

Объявление о закупках способом запроса ценовых предложений

Товарищество с ограниченной ответственностью «Астанаэнергосбыт»

(полное наименование субъекта естественной монополии)

объявляет о закупках способом запроса ценовых предложений
Услуг по техническому сопровождению.

№	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
284	Техническое сопровождение данных DWH 1С Биллинг информационной системы интеграционных процессов по обмену данными информационной системы отчетности 1С Биллинг и платформы формирования аналитических отчетов.	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 01.01.2022 г. по 31.12.2022 г. г. Нур-Султан.	2 458 698,21	2 458 698,21

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 11 часов 30 минут 08 декабря 2021 года, по адресу Б.Момышұлы д., 4/1, кабинет №204.

Конверты с ценовыми предложениями вскрываются 11 часов 30 минут 08 декабря 2021 года, по адресу Б.Момышұлы 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. Момышұлы 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)

баға ұсыныстарын сұрату тәсілімен сатып алу туралы хабарлайды
Техникалық сүйемелдеу бойынша қызметтер.

№	Баға ұсыныстарын сұрату тәсілімен сатып алулардың атауы	Саны (көлемі)	Өлшем бірлігі	Сатып алынатын қызметтің сипаттамасы және талап етілетін функционалдық, техникалық, сапалық және пайдалану сипаттамалары	Тауарларды жеткізу, жұмыстарды орындау және қызметтерді көрсету мерзімі мен орны	Қосылған құн салығын есептемеген де бірлік үшін баға	Қосылған құн салығын есепке алмағанда, теңгемен жалпы сома
284	DWN IC деректерін техникалық сүйемелдеу IC Биллинг және аналитикалық есептерді қалыптастыру платформасы есептілігінің ақпараттық жүйесінің деректерімен алмасу бойынша интеграциялық процестердің ақпараттық жүйесінің биллингі.	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.	Қызметтерді көрсету мерзімі: 01.01.2022 ж. бастап 31.12.2022 ж. Нұрсұлтан қаласы.	2 458 698,21	2 458 698,21

Төлем шарттары:

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

Әлеуетті өнім берушілердің баға ұсыныстары 08» желтоқсан ж. 11 сағат 30 минут дейінгі мерзімде, Б.Момышұлы д., 4/1, № 204 кабинеті мекенжайында қабылданады.

Баға ұсыныстары салынған конверттер 08» 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@aesbyt.kz, тел. 91-85-13

Қосымша: Шарт жобасы.

«Астанаэнергосбыт» ЖШС бас директоры



Зинкевич А.В.

«__» _____ 2021 ж.

Договор № /22.03 АЭС
на оказания услуг по техническому сопровождению хранилища
данных DWH Биллинг информационной системы интеграционных процессов по обмену данными информационной
системы 1С Биллинг и платформы для формирования аналитических отчетов

г. Нур-Султан

« » 20 г.

в лице _____, действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем «Заказчик», с одной стороны, и _____, в лице _____, действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», с другой стороны, именуемые каждый в отдельности Сторона, а совместно Стороны, заключили настоящий договор на оказание услуг по техническому сопровождению хранилища данных DWH Биллинг информационной системы интеграционных процессов по обмену данными информационной системы 1С Биллинг и платформы для формирования аналитических отчетов (далее - Договор), о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

- 1.1. Исполнитель обязуется осуществлять услуги по системному администрированию системного модуля DWH Биллинг и функционального модуля Заказчика (далее - Услуги), а Заказчик обязуется принять и оплатить Услуги.
- 1.2. Состав системного и функционального модулей DWH Биллинг, а также уровень качества Услуг, порядок и сроки оказания Услуг приведены в Приложении 1 к настоящему Договору, которое является его неотъемлемой частью.
- 1.3. Для целей настоящего Договора под Услугами системного администрирования понимаются:
- 1.3.1. установка и конфигурирование сервисов системного и функционального модулей в рамках их функциональных возможностей для нужд Заказчика;
 - 1.3.2. реализация и соблюдение политик безопасности в соответствии с требованиями Заказчика;
 - 1.3.3. ведение учетных записей пользователей, групп пользователей в соответствии с регламентом предоставления прав доступа;
 - 1.3.4. информационно-консультационное сопровождение функционального модуля;
 - 1.3.5. обновление версий системного модуля;
 - 1.3.6. проведение диагностических и профилактических работ;
 - 1.3.7. предоставление рекомендаций по улучшению параметров, оптимальному использованию технических средств; участие в поисках решений по оптимизации и балансировке высоконагруженных и критически важных систем.

2. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

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

3. СУММА ДОГОВОРА И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

- 3.1. Общая сумма Договора составляет _____ (_____) тенге, 00 тиын с учетом НДС.
- 3.2. Оплата по Договору производится Заказчиком ежемесячно, не позднее 10 числа месяца, следующего за расчетным на основании счета-фактуры Исполнителя в размере _____ (_____) тенге, 00 тиын с учетом НДС.
- 3.3. Платежи по Договору производятся путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя на основании счетов, выставляемых Исполнителем.
- 3.4. С даты подписания цена увеличению не подлежит.

4. ПОРЯДОК ПРИЕМКИ УСЛУГ

- 4.1. Качество оказываемых Услуг должно соответствовать требованиям, указанным в Приложении №1 к настоящему Договору, а также стандартам и требованиям, действующим на территории Республики Казахстан.
- 4.2. Приемка Услуг по Договору, при отсутствии претензий к их качеству, производится путем подписания Сторонами соответствующего акта выполненных работ (оказания услуг) (далее - Акт).
- 4.3. Исполнитель подготавливает и представляет Акт на подписание Заказчику ежемесячно, не позднее последнего рабочего дня каждого расчетного месяца. В течение 5 (пяти) 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 3 (трех) рабочих дней с даты его получения направляет в адрес Заказчика предложения по срокам устранения выявленных недостатков.
- 4.4. В случае непредставления Заказчиком мотивированного отказа в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня получения Акта, в соответствии с п.4.3. настоящего Договора, Услуги считаются принятыми Заказчиком и подлежат оплате в соответствии с условиями Договора.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

- 5.1. Исполнитель обязуется:
- 5.1.1. оказать Заказчику Услуги надлежащего качества в порядке и сроки, определенные Договором;
 - 5.1.2. Исполнитель в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты заключения Договора предоставляет Заказчику информацию о доле местного содержания, рассчитанную в соответствии с единой методикой, утвержденной Приказом Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 30.01.2015 г. № 87.
- 5.2. Исполнитель вправе:
- 5.2.1. привлекать для оказания 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. предоставлять информационные материалы Исполнителю, необходимые для оказания Услуг.

5.4. Заказчик вправе:

5.4.1. отказаться от исполнения Договора и потребовать возмещения убытков, если Исполнитель не приступает своевременно к исполнению Договора;

5.4.2. осуществлять контроль за ходом и качеством оказываемых Услуг, соблюдением договорных сроков и условий, не вмешиваясь при этом в оперативно-хозяйственную деятельность Исполнителя;

5.4.3. отказаться от приемки Услуг в случае, если их качество не соответствует условиям Договора;

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

6.1. За ненадлежащее исполнение обязательств по 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% от суммы Договора за каждый день ненадлежащего оказания Услуг.

6.3. 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. При достижении взаимного согласия относительно внесения изменений, соответствующие изменения вносятся в текст 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:

Добавление нового программного обеспечения или сервиса в Приложение №1 к настоящему Договору;

Изменение времени реакции;

Изменение процедуры обслуживания;

Включения в Договор дополнительных услуг.

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. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

8.1. 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.

8.2. Настоящий Договор составлен в 2 (двух) экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждой Стороны.

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

8.4. Стороны обязаны письменно уведомлять друг друга об изменении своих банковских реквизитов, адресов не позднее 3 (трех) дней до даты введения таких изменений, а также своевременно предоставлять информацию, необходимую для надлежащего исполнения Договора. В случае нарушения Стороной условий данного пункта, виновная Сторона обязана возместить другой Стороне причиненные в связи с этим документально подтвержденные убытки. При этом, все риски (недопоставка Товара, просрочка поставка, неполучение денежных средств и т.д.) несет виновная Сторона.

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

9. ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

Заказчик:

Исполнитель:

**Соглашение об уровне сервиса (SLA)
по техническому сопровождению хранилища данных-DWH Биллинг**

Спецификация на проводимые работы

	Наименование	Периодичность проведения работ	Кол-во месяцев
1	Техническое сопровождение хранилища данных-DWH Биллинг, интеграционных процессов по обмену данными ИС «1С Биллинг» и платформы для формирования аналитических отчетов	в течение периода	12

1. Цель

Целью данного документа является описание условий технического сопровождения хранилища данных DWH Биллинг, интеграционных процессов по обмену данными ИС «1С Биллинг» и платформы для формирования аналитических отчетов, в том числе согласование уровня качества предоставления услуг по Договору оказания услуг по техническому сопровождению, заключенному между ТОО «Астанаэнергосбыт» (далее – «Заказчик») и компанией, осуществляющей техническое сопровождение хранилища данных-DWH Биллинг (далее – «Исполнитель»).

2. Определения

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

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

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

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.

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

ИС АРМ – Автоматизированное рабочее место.

ИС – Информационная система.

ОС - Операционная система.

ПО - Программное обеспечение.

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

СУБД - Система управления базами данных.

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 третьи компании, оказывающие такую поддержку от имени разработчика.

Услуга – услуги по техническому сопровождению хранилища данных DWH Биллинг, интеграционных процессов по обмену данными ИС «1С Биллинг» и платформы для формирования аналитических отчетов.

SLA - Service Level Agreement.

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

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

3. Площадки

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

4. Обслуживаемые программные продукты и сервисы

Исполнитель берет на техническое сопровождение хранилище данных DWH Биллинг.

5. Зависимость услуг Исполнителя от третьих компаний

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

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

6. Обязательства Заказчика

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

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

7. Права Заказчика

Заказчик имеет право:

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

8. Права и привилегии персонала Заказчика

Исполнитель имеет полный административный доступ к программным обеспечениям и сервисам, персонал поддержки Заказчика в повседневной работе пользуется

ограниченными правами и привилегиями в обслуживаемых Исполнителем системах, а именно:

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

9. Параметры обслуживания

9.1. Рамки соглашения

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

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

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

9.2. Выполняемые действия

Действие	Тип	Срок
1. Обслуживание серверов		
1.1. Диагностика неисправностей	Z1,S2	T2
1.2. Установка системных обновлений операционной системы (критические патчи, сервис-паки) и обновлений антивирусных баз	Z2,S1	
1.3. Изменение настроек ПО, перечисленного в п. 5	Z2,S2	T2
1.4. Резервное копирование	Z2,S1	
1.5. Восстановление данных и системы при сбоях	Z2,S1	T3
1.6. Восстановление данных по запросу	Z2,S2	
1.7. Обновление серверного ПО кроме установки патчей и сервис-паков	S1,S2	T3
1.8. Мониторинг	Z1,S1	
1.9. Инсталляция и настройка ПО	Z1,S2	T3
2. Обслуживание службы каталогов		
2.1. Регистрация пользователей	Z2,S2	T1
2.2. Изменение атрибутов пользователей и ресурсов по запросу со стороны Заказчика	Z2,S2	T1
2.3. Настройка групповых политик в соответствии с требованиями Заказчика	Z2,S2	T1
2.4. Мониторинг	Z1,S1	
2.5. Резервное копирование и восстановление	Z2,S1	
3. Обслуживание системы бэкапирования		

3.1. Установка обновлений	S1	
3.2. Изменение настроек	Z2,S2	T1
3.3. Мониторинг	Z1,S1	
3.4. Резервное копирование и восстановление в случае сбоев	Z2,S1	
3.5. Восстановление с резервной копии по запросу Заказчика	Z2,S2	
4. Обслуживание системы хранения данных и ленточной библиотеки		
4.1. Изменение настроек	Z2,S2	T1
4.2. Мониторинг систем и производительности	Z1,S1	
5. Обслуживание СУБД		
5.1. Установка и настройка	S1	
5.2. Установка обновлений	S1	
5.3. Изменение настроек	Z2,S2	
5.4. Создание Базы данных	S2	
5.5. Мониторинг	Z1,S1	
5.6. Резервное копирование и восстановление в случае сбоев	Z2,S1	
5.7. Восстановление с резервной копии по запросу Заказчика	Z2,S2	
6. Обслуживание Zabbix		
6.1. Установка и настройка	S1	T1
6.2. Установка обновлений	S1	
6.3. Изменение настроек	Z2,S2	
6.4. Мониторинг	Z1,S1	
6.5. Резервное копирование и восстановление в случае сбоев	Z2,S1	

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

Проведенные регламентные работы фиксируются Исполнителем в Журнале регламентных работ.

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

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

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

10. Временные параметры

10.1. Рабочее время

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

10.2. Время обслуживания

10.2.1. Время регламентных работ, включая перезагрузку систем:

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

Ежедневные регламентные работы, требующие временной остановки сервисов, допускаются только после 19:00 часов времени г. Нур-Султан с обязательным

согласованием с ответственными лицами Заказчика и Исполнителя не позднее, чем за 4 (четыре) часа до осуществления работ.

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

10.2.2. Время работы по заявкам

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

10.2.3. Время приема заявок

Заявки принимаются круглосуточно в системе JIRA и по электронной почте.

Заявки по телефону принимаются в рабочее время.

10.3. Сроки удовлетворения запросов на изменения

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

Срок удовлетворения запроса T1 - 4 (четыре) дня.

Срок удовлетворения запроса T2 - 6 (шесть) дней.

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

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

10.4. Процедуры обслуживания

10.4.1. Способы обслуживания Заказчика.

Работоспособность сервисов обеспечивается следующими способами:

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

11. Реакция на запросы на обслуживание и инциденты:

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

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

Высший приоритет (1)

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

Средний приоритет (2)

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

Низкий приоритет (3)

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

12. Исключения

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

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

Заказчик:

Исполнитель: