

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 ИС УПП

№	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
283	Техническое сопровождение информационной системы ИС УПП	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.	601 019,64	601 019,64

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 10 часов 00 минут «15 декабря» 2021 года, по адресу Б.Момышулы д., 4/1, кабинет №204.


Конверты с ценовыми предложениями вскрываются 10 часов 00 минут «15 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»  Зинквич А.В.



« » _____ 2021 г.

ІС ӨКБ ақпараттық жүйесін техникалық сүйемелдеу бойынша қызмет көрсетуге № /20.03 АЭС шарты

Нұр-Сұлтан қ. «__» _____ 2021 ж.

«Астанаэнергосбыт» Жауапкершілігі шектеулі серіктестігі, Жарғы негізінде әрекет ететін Бас директор Зинкевич А.В. атынан, ары қарай «Тапсырыс беруші» деп аталатын, бір тараптар, және АҚ/ТҚ / ЖК " _____", директор/басшы атынан _____ бұдан әрі "Орындаушы" деп аталатын жарғы/Талон негізінде әрекет ететін, екінші тараптан, әрбір жеке Тарап деп аталатын, ал бірлесіп Тараптар Тапсырыс берушінің талаптарына сәйкес ІС УПП ақпараттық жүйесін техникалық сүйемелдеу бойынша қызметтер көрсетуге осы Шартты (бұдан әрі – шарт) жасасты және төмендегілер туралы келісімге келді:

1. КЕЛІСІМ-ШАРТ МӘНІ.

- 1.1. Орындаушы Тапсырыс берушінің тапсырмасы бойынша Тапсырыс беруші үшін ІС ӨКБ 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 2021 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 қызметтердің жалпы құны _____,00 (_____) тенге 00 тиын, соның ішінде ҚҚС есебімен / ҚҚС есебінсіз, сома түпкілікті болып табылады және ұлғаю жағына қарай 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 № ____/20.03 АЭС на оказание услуг по техническому сопровождению информационной системы ІС УПП.

г. Нур-Султан «__» _____ 2021 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 **АО/ТО/ИП «_____»**, в лице директора/руководителя _____, действующего на основании Устава/Талон, именуемое в дальнейшем **«Исполнитель»**, с другой стороны, именуемые каждый в отдельности Сторона, а совместно Стороны, заключили настоящий договор на оказание услуг по техническому сопровождению информационной системы ІС УПП в соответствии с требованиями Заказчика (далее – Договор), и пришли к соглашению о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА.

- 1.1. Исполнитель обязуется по заданию Заказчика оказывать услуги по техническому сопровождению информационной системы ІС УПП для Заказчика (далее – Услуги), а Заказчик обязуется оплатить выполненный объем работ.
- 1.2. Перечень Услуг, 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. Услуги, 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 2021 года и сохраняет свою силу до полного исполнения Сторонами своих обязательств.

3. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

- 3.1. Общая стоимость Услуг, выполненных по настоящему договору, составляет _____,00 (_____) тенге 00 тиын, в том числе с учетом НДС/без учета НДС, сумма является окончательной и изменению в сторону увеличения не подлежит.
- 3.2. Оплата по настоящему Договору производится Заказчиком путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.
- 3.3. 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 УСЛУГ.

- 4.1. Сдача-приемка Услуг 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 Услуг по настоящему Договору, при отсутствии претензий к их качеству, производится путем подписания Сторонами соответствующего Акта.

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 қойудан 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 берушінің құқығы бар:

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 ЖАУАПҚЕРШІЛІГІ.

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.

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 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 оказания Услуг 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 Услуг 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 оказанные Услуги;

5.3.2. предоставить технические характеристики к Работам до начала исполнения обязательств Исполнителем 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 (задания), предварительно согласованные с Исполнителем;

5.4.3. осуществлять контроль за ходом и качеством оказываемых Услуг, 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 оказания Услуг 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 Услуг по вине Исполнителя, но не более 10% (десяти процентов) от суммы не оказанных Услуг.

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.

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.

6.5. Шарт бойынша міндеттемелерді орындауға байланысты Тараптар ұсынатын қаржылық, клиенттік, маркетингтік, техникалық және өзге де ақпаратты қоса алғанда, шарттың барлық талаптары қатаң құпия болып табылады. Тараптар жария ету Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында ұйғарылған не уәкілетті мемлекеттік органдардың ресми сұрау салулары негізінде жүзеге асырылатын жағдайларды қоспағанда, екінші Тараптың жазбаша келісімімен басқа тұлғаларға ешқандай ішінара немесе толық ақпарат бермеуге міндеттенеді. Тараптар құпия ақпаратты жария еткені үшін Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында көзделген жауаптылықта болады. Құпиялық туралы талаптар Шарттың қолданылу мерзімі бұзылған/ аяқталған күннен бастап 3 (үш) жыл бойы сақталады

7. КЕЛІСІМ-ШАРТТЫ ӨЗГЕРТУ ЖӘНЕ БҰЗУ ТӘРТІБІ

7.1. Тараптардың кез келгені Шарт талаптарын өзгертуге бастамашылық жасай алады.

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

7.3. 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

7.4. 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 қары 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 құқықтар 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-

6.5. 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 которых 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

7. ПОРЯДОК ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

7.1. Любая из сторон может инициировать изменение условий Договора.

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

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

- Расширения перечня Услуг, повлекших изменение стоимости настоящего Договора;

- Замена Заказчиком одних работ на другие равноценные по трудозатратам.

7.4. 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

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.astanaenergoby.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 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@aesby.kz

Бас директор

_____ Зинкевич А.В.

Орындаушы:

АҚ/ТҚ / ЖК « _____ »

_____ қ,

_____ к-сі, _____ үй

БИН _____

ИИК KZ _____

Банк _____

БИК _____

Директор

нарушениях применимого законодательства, политик и стандартов поведения:

«Горячая линия по противодействию коррупции и мошенничеству» - информационный канал (www.astanaenergoby.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.

10. ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН.

Заказчик:

ТОО «Астанаэнергосбыт»

Республика Казахстан, 010000

г. Нур-Сұлтан, 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@aesby.kz

Генеральный директор

_____ Зинкевич А. В.

Исполнитель:

АО/ТОО/ИП « _____ »

г. _____

ул. _____, д. _____

БИН _____

ИИК KZ _____

Банк _____

БИК _____

Директор

**Соглашение об уровне сервиса (SLA)
по техническому сопровождению информационной системы ИС УПП**

Спецификация на проводимые работы

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

1. Цель

Целью данного документа является описание условий технического сопровождения ИС ИС УПП, в том числе согласование уровня качества предоставления услуг по Договору оказания услуг по техническому сопровождению ИС ИС УПП, заключенному между ТОО «Астанаэнергосбыт» (далее – «Заказчик») и компанией, осуществляющей техническое сопровождение ИС ИС УПП (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 базам знаний поставщиков. Поскольку предоставление таких услуг требует доступа к исходным кодам и прочей закрытой информации, подобные услуги обычно предлагает компания разработчик или третьи компании, оказывающие такую поддержку от имени разработчика.

3. Площадки

Условия данного соглашения распространяются на следующие площадки: г. Павлодар, ул. Кривенко, 27.

4. Обслуживаемые программные продукты и сервисы

Исполнитель берет на техническое сопровождение ПО ИС 8.3 УПП.

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. 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.

7. Параметры обслуживания

7.1. 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) 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).

Временные параметры выполнения запросов, не являющихся запросами на изменение, указаны в п. 8.2.

7.2. Выполняемые действия

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	

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

8. Временные параметры

8.4.1 Рабочее время

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

8.4.2 Время обслуживания

8.4.2.1 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.

8.4.2.2 Время работы по заявкам

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

8.4.2.3 Время приема заявок

Заявки принимаются круглосуточно в системе JIRA и по электронной почте.

Заявки по телефону принимаются в рабочее время.

8.4.3 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. 7.2.

Срок удовлетворения запроса T1 - два дня.

Срок удовлетворения запроса T2 - пять дней.

Срок удовлетворения запроса T3 и всех прочих запросов, не перечисленных в п. 7.2 - по договоренности между Исполнителем и Заказчиком.

Определение факта выполнения запроса определяется процедурой обслуживания, предусмотренного в п.8.4. настоящего Соглашения.

8.4.4 Процедуры обслуживания

8.4.1. Способы обслуживания Заказчика.

Работоспособность сервисов обеспечивается следующими способами:

- Путем консультирования по телефону пользователей Заказчика, ответов конечным пользователям на вопросы в servicedesk

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

- удаленного администрирования

- На площадке Заказчика, сотрудниками Исполнителя.

9. Реакция на запросы на обслуживание и инциденты

Сообщения об инцидентах передаются по телефону либо по электронной почте, в соответствии с временными рамками, указанными в п. 8.3.

Во всех случаях Исполнитель будет стремиться к максимально быстрой реакции на запросы Заказчика. При проведении работ

Влияние на работу пользователей	Количество вовлеченных пользователей		
	Один	Менее 10	Более 10
ная неработоспособность	2	1	1
работоспособность одного или нескольких приложений	3	2	1
работоспособность некоторых функций приложений	3	2	2

по заявкам и инцидентам Исполнитель руководствуется следующей системой приоритетов.

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)

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

10. 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 дня до начала работ;
 - 2) Перерывы в оказании Услуг, вызванные согласованной с Заказчиком приостановкой или прекращением предоставления Услуг;
 - 3) Перерывы в предоставлении Услуг;
 - 4) Перерывы в предоставлении Услуги и задержки в восстановлении работоспособности Услуги, вызванные отказом или неспособностью Пользователя обеспечить содействие сотрудника Исполнителя в установлении и устранении неисправностей;
 - 5) Невозможность воспроизвести проблему, описанную в заявке;
 - 6) Обстоятельства непреодолимой силы в соответствии с законодательством Республики Казахстан.
1. Условия и порядок оплаты: оплата 100% производится по факту оказанных услуг, согласно счет-фактуре и акта выполненных работ.
 2. Условия поставки Услуги: **ИНКОТЕРМС 2020 DDP**.
 3. Место поставки: г. Нур-Султан, Б. Момышулы 4/1.
 4. Срок поставки: ежемесячно, в течении 5 рабочих дней после счета на оплату.
 5. Обслуживание услуги производится: с оплатой пошлин.
 6. Срок услуги: 12 месяцев.
 7. Допускаются отступления от согласованных в Приложении к Договору объемах в пределах 0 % (*указать допустимое отклонение, если применимо к специфике Услуги*).

Заказчик:

ТОО «Астанаэнергосбыт»

Генеральный директор

_____ **Зинкевич А.В.**

Исполнитель:

АО/ТОО/ИП « _____ »

Директор

Қызмет деңгейі туралы келісім (SLA)
ІС ӨКБ ақпараттық жүйесін техникалық қолдау үшін

№	Атауы	Жұмыстарды жүргізу мерзімділігі	Айлардың саны
1	АЖ ІС УПП техникалық сүйемелдеу	кезең ішінде	12

1. Мақсаты

Осы құжаттың мақсаты "Астанаэнергосбыт" ЖШС (бұдан әрі – "Тапсырыс беруші") мен "УПП ІС АЖ техникалық сүйемелдеуді жүзеге асыратын компания (бұдан әрі – "Орындаушы") арасында жасалған УПП ІС АЖ техникалық сүйемелдеу бойынша қызметтер көрсету шарты бойынша қызметтер көрсету сапасының деңгейін келісу, оның ішінде УПП ІС АЖ техникалық сүйемелдеу шарттарын сипаттау болып табылады.

2. Анықтамалар

SLA - Service Level Agreement

АЖ-ақпараттық жүйе

Бағдарламалық қамтамасыз ету ОС-Операциялық жүйе

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

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 проблемалар 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 туралы сұрау (өзгерту үшін сұрау) - элементтерді өзгерту туралы өтініш

3. Алаңдар

Осы Келісімнің шарттары келесі алаңдарға қолданылады: Павлодар қ., Кривенко к-сі, 27.

4. Қызмет көрсетілетін бағдарламалық өнімдер мен сервистер

Орындаушы ІС 8.3 УПП бойынша техникалық сүйемелдеуге алады.

5. Тапсырыс берушінің міндеттемелері

Осы Келісім шеңберінде Орындаушының сапалы қызмет көрсету мүмкіндігін қамтамасыз ету үшін Тапсырыс беруші

Орындаушыға мыналарды ұсынуға міндеттенеді:

- қашықтықтан мониторинг жүргізу және мәселелерді жедел шешу мақсатында ақпараттық жүйеге тәулік бойы қорғалған қашықтықтан қол жеткізуді баптау мүмкіндігі.

- бағдарламалық қамтамасыз етулер мен сервистерге тәулік бойы физикалық қолжетімділік мүмкіндігі.

- Орындаушыға проблемалық жағдайды көбейту, пайдаланушылардың мәселелерін модельдеу және орындаушы мамандарының шешуіне қажетті толық ақпарат беріңіз.

- Зак өкілетті тұлғасының болу қажеттілігі анықталатын қызметтер мен сервистер бойынша өзара іс-қимыл жасау үшін жауапты тұлғаларды тағайындау және Орындаушыға хабарлау.

6. Тапсырыс Берушінің Құқықтары.

Тапсырыс берушінің құқығы бар:

- орындаушыдан сұраныстарды өңдеу мәртебесі туралы ақпаратты сұрату.

- Орындаушыны жұмыстағы кемшіліктер немесе бұзушылықтар туралы хабардар ету.

- орындаушымен Орындалатын жұмыс көлеміндегі өзгерістерді келісу, орындаушымен Тапсырыс беруші орындайтын қызметтер мен жұмыстар көлемін өзгерту туралы қосымша келісімдер жасасу

- Орындаушы.

7. Қызмет параметрлері

7.1. 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

Орындаушы өз бетінше орындайтын іс-әрекеттер (S1)

Тапсырыс берушінің сұранымы бойынша орындаушы орындайтын әрекеттер, өзгерту сұранымын қоса алғанда (S2) өзгерту

сұранымы бойынша орындалатын қызметтер сұранымды қанағаттандырудың нормативтік мерзіміне байланысты T1, T2 және TT үш типке бөлінеді (8.4 т.қара).

Өзгертуге сұрау салу болып табылмайтын сұрау салуларды орындаудың уақытша параметрлері 8.2-тармақта көрсетілген.

7.2. Орындалатын әрекеттер

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	

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

8. Уақыт параметрлері

8.1. Жұмыс уақыты

Тараптар сенбі, жексенбі және жалпы мемлекеттік мереке күндерінен басқа барлық күндері Нұр-сұлтан Қ.уақытымен сағат 9:00-ден 17:00-ге дейінгі аралық жұмыс уақыты болып табылатыны туралы келісті.

8.2. Қызмет көрсету уақыты

8.2.1. Жүйелерді қайта жүктеуді қоса алғанда, регламенттік жұмыстардың уақыты:

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

Сервистерді 30 минуттан аспайтын уақытқа уақытша тоқтатуды талап ететін күнделікті регламенттік жұмыстарға Тапсырыс берушіні жұмысты жүзеге асырғанға дейін 4 сағаттан кешіктірмей міндетті түрде хабардар ете отырып, Нұр-сұлтан қаласының уақыты бойынша 18-00 сағаттан кейін ғана жол беріледі.

Көп уақытты қажет ететін регламенттік жұмыстарды Тапсырыс берушімен келісілген уақыт аралығында жүргізу керек.

8.2.2. Өтінімдер бойынша жұмыс уақыты

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

8.2.3. Өтінімдерді қабылдау уақыты

Өтінімдер тәулік бойы JIRA жүйесінде және электрондық пошта арқылы қабылданады.

Телефон арқылы өтініштер жұмыс уақытында қабылданады.

8.3. Өзгерістер сұратуларын қанағаттандыру мерзімдері

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

Өзгертуге ықтимал сұрау салулардың тізбесі және осы сұрау салуларды қанағаттандырудың ықтимал мерзімдері 7.2-тармақта айқындалады.

T1 сұранысын қанағаттандыру мерзімі-екі күн.

T2 сұранысын қанағаттандыру мерзімі-бес күн.

T3 сұрау салуын және 7.2 - тармақта көрсетілмеген барлық басқа да сұрау салуларды қанағаттандыру мерзімі-Орындаушы мен Тапсырыс беруші арасындағы уағдаластық бойынша.

Сұрау салуды орындау фактісін айқындау 8.4-тармақта көзделген қызмет көрсету рәсімімен айқындалады. осы Келісімнің

8.4. Қызмет көрсету рәсімдері

8.4.1. Тапсырыс берушіге Қызмет көрсету тәсілдері.

Сервистердің жұмыс қабілеттілігі келесі тәсілдермен қамтамасыз етіледі:

- Тапсырыс берушінің пайдаланушыларына телефон арқылы кеңес беру, servicedesk-тегі сұрақтарға соңғы пайдаланушыларға жауап беру арқылы

- Қаражат көмегімен Тапсырыс берушінің жұмыс станциялары мен серверлеріне қашықтан қол жеткізу арқылы

- қашықтан басқару

- Тапсырыс берушінің алаңында, Орындаушының қызметкерлері.

9. Қызмет көрсету сұрауларына және инциденттерге Реакция

Оқыс оқиғалар туралы хабарламалар 8.3-тармақта көрсетілген уақыт шеңберіне сәйкес телефон арқылы не электрондық пошта арқылы беріледі.

Барлық жағдайларда Орындаушы Тапсырыс берушінің сұраныстарына барынша тез жауап беруге тырысады. Өтінімдер мен инциденттер бойынша жұмыстарды жүргізу кезінде Орындаушы басымдықтардың келесі жүйесін басшылыққа алады.

Пайдаланушылардың жұмысына әсері	Қатысқан пайдаланушылар саны		
	Бір	10-нан кем	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)

Қашықтағы реакцияның максималды уақыты төрт сағаттан аспауы керек. Егер реакция Тапсырыс берушінің алаңында жұмыс жүргізуді болжаса, онда реакция уақыты 12 сағаттан аспауы тиіс.

Орташа басымдық (2)

Қашықтағы реакцияның максималды уақыты алты сағаттан аспауы керек. Егер реакция Тапсырыс берушінің алаңында жұмыс жүргізуді болжаса, онда реакция уақыты екі күннен аспауы керек.

Төмен басымдық (3)

Қашықтағы реакцияның максималды уақыты бір күннен аспауы керек. Егер реакция Тапсырыс берушінің сайтында жұмыс жасауды болжаса, онда реакция уақыты 7 күннен аспауы керек.

11. Ерекшеліктер

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

- 1) Егер жұмыстар жұмыс басталғанға дейін 2 күн бұрын хабарлана отырып жүргізілетін жағдайда, жоспарлы немесе кезек күттірмейтін сервистік жұмыстарды жүргізу;
- 2) Тапсырыс берушімен келісілген қызметтер көрсетуді тоқтата тұрудан немесе тоқтатудан туындаған қызметтер көрсетудегі үзілістер;
- 3) қызмет көрсетудегі үзілістер;
- 4) пайдаланушының Орындаушы қызметкерінің ақаулықтарды жоюда жәрдемдесуін қамтамасыз етуден бас тартуынан немесе қабілетсіздігінен туындаған көрсетілетін қызметті ұсынудағы үзілістер мен көрсетілетін қызметтің жұмыс қабілеттілігін қалпына келтірудегі кідірістер жатады;
- 5) өтінімде сипатталған проблеманы қайта шығара алмау;
- 6) Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес еңсерілмейтін күш мән-жайлары жатады.

1. Төлем шарттары және тәртібі: 100% төлем шот-фактураға және орындалған жұмыстар актісіне сәйкес көрсетілген қызметтер фактісі бойынша жүргізіледі..
2. Қызмет жеткізу шарттары: **ИНКОТЕРМС -2020 DDP**
3. Жеткізу орны: Б. Момышулы 4/1 Нұр-Сұлтан қ.,
4. Жеткізу мерзімі: ай сайын, төлем шотынан кейін 5 жұмыс күні ішінде
5. Қызмет жеткізу жүргізіледі; баж салығын төлеумен жүргізіледі
6. Қызмет кепілдік мерзімі 12 ай.
7. +/- % шегі көлемінде Келісім-шартқа келісілген Қосымшадан (-лардан) бас тарту рұқсат етіледі: (Қызмет сипаттамасына қолданылған болса, рұқсат етілген бас тартуды көрсетіңіз).

Тапсырыс беруші:
«Астанаэнергосбыт» ЖШС

Бас директор

_____ Зинкевич А.В.

Орындаушы:
АҚ/ЖШС/ЖК «_____»

Директоры
