

## 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 товаров	Срок и место поставки товаров, выполнение работ и предоставления услуг	Цена за единицу, без учета налога на добавленную стоимость	Общая сумма в тенге, без учета налога на добавленную стоимость
лот							
1	Техническое сопровождение ИС 1С Биллинг	12	Мес.	Оказать услугу технического сопровождения ИС 1С Биллинг согласно технической спецификации	С момента заключения договора по 31.12.2021г г. Нур-Султан	293 898,81	3526 785,71

### Условия платежа:

Условия оплаты:

- 1) 100% по факту с предоставлением счет-фактуры и акта выполненных работ.

Ценовые предложения потенциальных поставщиков принимаются в срок до 17 часов 35 минут «15» декабря 20 года, по Б. Момышулы 4/1, кабинет 204.

Конверты с ценовыми предложениями вскрываются 18 часов 00 минут «15» декабря 20 года, по адресу Момышулы 4/1, кабинет 204

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

Товарищество с ограниченной ответственностью «Астанаэнергосбыт», 010000, г. Нур-Султан, пр. Б. Момышулы 4/1, [info@aesbyt.kz](mailto:info@aesbyt.kz), тел. 91-81-35

Приложение:

Приложение:

1. Проект договора.
2. Техническая спецификация.

Генеральный директор ТОО «Астанаэнергосбыт» \_\_\_\_\_

Зинкевич А.В.

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2020 г.



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

**«Астанаэнергосбыт» жауапкершілігі шектеулі серіктестігі**

(табиғи монополия субъектісінің толық атауы)

техникалық сүйемелдеу бойынша көрсетілетін қызметтердің баға ұсыныстарын сұрату тәсілімен сатып алу туралы хабарлайды

№ 52 лот	Баға ұсыныстары н сұрату тәсілімен сатып алулардың атауы	С а н ы (к ө л е м і)	Ө л ш е м бір лігі	Сатып алынатын тауарлардың сипаттамасы және талап етілетін функционалдық, техникалық, сапалық және пайдалану сипаттамалары	Тауарларды жеткізу, жұмыстарды орындау және қызметтерді көрсету мерзімі мен орны	Қосылған құн салығын есептемег енде бірлік үшін баға	Қосылған құн салығын есепке алмағанда, теңгемен жалпы сома
1	Техникалық сүйемелдеу АЖ 1С Биллинг	1 2	Ай	Техникалық ерекшелікке АЖ 1С Биллинг техникалық сүйемелдеу қызметі	Жасасқан кезден бастап шарт бойынша 31.12.2021 ж Нұр-сұлтан қаласы	293 898,81	3 526 785,71

**Төлем шарттары:**

Төлем шарттары:

- 1) Шот-фактура және орындалған жұмыстардың актісі ұсыныла отырып факті бойынша 100%

Әлеуетті өнім берушілердің баға ұсыныстары «15» желтоқсан 20 ж. 17 сағат 35 минут дейінгі мерзімде, Б.Момышұлы д.,4/1, 204 кабинеті мекенжайында қабылданады.

Баға ұсыныстары салынған конверттер «15» желтоқсан 20 ж. 18 сағат 00 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](mailto:info@aesbyt.kz), тел. 91-81-35

Қосымша:

1. Шарт жобасы.
2. Техникалық ерекшелігі

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

Зинкевич А.В.



« » \_\_\_\_\_ 2020 ж.





Утверждаю:  
 Генеральный директор  
 ТОО «Астанаэнергосбыт»  
 А.В. Зинкевич

**Техническая спецификация закупаемых услуг**

Номер закупок:	52																
Наименование закупок услуг в соответствии с наименованием закупки услуг, указанным в Перечне:	Услуга по техническому сопровождению																
Номер лота:	1																
Наименование лота:	Техническое сопровождение информационной системы 1С УПП																
Описание лота:	Услуга по техническому сопровождению информационной системы 1С Биллинг																
Дополнительное описание лота:	Необходимо сопровождение информационной системы 1С Биллинг																
Количество (объем) закупаемых услуг:	1																
Единица измерения:	Услуга																
Место предоставления услуг	ТОО «Астанаэнергосбыт»																
Срок предоставления услуг:	В течении 2021 года по 31 декабря 2021 года																
Описание и требуемые функциональные, технические, качественные и эксплуатационные характеристики закупаемых услуг:	<p>Услуга осуществляется Исполнителем</p> <p>Все услуги разделены на следующие категории:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Действия, выполняемые Исполнителем самостоятельно (S1);</li> <li>- Действия, выполняемые Исполнителем по запросу Заказчика, включая запросы на изменения (S2);</li> <li>- Действия, выполняемые Заказчиком самостоятельно, без согласования с Исполнителем (Z1);</li> <li>- Действия, выполняемые Заказчиком самостоятельно, после согласования с Исполнителем (Z2);</li> <li>- Услуги, выполняемые по запросу на изменение, также делятся на три типа: T1, T2 и T3 в зависимости от нормативного срока удовлетворения запроса (см. п. _).</li> </ul> <p>Временные параметры выполнения запросов, не являющихся запросами на изменение, указаны в п. __.</p> <p><b>Выполняемые действия</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Действие</th> <th style="text-align: center;">Тип</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Обслуживание серверов</td> <td></td> </tr> <tr> <td>1.1. Диагностика неисправностей</td> <td>Z1,S2</td> </tr> <tr> <td>1.2. Установка системных обновлений операционной системы (критические патчи, сервис-паки) и обновлений антивирусных баз</td> <td>Z2,S1</td> </tr> <tr> <td>1.3. Изменение настроек ПО, перечисленного в п. 5</td> <td>Z2,S2</td> </tr> <tr> <td>1.4. Резервное копирование</td> <td>Z2,S1</td> </tr> <tr> <td>1.5. Восстановление данных и системы при сбоях</td> <td>Z2,S1</td> </tr> <tr> <td>1.6. Восстановление данных по запросу</td> <td>Z2,S2</td> </tr> </tbody> </table>	Действие	Тип	1. Обслуживание серверов		1.1. Диагностика неисправностей	Z1,S2	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	1.4. Резервное копирование	Z2,S1	1.5. Восстановление данных и системы при сбоях	Z2,S1	1.6. Восстановление данных по запросу	Z2,S2
Действие	Тип																
1. Обслуживание серверов																	
1.1. Диагностика неисправностей	Z1,S2																
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																
1.4. Резервное копирование	Z2,S1																
1.5. Восстановление данных и системы при сбоях	Z2,S1																
1.6. Восстановление данных по запросу	Z2,S2																

1.7. Обновление серверного ПО кроме установки патчей и сервис-паков	S1,S2
1.8. Мониторинг	Z1,S1
1.9. Установка и настройка ПО	Z1,S2
2. Обслуживание службы каталогов	
2.1. Регистрация пользователей	Z2,S2
2.2. Изменения атрибутов пользователей и ресурсов по запросу со стороны Заказчика	Z2,S2
2.3. Настройка групповых политик в соответствии с требованиями Заказчика	Z2,S2
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
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
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
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.

**В рамках Соглашения не предусмотрено оказание других услуг, включая:**

- Обучение пользователей Заказчика;
- Обучение инженеров службы поддержки первого уровня;
- Поддержка третьего уровня;
- Установка ПО, непредусмотренного 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).

#### **Временные параметры**

##### **Рабочее время**

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

##### **Время обслуживания**

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 Астаны 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.

Время работы по заявкам

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

Время приема заявок

Заявки принимаются круглосуточно в системе \_\_\_\_\_ по адресу: [http://\\_\\_\\_\\_\\_](http://_____); / /, по электронной почте на адрес \_\_\_\_\_.

Заявки по телефону принимаются в рабочее время.

#### 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 - 2 (два) дня.

Срок удовлетворения запроса T2 - 5 (пять) дней.

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

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

#### Процедуры обслуживания

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.

#### Реакция на запросы на обслуживание и инциденты

- В случае возникновения инцидента Исполнитель обязан своевременно проинформировать Заказчика о его возникновении, причине, планируемом времени устранения и 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 Исполнителем передается по телефону 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 должен превышать 4 (четырёх) часов.

Если реакция предполагает проведение работ на площадке Заказчика, то время реакции не должен превышать 12 (двенадцать) часов.

**Средний приоритет (2)**

Максимальное время удаленной реакции не должен превышать 6 (шесть) часов.

Если реакция предполагает проведение работ на площадке Заказчика, то время реакции не должен превышать 2 (двух) дней.

**Низкий приоритет (3)**

Максимальный время удаленной реакции не должен превышать 1 (одного) дня. Если реакция предполагает проведение работ на площадке Заказчика, то время реакции не должен превышать 7 (семь) дней.

**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 Услуги, вызванные согласованной с Заказчиком приостановкой или прекращением предоставления Услуги;
- 5) Перерывы в предоставлении Услуги 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.