

Объявление о закупках способом запроса ценовых предложений

Товарищество с ограниченной ответственностью «Астанаэнергосбыт»

(полное наименование субъекта естественной монополии)

объявляет о закупках способом запроса ценовых предложений
Услуга по техническому сопровождению веб-сайта

№	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
279	Услуга по техническому сопровождению веб-сайта	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»	803 571,43	803 571,43

Условия платежа:

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

Ценовые предложения потенциальных поставщиков принимаются в срок до 14 часов 00 минут 00 секунд 00 секунд года, по адресу Б.Момышулы д. 4/1, кабинет №204.

Конверты с ценовыми предложениями вскрываются 14 часов 00 минут 00 секунд 00 секунд 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.

Зинкевич А.В.



«__» _____ 2021 г.

Баға ұсыныстарына сұраныс беру тәсілімен сатып алу туралы хабарландыру

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

Веб-сайтты техникалық сүйемелдеу бойынша қызметін
Баға ұсыныстарын сұрату тәсілімен сатып алу туралы хабарлайды

№	Баға ұсыныстарын сұрату тәсілімен сатып алулардың атауы	Саны (көлемі)	Өлшем бірлігі	Сатып алынатын қызметтің сипаттамасы және талап етілетін функционалдық, техникалық, сапалық және пайдалану сипаттамалары	Тауарларды жеткізу, жұмыстарды орындау және қызметтерді көрсету мерзімі мен орны	Қосылған күн салығын есептегенде бірлік үшін баға	Қосылған күн салығын есепке алмағанда, тенгемен жалпы сома
279	Веб-сайтты техникалық сүйемелдеу бойынша қызметі	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: "Астанаэнергообьт" ЖШС Қазақстан Республикасы.	803 571,43	803 571,43

Төлем шарттары:

Төлем шарттары: 100% төлем шот-фактураға және орындаланған жұмыстар актісіне сәйкес көрсетілген қызметтер фактісі бойынша жүргізіледі.
Әлеуетті өнім берушілердің баға ұсыныстары 08 желтоқсан ж. 11 сағат 00 минутта Б.Момышұлы д., 4/1, №204 кабинеті мекенжайында қабылданады.
Баға ұсыныстары салынған конверттер 08 желтоқсан ж. 11 сағат 00 минутта Б.Момышұлы д., 4/1, №204 кабинет мекенжайында ашылады.
Табиғи монополия субъектісінің толық атауы, телефон нөмірі, почталық және электрондық мекенжайлары:
«Астанаэнергообьт» жауапкершілігі шектеулі серіктестігі, 010000, Нұр-Сұлтан қ., Б.Момышұлы данғ., 4/1, info@aesbvt.kz тел. 91-85-13
Қосымша: Шарт жобасы.

«Астанаэнергообьт» ЖШС бас директоры _____ Зинкевич А.В.



« » _____ 2021 ж.

Жеке кабинетті әзірлеу жөніндегі қызметтерді орындауға арналған № _____ АЭС шарты

Нұр-Сұлтан қ. «__» _____ 20__ ж.

_____, ары қарай «Мердігер» деп аталатын, Жарғы негізінде әрекет ететін директор _____ бір тараптан, және

«Астанаэнергосбыт» ЖШС, ары қарай «Тапсырыс беруші» деп аталатын, Жарғы негізінде әрекет ететін Бас директор Зинкевич А.В., екінші тараптан, ары қарай бірігіп «Тараптар» деп аталатын, осы Келісім-шартты төмендегідей жасасты:

1. КЕЛІСІМ-ШАРТ МӘНІ.

- 1.1. Орындаушы Тапсырыс берушінің тапсырмасы бойынша тұтынушының жеке шоттарын (бұдан әрі - қызметтар) басқару үшін жүзеге асырылатын іс-шаралар шеңберінде тапсырыс берушіден пайдаланушының жеке кабинетін әзірлеу жөніндегі қызметтерді жүзеге асыруға міндеттенеді, ал Тапсырыс беруші орындалған қызмет көлемін төлеуге міндеттенеді.
- 1.2. Осы Келісім-шарт аясында жүзеге асырылатын қызметтар тізілімі осы Келісім-шартқа №1 Қосымшада келтірілген Қызметтар тізіліміне сәйкес анықталады.
- 1.3. Тараптар Орындаушымен орындалатын қызметтердің кепілдік көлемі қызмет уақытының ұзақтығын ескере отырып анықталады деп келісті, бірақ айына 180 (жүз сексен) адам-сағат көп емес.
- 1.4. Сонымен қатар Тараптар қызметтерді тапсыру-қабылдауды өткізу үшін есеп айырысу кезені – күнтізбелік ай болып табылады деп қабылдады.
- 1.5. Осы Келісім-шарттың 1.3.т. көрсетілген кепілдік көлемнің үстінен орындалған қызметтар күнтізбелік ай ішінде қосымша қызметтар болып табылады және Тапсырыс берушімен қосымша төленеді.
- 1.6. ПО сипаттамалары (функционалдық талаптар, алгоритмдер және т.б.), Есептемелер (баспа формасының дизайны, деректерді жасаудың принциптері және алгоритмдері) Орындаушымен қызметтар орындалар сәтте Тапсырмалар түрінде Тапсырыс берушімен ұсынылатынына Тапсырыс беруші келісті.

2. КЕЛІСІМ-ШАРТТЫҢ ӘРЕКЕТ ЕТУ МЕРЗІМІ.

- 2.1. Шарт 01 қаңтар 2022 жылдан бастап күшіне енеді және 2022 жылғы 31 желтоқсанға дейін қолданыста болады және Тараптар өз міндеттемелерін толық орындағанға дейін өз күшін сақтайды.

3. ҚЫЗМЕТТАР ҚҰНЫ ЖӘНЕ ТӨЛЕМ ТӘРТІБІ

- 3.1. Осы Шарт бойынша орындалған қызметтердің жалпы құны _____, соның ішінде КҚС, 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. ҚЫЗМЕТТЕРДІ ТАПСЫРУ-ҚАБЫЛДАУ ТӘРТІБІ.

- 4.1. Қызметтерді қабылдау-тапсыру Келісім-шарт бойынша қызметтерді тапсыру-қабылдау актісіне (ары қарай - Акт) қол қою арқылы оларды орындау аяқталысымен Тараптармен жүргізілетін болады. Орындалған

**Договор № _____ АЭС
на оказание услуг по сопровождению сайта.**

г. Нур-Сұлтан «__» _____ 20__ г.

_____, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице Директора _____, действующего на основании _____, с одной стороны, и **ТОО «Астанаэнергосбыт»**, именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице Генерального директора Зинкевича А.В., действующего на основании Устава., с другой стороны, далее совместно именуемые «Стороны», заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА.

- 1.1. Исполнитель обязуется по заданию Заказчика оказывать услуги по сопровождению сайта для Заказчика, а Заказчик обязуется оплатить выполненный объем услуг.
- 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. Услуги, выполненные сверх гарантированного объема, указанного в п.1.3. настоящего Договора, в течение календарного месяца, будут являться дополнительным услугами 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 услуги Исполнителя на предмет соответствия предъявленным Заказчиком требованиям.

2. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА.

- 2.1. Договор вступает в силу с 01 января 2022 года и действует по 31 декабря 2022 года и сохраняет свою силу до полного исполнения Сторонами своих обязательств.

3. СТОИМОСТЬ РАБОТ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

- 3.1. Общая стоимость работ, выполненных по настоящему договору, составляет _____, сумма является окончательной и изменению не подлежит.
- 3.2. Оплата по настоящему Договору производится Заказчиком путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.
- 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. Оказываемые услуги будут проводиться Сторонами по окончании их выполнения, путем подписания Акта приемо-сдаточных испытаний работ (далее - Акт) по Договору. Качество выполненных услуг 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. По дополнительным услугам Стороны также проводят приемку Услуг с надлежащим оформлением документов согласно п. 4.1-4.2. настоящего Договора.

қызметтердің сапасы Тапсырыс берушімен ұсынылған Тапсырмаға сәйкес анықталады.

- 4.2. Осы Келісім-шарт бойынша Қызметтерді қабылдау олардың сапасына наразылықтар болмаған жағдайда, тиісті Орындалған актілерге Тараптардың қол қоюы арқылы жүргізіледі.
- 4.3. Тараптар қосымша қызметтер бойынша осы Келісім-шарттың 4.1-4.2 т. сәйкес құжаттардың тиісті рәсімделуімен Қызметтерді қабылдауды жүргізеді.
- 4.4. Орындаушы Актіні даярлайды және Тапсырыс берушіге қол қою үшін ұсынады. Актіні алған күннен бастап үш қызмет күні ішінде Тапсырыс беруші ұсынылған Актіге қол қоюға і және бір данасын Орындаушыға беруге немесе Актіге қол қоядан бас тартудың себебін түсіндіруімен келіспеушілік хаттамасын ұсынуға міндетті. Келіспеушілік хаттамасын алған жағдайда, Орындаушы оны алған күннен бастап үш қызмет күні ішінде Тапсырыс берушінің мекен-жайына анықталған жетіспеушіліктерді жою мерзімдері бойынша ұсыныстарды жолдайды.
- 4.5. Тапсырыс беруші Актіні алған күннен бастап 3 (үш) қызмет күні ішінде негізделген бас тартуды ұсынбаған жағдайда, осы Келісім-шарттың 4.4.т. сәйкес Қызметтер Тапсырыс берушімен қабылданады және Келісім-шарттың талаптарына сәйкес төлемге жағдай деп саналады.
- 4.6. Егер Орындаушының Қызметтерді орындауы Келісім-шарт бойынша Тапсырыс берушінің өз міндеттемелерін орындамағын немесе уақтылы орындамағаны салдарынан болған жағдайда, Орындаушы Тапсырыс берушімен келісіп қызметті тапсыру бойынша кешіктіруді тудырған себептерді Тапсырыс берушінің уәкілетті органы тиісті хабардар ете отырып, ағымдағы статусты және төлем мерзімдері бойынша өзгертулерсіз орындаудың жоспарлы мерзімдерін көрсете отырып, Хаттама құрайды, бұл ретте Орындаушыға айыппұл санкциялары қолданылмайды.

5. ТАРАПТАРДЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫ ЖӘНЕ МІНДЕТТЕРІ.

5.1. Орындаушы міндетті:

5.1.1. Тапсырыс берушінің тапсырмалары бойынша №1 Қосымшада келтірілген қызметтерді тиісті сапада орындауға;

5.1.2. Акт негізінде Қызметтерді тапсыруға;

5.2. Орындаушының құқығы бар:

5.2.1. Тапсырыс берушінің келісімінсіз үшінші тұлғаларды Қызметті 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. атқарылған Қызметтерді қабылдауға және төлем жасауға;

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

5.3.3. қызметтерді 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. Орындаушы Келісім-шарт бойынша өз міндеттерін орындауының толықтығын, сапасын қабылдау және бақылауды жүзеге асыру үшін уәкілетті тұлғаларды анықтауға;

5.4.2. қажеттілігіне қарай қызметтерді Орындаушымен болжалды келісілген басқа ұқсас тапсырмаға (тапсырмалар) ауыстыруды жүргізуге;

5.4.3. келісім-шарт мерзімдерін және талаптарын сақтай отыра, Орындаушының оперативті-шаруашылық қызметіне араласпай орындалатын Қызметтердің барысын және сапасына бақылау жүргізуге;

5.4.4. егер олардың сапасы Келісім-шарттың талаптарына сай келмесе, Қызметті қабылдаудан бас тартуға;

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, Услуги считаются принятыми Заказчиком и подлежат оплате в соответствии с условиями Договора.

4.6. В случае, если задержка выполнения 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 услуги, приведенные в Приложении №1, по заданиям Заказчика надлежащего качества;

5.1.2. сдавать Услуги 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 выполненные Услуги;

5.3.2. предоставить технические характеристики к Услугам 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 оказываемых услуг, соблюдением договорных сроков и условий, не вмешиваясь при этом в оперативно-хозяйственную деятельность Исполнителя;

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

5.4.5. в случае досрочного выполнения услуг по Договору принять выполненные услуги 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 невыполненных услуг.

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

6. ТАРАПТАРДЫҢ ЖАУАПКЕРШІЛІГІ.

- 6.1. Тараптар осы Келісім-шарт бойынша міндеттемелерді тиісті орындамағаны үшін қолданыстағы Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес жауап береді.
- 6.2. Орындаушы Келісім-шарт бойынша міндеттерін тиісті орындамаған жағдайда, Тапсырыс берушіге Орындаушының кінәсінен Қызметтерді тапсыру бойынша кешіктірілген әрбір күн үшін Келісім-шарт сомасынан 0,1 % (нөл бүтін оннан бір) мөлшерде тұрақсыздық айыбын төлеуге міндетті, бірақ орындалмаған Қызметтар сомасынан 10% (он пайыз) көп емес.
- 6.3. Тұрақсыздық айыбын төлеу Орындаушыны осы Келісім-шарт бойынша өз міндеттемелерін орындаудан босатпайды.
- 6.4. Орындаушы орындаған қызметтарға 12 айға кепілдік мерзімі белгіленеді, осы мерзім ішінде Орындаушы Тапсырыс берушінің талабы бойынша өз есебінен туындаған ақауларды жояды.

7. СЫБАЙЛАС ЖЕМҚОРЛЫҚҚА ЖӘНЕ АЛАЯҚТЫҚҚА ҚАРСЫ ІС-ӘРЕКЕТ

- 7.1. 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 беруші 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.
- 7.2. Осы Келісім-шарттың ешбір ережесі 7.1.т. белгіленген кез-келген жүргізілген немесе уәде етілген төлемдерді, сыйлықтарды және құндылықтарды Тапсырыс беруші Орындаушы өтеу міндетін жүктемейді.
- 7.3. 7.1.т. белгіленген кез-келген міндеттің Орындаушы бұзылуы осы Келісім-шартқа немесе қолданыстағы заңнамаға сәйкес кез-келген өзге құқықтарға немесе Тапсырыс беруші байланыс құралдарына залал келтірусіз бір жақты соттан тыс тәртіпте Сатып алушыға осы Келісім-шартты дереу бұзу құқығын беретін осы Келісім-шарттың талаптарын елеулі түрде бұзу ретінде Тапсырыс берушімен қарастырылуы мүмкін. Орындаушы Келісім-шарттың 7.1.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 Сатып алушыға өтеу міндетін өзіне алады.
- 7.4. 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.
- 7.5. Орындаушы және оның қызметкерлеріне қолданылатын заңнаманың, саясаттардың және тәртіп стандарттарының

- 6.3. Выплата неустойки не освобождает Исполнителя от исполнения своих обязательств по настоящему Договору.
- 6.4. На выполненные Исполнителем услуги устанавливается гарантийный срок на 12 месяцев, в течении которого по требованию Заказчика, Исполнитель за свой счет устраняет возникшие неисправности.

7. ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ КОРРУПЦИИ И МОШЕННИЧЕСТВУ

- 7.1. Исполнитель настоящим гарантирует, что не будет, прямо или косвенно, и что ему не известно, что иные лица будут, прямо или косвенно, производить любые платежи, преподносить подарки или передавать иные ценности своим клиентам, государственным служащим или агентам, руководителям или работникам Заказчика или любой иной стороне способами, противоречащими применимому законодательству Республики Казахстан, а также Исполнитель гарантирует соблюдение всех соответствующих законов, постановлений, распоряжений и правил относительно противодействия взятничеству и коррупции.
- 7.2. Ни одно из положений настоящего Договора не возлагает на Заказчика обязательство компенсировать Исполнителю любые произведенные или обещанные платежи, подарки и ценности, указанные в п. 7.1.
- 7.3. Нарушение Заказчиком любого обязательства, указанного в п.7.1, может быть рассмотрено Заказчиком как существенное нарушение условий настоящего Договора, предоставляющее Заказчику право незамедлительно расторгнуть настоящий Договор в одностороннем внесудебном порядке без ущерба любым иным правам или средствам защиты Заказчика согласно настоящему Договору или применимому законодательству. В случае нарушения Исполнителем п.7.1 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.
- 7.4. 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.7.5 Договора.
- 7.5. Заказчиком 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.astanaenergoby.kz); Телефон: +7 (7172) 91-83-33; Электронная почта: info@aesby.kz.

8. ПОРЯДОК ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

- 8.1. Все изменения и дополнения к Договору действительны лишь в том случае, если они составлены в письменном виде и подписаны Сторонами.
- 8.2. 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.

9. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ.

- 9.1. Заказчик и Исполнитель должны прилагать все усилия к тому, чтобы разрешить путем переговоров разногласия и

бұзылуы туралы хабарлау үшін Тапсырыс берушімен келесі байланыс желілері орнатылды:
«Сыбайлас жемқорлық және алаяқтық бойынша шұғыл желі» - ақпараттық арна: (www.astanaenergobyт.kz);
Телефон: +7 (7172) 91-83-33;
Электрондық пошта: info@aesbyт.kz.

8. КЕЛІСІМ-ШАРТТЫ ӨЗГЕРТУ ЖӘНЕ БҰЗУ ТӘРТІБІ

- 8.1. Келісім-шартқа барлық өзгертулер мен қосымшалар, олар жазбаша түрде болған жағдайда және Тараптармен қол қойылған болса жарамды болып табылады.
- 8.2. Осы Келісім-шартты Қазақстан Республикасының заңнамасында бекітілген шарттарда және тәртіпте 30 (отыз) күнтізбелік күн бұрын бір жақты тәртіпте кез-келген Тарап мерзімінен бұрын бұза алады.

9. БАСҚА ЖАҒДАЙЛАР.

- 9.1. Тапсырыс беруші және Орындаушы Келісім-шарт бойынша немесе оған байланысты туындайтын келіспеушіліктерді және дауларды келіссөз арқылы шешу үшін барлық күш-жігерін салулары тиіс. Егер Тапсырыс беруші немесе Орындаушы Келісім-шарт бойынша дауды шеше алмаған жағдайда, Тараптың 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 қалған барлығында Тараптар қолданыстағы Қазақстан Республикасының заңнамасын басшылыққа алады.
- 9.4. Салықтар және бюджетке төленетін басқа да міндетті төлемдер Қазақстан Республикасының салық заңнамасына сәйкес төлемге жатады.

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

Бас директор

_____ Зинкевич А.В.

Орындаушы:

Директор

спору, 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@aesbyт.kz

Генеральный директор

_____ Зинкевич А. В.

Исполнитель:

Директор

Техническая спецификация по сопровождению сайта

1. Цель

Целью данного документа является описание перечня услуг и условий их предоставления, в том числе согласование уровня качества предоставления услуг по Договору на оказание услуг по сопровождению сайта, заключенному между ТОО «Астанаэнергосбыт», именуемое в дальнейшем «Заказчик» и _____, далее «Исполнитель».

2. Термины и определения

Сайт Заказчика - Совокупность связанных между собой веб-страниц, объединенных под одним доменным именем, размещенных в сети интернет по адресу: www.astanaenergobyt.kz.

Контент - Информационное наполнение сайта

SLA - Service Level Agreement, Соглашение об уровне сервиса

ПО - Программное обеспечение

ОС - Операционная система

СУБД - Система управления базами данных

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

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

Время реакции (отклика) - это время, в течение которого Исполнитель обязуется приступить к работе над запросом или проблемой, обозначенной Заказчиком, способом, предусмотренным в этом соглашении. В силу широкого спектра возможных запросов и проблем и методов их решения время реакции не является сроком решения запроса.

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.

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

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

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

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

3. Предоставляемые услуги

В сопровождение сайта Заказчика (далее по тексту - Сопровождение сайта) входит:

	Наименование
1	Управление контентом
2	Системное администрирование

4. Зависимость услуг Исполнителя от третьих компаний

На качество оказываемых Исполнителем услуг влияет также качество услуг, оказываемых в рамках договоров между Заказчиком и следующими третьими компаниями:

- Поставщик телекоммуникационных услуг (канал связи);
- Арендодатель, обеспечивающий серверное помещение Заказчика электричеством.

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

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.
- 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.

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.

Права и привилегии персонала Заказчика

Исполнитель имеет полный административный доступ к программному обеспечению и сервисам, от которых зависит работа сайта Заказчика. Персонал Заказчика в повседневной работе пользуется ограниченными правами и привилегиями по доступу к веб-серверу.

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.

7. Параметры обслуживания

Исполнитель несет ответственность перед Заказчиком за работоспособность сайта Заказчика. Ниже описаны услуги, предоставляемые Исполнителем в рамках Договора об оказании услуг по сопровождению сайта. Все услуги разделены на следующие категории Действия, выполняемые Исполнителем самостоятельно (S1)

Действия, выполняемые Исполнителем по запросу Заказчика (S2)

Услуги, выполняемые по запросу Заказчика (S2), также делятся на три типа: T1, T2 и T3 в зависимости от нормативного срока удовлетворения запроса (см. п.8).

Услуга	Тип	Срок
1. Управление контентом		
1.1. Размещение новостных объявлений	S2	T1
1.2. Создание новых разделов	S2	T2
1.3. Верстка дизайн-макетов (процесс формирования файлов веб-страниц или шаблонов веб-страниц)	SI, S2	T3
1.4. Доработка дизайна сайта, оптимизация интерфейса, юзабилити	SI, S2	T3
2. Системное администрирование		
2.1. Поддержка, настройка серверов	S1	
2.2. Мониторинг услуги; балансировка	S1	
2.3. Экстренное восстановление работоспособности после сбоя, внешней преднамеренной атаки	SI, S2	T1
2.4. Снятие снапшотов	SI, S2	T1
2.5. Резервное копирование	SI, S2	T1
2.6. Восстановление с резервных копий	SI, S2	T2
2.7. Установка/настройка программных модулей и библиотек	SI, S2	T3

Проведенные регламентные услуги фиксируются Исполнителем в Журнале регламентных работ.

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

В рамках соглашения не предусмотрено оказание никаких других услуг, включая:

- Создание контента (Исполнитель размещает контент, подготовленный Заказчиком)
- Разработка нового функционала сайта;
- Разработка нового дизайна сайта;
- Маркетинг (продвижение сайта в поисковых системах и т.д.)
- Поддержка третьего уровня;
- Установка ПО, не имеющего отношения к работоспособности сайта;
- Сетевые монтажные работы;

8. Временные параметры

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.

Время обслуживания

Время технических работ, включая перезагрузку систем:

Все технические услуги, требующие полного прекращения доступности сайта, должны быть согласованы Заказчиком и Исполнителем не позднее, чем за 24 астрономических часа до начала работ. При этом необходимо не менее чем за сутки до начала технических работ, в ходе которых доступ к информации, размещенной на сайте, будет невозможен - уведомлять об этом посетителей сайта путем размещения информации на главной странице сайта.

Ежедневные регламентные услуги, требующие временной остановки сайта 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 услуги, требующие большего времени остановки, следует проводить во временной интервал, согласованный с Заказчиком.

Суммарная длительность недоступности сайта из-за проводимых технических работ не должна превышать 4 часов в месяц.

Время услуги по запросам

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

Время приема запросов

Запросы принимаются круглосуточно в системе JIRA

Запросы по телефону принимаются в рабочее время.

Сроки удовлетворения запросов

Процедура подачи, выполнения и завершения запроса на изменение определяется процедурой обслуживания, описанной в п.10.

Перечень возможных запросов на изменения и возможные сроки удовлетворения данных запросов определяются в п. 9.2.

Срок удовлетворения запроса T1 - один день.

Срок удовлетворения запроса T2 - пять дней.

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

Определение факта выполнения запроса определяется процедурой обслуживания, предусмотренного в п.10 настоящего Соглашения.

9. Процедуры обслуживания

9.1. Способы обслуживания Заказчика.

Работоспособность сервисов обеспечивается следующими способами:

Путем консультирования по телефону администраторов 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.

Реакция на запросы на обслуживание и инциденты

9.2. Сообщения об инцидентах передаются по телефону либо по электронной почте, в соответствии с временными рамками, указанными в п.8.

При поступлении заявления об инциденте Исполнитель обязан зарегистрировать его в своей базе данных и сообщить номер Извещения об Инциденте Заказчику.

Влияние на работу пользователей	Количество вовлеченных пользователей/ __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

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.

Время поступления инцидентов или запросов на изменения фиксируется Заказчиком.

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:

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

Время, затраченное Исполнителем на получение доступа к оборудованию Заказчика;

Время, затраченное Исполнителем на обращение в службы поддержки производителя оборудования или разработчика программного обеспечения;

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

Сайтты сүйемелдеу бойынша техникалық сипаттама

1. Мақсаты

Осы құжаттың мақсаты қызметтер тізбесін және оларды ұсыну шарттарын сипаттау, оның ішінде бұдан әрі «Тапсырыс беруші» деп аталатын «Астанаэнергосбыт» ЖШС мен бұдан әрі «Орындаушы» деп аталатын _____ арасында жасалған сайтты сүйемелдеу бойынша қызмет көрсету шарты бойынша қызмет көрсету сапасының деңгейін келісу болып табылады.

2. Терминдер мен анықтамалар

Тапсырыс берушінің сайты – бір домендік атаумен біріккен, интернет желісінде www.astanaenergobyt.kz мекенжайы бойынша орналасқан, өзара байланысты веб-беттердің жиынтығы.

Контент – сайтты ақпараттық толтыру

SLA - Service Level Agreement, сервис деңгейі туралы келісім

БҚ – Бағдарламалық қамтамасыз ету

ОЖ – Операциялық жүйе

ДББЖ - деректер базасын басқару жүйесі

Сағат – бұл құжатта сағат қызмет сағаты (60 минут) аталады, егер басқа көрсетілмесе.

Күн – бұл құжатта қызмет күні күн деп аталады, егер басқа көрсетілмесе.

Реакция уақыты (жауап беру) – осы келісімде көрсетілген әдіс арқылы Тапсырыс берушімен белгіленген тапсырманы Орындаушы орындауға кірісуге міндетті уақыт. Оларды шешудің ықтимал міндеттері және әдістерінің кең спектрінің күшіне реакция уақыты тапсырманы шешу уақыты болып табылмайды.

Оқиға – бұл Қызметтік сапасын төмендетуге немесе бұзылуға әкеліп соқтырған немесе әкеліп соқтыратын қызмет көрсету бойынша стандартты операциялардың бөлігі болып табылмайтын оқиға.

Қызмет көрсетуге сұрау салу – колдауға сұрау салу, ақпаратты беру, кеңес беру немесе құжаттама, АТ-инфрақұрылым болып табылмайтын.

Өзгертуге сұрау салу (Request for Changes) – АТ-инфрақұрылым немесе қызмет көрсету үдерістерінің элементін өзгертуге өтініш.

Қолдаудың бірінші деңгейі – пайдаланушыларды қолдау бойынша қызметтер жиынтығы (ServiceDesk).

Қолдаудың екінші деңгейі – ИТ-инфрақұрылымды қолдау бойынша қызметтер жиынтығы.

Қолдаудың үшінші деңгейі – өнімдерге немесе жеткізушілердің білім базаларындағы құжаттамада сипаттамасы жоқ мәселелерді шешуге бағытталған қызметтер жиынтығы. Бұндай қызмет көрсету бастапқы кодтарға және басқа да жабық ақпараттарға қол жеткізуді талап ететін болғандықтан, әдетте мұндай қызметтерді мұндай қолдауды әзірлеуші атынан көрсететін әзірлеуші компания немесе үшінші компания ұсынады.

Эскалация – ағымдағы деңгейде рұқсат берілмеген жағдайда сұрау салуды тапсыру немесе неғұрлым жоғары деңгейде қолдау оқиғасының үдерісі.

3. Ұсынылатын қызметтер

Тапсырыс берушінің сайты сүйемелдеуге (әрі қарай мәтін бойынша - сайтты сүйемелдеу) кіреді:

	Атауы
1	Контентті басқару
2	Жүйелік әкімшілендіру

4. Орындаушы қызметтерінің үшінші компанияларға тәуелділігі

Орындаушы көрсететін қызметтердің сапасына Тапсырыс беруші мен келесі үшінші компаниялар арасындағы шарттар шеңберінде көрсетілетін қызметтердің сапасы да әсер етеді:

- Телекоммуникациялық қызметтерді жеткізуші (байланыс арнасы);

- Тапсырыс берушінің серверлік үй-жайын электр энергиясымен қамтамасыз ететін жалға беруші.

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

5. Тапсырыс берушінің міндеттемелері

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

- қашықтан мониторинг және проблемаларды жедел шешу мақсатында ақпараттық жүйеге тәулік бойы қорғалған қашықтықтан қол жеткізуді теңшеу мүмкіндігі.

- Орындаушының мамандары пайдаланушылардың проблемаларын модельдеу және шешу үшін Орындаушыға проблемалық жағдайды жаңғырту үшін қажетті толық ақпаратты ұсыну.

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

6. Тапсырыс берушінің құқығы:

- орындаушыдан сұрауларды өңдеу мәртебесі туралы ақпаратты сұрау.

- қызметтағы кемшіліктер немесе бұзушылықтар туралы Орындаушыны хабардар ету.

- орындаушымен Орындалатын қызметтердің көлеміндегі өзгерістерді келісу, орындаушымен Орындаушы орындайтын Тапсырыс беруші үшін қызметтер мен қызметтердің көлемін өзгерту туралы қосымша келісімдер жасасу.

Тапсырыс беруші персоналының құқықтары мен артықшылықтары

Орындаушы бағдарламалық қамтамасыз ету мен сервистерге толық Әкімшілік қол жеткізе алады, оған Тапсырыс беруші

сайтының қызметі тәуелді болады. Тапсырыс берушінің қызметкерлері күнделікті қызметта вэб-серверге қол жеткізу бойынша шектеулі құқықтар мен артықшылықтарды пайдаланады.

Бақылау және ескерту функцияларын орындау үшін тапсырыс берушінің өкілдері әкімшілік өкілеттіктері бар жеке дербестендірілген есептік жазбаларды пайдалану арқылы бағдарламалық қамтамасыз ету мен сервистерге әкімшілік қол жеткізе алады.

7. Қызмет көрсету параметрлері

Орындаушы Тапсырыс беруші сайтының қызметқа қабілеттілігі үшін Тапсырыс берушінің алдында жауапты болады. Төменде сайтты сүйемелдеу бойынша қызметтер көрсету туралы шарт шеңберінде Орындаушы ұсынатын қызметтер сипатталған. Барлық қызметтер Орындаушы өз бетінше орындайтын келесі санаттарға бөлінген (S1)

Тапсырыс берушінің сұрауы бойынша орындаушы орындайтын іс-әрекеттер (S2)

Тапсырыс берушінің сұрауы бойынша орындаушы орындайтын іс-әрекеттер де үш түрге бөлінеді: T1, T2 және T3 сұранысты қанағаттандырудың нормативтік мерзіміне байланысты (9.4.3 т.қараңыз).

Жүргізілген регламенттік қызметтерді орындаушы регламенттік қызметтар журналына тіркейді. Штаттан тыс жағдайлардан туындаған инциденттерді Орындаушы штаттан тыс жағдайлар журналына тіркейді.

Келісім шеңберінде басқа да қызметтер көрсету көзделмеген.: - Контентті құру (Орындаушы Тапсырыс беруші дайындаған мазмұнды орналастырады) - Сайттың жаңа функционалын әзірлеу; - Сайттың жаңа дизайнын әзірлеу; - Маркетинг (іздеу жүйелерінде және т. б. сайтты жылжыту.) - Үшінші деңгейді қолдау; - Сайттың қызметқа қабілеттілігіне қатысы жоқ БҚ инсталляциясы; - Желілік монтаж қызметтары;

Жүргізілген регламенттік қызметтерді орындаушы регламенттік қызметтар журналына тіркейді.

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

Келісім шеңберінде басқа да қызметтер көрсету көзделмеген, оның ішінде:

- Контентті құру (Орындаушы Тапсырыс беруші дайындаған мазмұнды орналастырады)
- Сайттың жаңа функционалын әзірлеу;
- Сайттың жаңа дизайнын әзірлеу;
- Маркетинг (іздеу жүйелерінде және т. б. сайтты жылжыту.)
- Үшінші деңгейді қолдау;

Қызмет	Түрі	Мерзімі
1. Контентті басқару		
1.1. Жаңалықтар хабарландыруларын орналастыру	S2	T1
1.2. Жаңа бөлімдер құру	S2	T2
1.3. Дизайн-макеттерді беттеу (веб-бет файлдарын немесе веб-бет үлгілерін қалыптастыру процесі)	SI, S2	T3
1.4. Сайт дизайнын пысықтау, интерфейсін оңтайландыру, юзабилити	SI, S2	T3
2. Жүйелік әкімшілендіру		
2.1. Серверлерді қолдау, теңшеу	S1	
2.2. Қызмет мониторингі; теңгеру	S1	
2.3. Істен шығу, сыртқы әдейі шабуылдан кейін қызметқа қабілеттілікті шұғыл қалпына келтіру	SI, S2	T1
2.4. Снэпшоттарды алу	SI, S2	T1
2.5. Резервтік көшіру	SI, S2	T1
2.6. Резервтік көшірмелерден қалпына келтіру	SI, S2	T2
2.7. Бағдарламалық модульдер мен кітапханаларды орнату/баптау	SI, S2	T3

- Сайттың қызметқа қабілеттілігіне қатысы жоқ БҚ инсталляциясы;
- Желілік монтаж қызметтары;

8. Уақыт параметрлері

Қызмет уақыты

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

Әрекет	Түрі	Мерзімі
1. Контентті басқару		
1.1. Жаңалықтар хабарландыруларын орналастыру	S2	T1
1.2. Жаңа бөлімдер құру	S2	T2
1.3. Дизайн-макеттерді беттеу (веб-бет файлдарын немесе веб-бет үлгілерін қалыптастыру процесі)	SI, S2	T3

Қызмет көрсету уақыты

Жүйелерді қайта тиеуді қоса алғанда, техникалық қызметтердің уақыты:

Сайттың қол жетімділігін толық тоқтатуды талап ететін барлық техникалық қызметтерді Тапсырыс беруші мен орындаушы қызмет басталғанға дейін 24 астрономиялық сағаттан кешіктірмей келісуі тиіс. Бұл ретте техникалық қызметтар басталғанға дейін кемінде бір тәулік бұрын, оның барысында сайтта орналастырылған ақпаратқа қол жеткізу мүмкін емес - бұл туралы сайттың басты бетінде ақпаратты орналастыру арқылы сайтқа келушілерді хабардар ету қажет.

Сайттың уақытша тоқтатылуын талап ететін күнделікті регламенттік қызметтарға 30 минуттан аспайтын уақыт бұрын Тапсырыс берушіні міндетті түрде хабардар ете отырып, Астана уақыты бойынша 18-00 сағаттан кейін ғана рұқсат етіледі.

Көп тоқтауды қажет ететін регламенттік қызметтерді Тапсырыс берушімен келісілген уақыт аралығында жүргізу керек.

Өткізілетін техникалық қызметтарға байланысты сайттың қолжетімділігінің жиынтық ұзақтығы айына 4 сағаттан аспауы тиіс.

Сұраныстар бойынша қызмет уақыты

Тапсырыс беруші мен орындаушы арасында ерекше келісілген жағдайларды қоспағанда, сұрау салу бойынша қызметтар қызмет уақытында жүргізіледі.

Сұраныстарды қабылдау уақыты

Сұраныстар тәулік бойы JIRA жүйесінде

Телефон арқылы сұраныстар қызмет уақытында қабылданады.

Сұраныстарды қанағаттандыру мерзімдері

Өзгертуге сұрау салуды беру, орындау және аяқтау рәсімі 10 т. сипатталған қызмет көрсету рәсімімен анықталады.

Осы сұрауларды қанағаттандырудың ықтимал мерзімдері мен өзгертулерге арналған ықтимал сұраулардың тізбесі 9.т. анықталады.

T1 сұрау салуды қанағаттандыру мерзімі-бір күн.

T2 сұрау салуды қанағаттандыру мерзімі-бес күн.

T3 сұрау салуды және 9.тармақта көрсетілмеген барлық өзге де сұрау салуларды қанағаттандыру мерзімі – Орындаушы мен Тапсырыс беруші арасындағы уағдаластық бойынша.

Сұрау салуды орындау фактісін анықтау осы Келісімнің 10-тармағында көзделген қызмет көрсету рәсімімен айқындалады.

9. Қызмет көрсету рәсімдері

9.1. Тапсырыс берушіге Қызмет көрсету тәсілдері.

Сервистердің қызмет қабілеттілігі мынадай тәсілдермен қамтамасыз етіледі:

Тапсырыс берушінің әкімшілеріне (бірінші қолдау деңгейін қамтамасыз ететін персоналға) телефон арқылы кеңес беру арқылы)

Тапсырыс берушінің қызмет станциялары мен серверлеріне қашықтықтан қол жеткізу көмегімен қашықтан басқару

Тапсырыс берушінің алаңында, Орындаушы қызметкерлерімен.

9.2. Қызмет көрсету және оқиғалар сұраныстарына реакция

Оқиғалар туралы хабарламалар көрсетілген уақыт шеңберіне сәйкес 8. т. анықталған контактілерге сәйкес телефон арқылы немесе электрондық пошта арқылы беріледі.

Оқиға туралы өтініш келіп түскен кезде Орындаушы оны өзінің деректер базасында тіркеуге және оқыс оқиға туралы хабарламаның нөмірін Тапсырыс берушіге хабарлауға міндетті.

Оқиғалардың немесе өзгерістерге сұрау салулардың келіп түскен уақытын Тапсырыс беруші белгілейді.

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

Пайдаланушылардың қызметіне әсері	Тартылған пайдаланушылардың саны / басымдықтардың сандық мәндері (нөмірлері)		
	Бір	10 кем	10 артық
Толық қызмет істемеу	2	1	1
Бір немесе бірнеше қосымшалардың қызмет істемеуі	3	2	1
Кейбір қолданбалар функцияларының қызмет	3	2	2

Жоғары басымдық (1)

Қашықтағы реакция уақыты 4 (төрт) сағаттан аспауы тиіс. Егер реакция Тапсырыс берушінің алаңында қызметтерді жүргізуді көздесе, онда реакция уақыты 12 (он екі) сағаттан аспауы тиіс.

Орташа басымдық (2)

Қашықтағы реакция уақыты 6 (алты) сағаттан аспауы тиіс. Егер реакция Тапсырыс берушінің алаңында қызметтерді жүргізуді көздесе, онда реакция уақыты 2 (екі) күннен аспауы тиіс.

Төмен басымдық (3)

Қашықтағы реакцияның ең көп уақыты 1 (бір) күннен аспауы тиіс. Егер реакция Тапсырыс берушінің алаңында қызметтерді жүргізуді көздесе, онда реакция уақыты 7 (жеті) күннен аспауы тиіс.

10. Ерекшеліктер

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

Егер қызметтар қызмет басталғанға дейін 2 (екі) күн бұрын хабарлай отырып жүргізілген жағдайда, жоспарлы немесе шұғыл сервистік қызметтерді жүргізу;

Орындаушының Тапсырыс берушінің жабдығына қол жеткізуге жұмсаған уақыты;

Орындаушының қабдық өндірушіні немесе бағдарламалық қамтамасыз етуді әзірлеушіні қолдау қызметіне жүгінуіне жұмсаған уақыты;

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 қызмет қабілеттілігін қалпына келтірудегі кідірістер;

Өтінімде сипатталған тапсырманы ойнату мүмкін болмауы;

Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес еңсерілмейтін күш мән-жайлары.

Орындаушы:

Тапсырыс беруші:
«Астанаэнергосбыт» ЖШС
Бас директор

_____ **А.В. Зинкевич**