қамтамасыз ету мен сервистердің жұмысқа қабілеттілігі үшін жауапты болады. Төменде техникалық сүйемелдеу бойынша қызметтер көрсету туралы шарт шенберінде Орындаушы ұсынатын қызметтер сипатталған. Барлық қызметтер келесі санаттарға бөлінген. Орындаушы өз бетінше орындайтын әрекеттер (S1)

Тапсырыс берушінің сұрауы бойынша орындаушы орындайтын әрекеттер, оның ішінде өзгерістерге сұрау салу (S2) Өзгертуге сұрау салу бойынша орындалатын қызметтер, сондай-ақ үш түрге бөлінеді: T1, T2 және T3 сұранысты қанағаттандырудың нормативтік мерзіміне байланысты (9.2-т. қараңыз).

Өзгертуге сұрау салу болып табылмайтын сұраныстарды орындаудың уақытша параметрлері 9.2.2.-т. көрсетілген.

### 8.2. Қызмет көрсету әрекеттері

Әрекет	Түрі	Мерзімі
Ақаулықтарды анықтау	S2	
Ақаулықтар кезінде деректер мен жүйелерді қалпына келтіру	S1	T3
БҚ жаңарту	S1, S2	T3
Регламенттік жұмыстарды жүргізу	S1	
Соңғы пайдаланушыларға кеңес беру	S2	T1
Пайдаланушыларды тіркеу	S2	T1
Тапсырыс беруші тарапынан сұраныс бойынша пайдаланушылар мен ресурстардың атрибуттарын өзгерту	S2	T1
Тапсырыс берушінің талаптарына сәйкес топтық саясаттарды теңшеу	S2	T1
Ақпараттық жүйенің және өнімділік бойынша жұмысқа қабілеттіліктің мониторингі	S1	

Штаттан тыс жағдайлардан туындаған инциденттерді Орындаушы штаттан тыс жағдайлар журналына тіркейді.

### 9. Уақыт параметрлері

#### 9.1. Жұмыс уақыты

Тараптар сенбі, жексенбі және жалпы мемлекеттік мереке күндерінен басқа барлық күндері Астана уақыты бойынша сағат 9:00-ден 17:00-ге дейінгі аралық жұмыс уақыты болып табылатыны туралы уағдаласты.

#### 9.2. Қызмет көрсету уақыты

##### 9.2.1. Жүйелерді қайта тиеуді қоса алғанда, регламенттік жұмыстар уақыты:

Сервистерді тоқтатуды талап ететін барлық регламенттік жұмыстарды Тапсырыс беруші мен Орындаушы жұмыс басталғанға дейін 24 астрономиялық сағаттан кешіктірмей келісуі тиіс.

Сервистерді 30 минуттан асырмай уақытша тоқтатуды талап ететін күнделікті регламенттік жұмыстарға Тапсырыс берушінің жұмыстарды жүзеге асыруға дейін 4 сағаттан кешіктірмей міндетті түрде хабардар ете отырып, Астана уақыты бойынша 18:00 сағаттан кейін ғана жол беріледі..

Ұзақ уақыт тоқтауды қажет ететін регламенттік жұмыстарды Тапсырыс берушімен келісілген уақыт аралығында жүргізу керек.

##### 9.2.2. Өтінімдер бойынша жұмыс уақыты

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

##### 9.2.3. Өтінімдер қабылдау уақыты

Өтінімдер тәулік бойы JIRA жүйесінде және электрондық поштасы арқылы.

Өтінімдер телефон арқылы жұмыс уақытында қабылданады.

### 9.3. Өзгертуге сұрау салуды қанағаттандыру мерзімдері

Өзгертуге сұрау салуды беру, орындау және аяқтау рәсімі осы Келісімнің 9-тармағында сипатталған қызмет көрсету рәсімімен айқындалады.

Осы сұрау салуларды өзгертуге мүмкін болатын сұрау салулардың тізбесі және қанағаттандырудың мүмкін мерзімдері осы Келісімнің 9.2-тармағында айқындалады.

Сұрау салуды қанағаттандыру мерзімі T1 – екі күн.

Сұрау салуды қанағаттандыру мерзімі Т2 – бес күн.

ТТ сұрау салуын және осы Келісімнің 9.2 - тармағында көрсетілмеген барлық өзге де сұрау салуларды қанағаттандыру мерзімі – Орындаушы мен Тапсырыс беруші арасындағы уағдаластық бойынша.

Сұрау салуды орындау фактісін анықтау осы Келісімнің 9-тармағында көзделген қызмет көрсету рәсімімен айқындалады.

#### **10. Қызмет көрсету рәсімдері**

##### **10.1. Тапсырыс берушіге Қызмет көрсету тәсілдері.**

Сервистердің жұмыс қабілеттілігі мынадай тәсілдермен қамтамасыз етіледі.

Тапсырыс берушінің пайдаланушыларына телефон арқылы кеңес беру, соңғы пайдаланушыларға service desk-тағы сұрақтарға жауап беру жолымен

Орындаушының қызметкерлерімен Тапсырыс берушінің жұмыс станцияларына және серверлеріне қашықтықтан қол жеткізу көмегімен, Тапсырыс берушінің алаңында қашықтықтан әкімшілік ету құралдарының көмегімен

##### **10.2. Қызмет көрсету және инциденттер сұраныстарына реакция**

Инциденттер туралы хабарлар 3.1.1-т анықталған контактілерге сәйкес телефон арқылы немесе электрондық пошта арқылы 8.4.2.3 т. көрсетілген уақыт шеңберіне сәйкес жіберіледі.

Барлық жағдайларда Орындаушы Тапсырыс берушінің сұраныстарына барынша жылдам жауап беруге тырысатын болады. Өтінімдер мен инциденттер бойынша жұмыстарды жүргізу кезінде Орындаушы мынадай басымдықтар жүйесін басшылыққа алады.

Пайдаланушылардың жұмысына әсері	Тартылған пайдаланушыларының саны		
	Бір	10 кем	10 артық
Толық жұмыс істемеу	2	1	1
Бір немесе бірнеше қосымшалардың жұмыс істемеуі	3	2	1
Кейбір қолданбалар функцияларының жұмыс істемеуі	3	2	2

##### **Жоғары басымдық (1)**

Қашықтағы реакция уақыты төрт сағаттан аспауы тиіс. Егер реакция Тапсырыс берушінің алаңында жұмыстарды жүргізуді көздесе, онда реакция уақыты 12 сағаттан аспауы тиіс.

##### **Орташа басымдық (2)**

Қашықтағы реакцияның ең көп уақыты алты сағаттан аспауы тиіс. Егер реакция Тапсырыс

##### **Жоғары басымдық (1)**

Қашықтағы реакция уақыты төрт сағаттан аспауы тиіс. Егер реакция Тапсырыс берушінің алаңында жұмыстарды жүргізуді көздесе, онда реакция уақыты 12 сағаттан аспауы тиіс.

##### **Орташа басымдық (2)**

Қашықтағы реакцияның ең көп уақыты алты сағаттан аспауы тиіс. Егер реакция Тапсырыс берушінің алдында жұмыстарды жүргізуді көздесе, онда реакция уақыты екі күннен аспауы тиіс.

##### **Төмен басымдық (3)**

Қашықтағы реакцияның ең көп уақыты бір күннен аспауы тиіс. Егер реакция Тапсырыс берушінің алаңында жұмыстарды жүргізуді көздесе, онда реакция уақыты 7 күннен аспауы тиіс.

#### **10. Ерекшеліктер**

Төменде көрсетілген себептердің кез келгенінен туындаған қызметтің қол жетімділігі қызметтің қорытынды қол жетімділігін есептеу кезінде ескерілмейді:

Егер жұмыстар жұмыс басталғанға дейін 2 (екі) күн бұрын хабарлай отырып жүргізілген жағдайда, жоспарлы немесе шұғыл сервистік жұмыстарды жүргізу;

Тапсырыс берушімен келісілген қызметтер көрсетуді тоқтата тұрудан немесе тоқтатудан туындаған қызметтер көрсетудегі үзілістер;

Қызметтерді ұсынудағы үзілістер;

Пайдаланушының ақаулықтарды анықтау мен жоюға Орындаушы қызметкерінің жәрдемдесуін қамтамасыз етуден бас тартуынан немесе қабілетсіздігінен туындаған қызметті ұсынудағы үзілістер және қызметтің жұмыс қабілеттілігін қалпына келтірудегі кідірістер;

Өтінімде сипатталған мәселені ойнату мүмкіндігінің жоқтығы;

Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес еңсерілмейтін күш мән-жайлары.

Орындаушы:

Директор

Тапсырыс беруші:

«Астанаэнергосбыт» ЖШС

Бас директор

\_\_\_\_\_ А.В. Зинкевич