

БҰЙРЫҚ

06.10.2021.

ПРИКАЗ

№ П-719

Тендерлік комиссия құру және
тендерлік құжаттаманы бекіту туралы

Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрінің 2019 жылғы 13 тамыздағы №73 бұйрығымен бекітілген, Табиғи монополиялар субъектілерінің қызметін іске асыру ережелерінің 54-т. сәйкес,

БҰЙЫРАМЫН:

1. Тендер жолымен конкурс тәсілімен:

1.1. Лот №1 –“Emcos Corrogate” энергия ресурстарын коммерциялық есепке алудың автоматтандырылған ақпараттық-өлшеу жүйесін техникалық қолдау және қызмет көрсету, 1 қызмет санында, қызмет түрін сатып алуды өткізу үшін келесі құрамда тендерлік комиссия бекітілсін:

Тендерлік комиссия төрағасы:

Липатова О.М. – Материалдық-техникалық қамтамасыз ету басқармасының бастығы;

Тендерлік комиссия хатшысы:

Рябкова А.А. – шарттар қызметтері жөніндегі жетекші маман.

Тендерлік комиссияның мүшелері:

Орлова Е.В. – ШТҰБ бастығы;

Фесько В.В. – бас директордың өндіріс жөніндегі орынбасары – бас инженер;

Михайлова Ю.В. – бас бухгалтер;

Тимохина Е.С. – жоспарлы-экономикалық бөлімнің бастығы;

Джаманчалова Н.М. – Заң басқармасының бастығы;

Оноприенко Е.В. –СЭПУ бастығы.

2. Қызмет сатып алу бойынша тендерлік өтінімдерді дайындау және тендер жолымен конкурсқа қатысу үшін әлеуетті жеткізуші ұсынған тендерлік құжаттамасы бекітілсін:

2.1. Лот №1 –“Emcos Corrogate” энергия ресурстарын коммерциялық есепке алудың автоматтандырылған ақпараттық-өлшеу жүйесін техникалық қолдау және қызмет көрсету, 1 қызмет санында, сатып алу мерзімі бір жыл ішінде.

Өткізу мерзімі: 2021 жылғы 25.10 сағат 12:00-де.

3.Кексель Е.А. – кеңсе меңгерушісі:

3.1. Тендерлік комиссияның барлық құрамын осы бұйрықпен таныстырсын.

Орындау мерзімі: бұйрық шыққан күннен бастап 2 жұмыс күні ішінде.

4. Бұйрықтың орындалуын бақылауды өзіме қалдырамын.


Бас директор



А.А. Казановский


Бұрыштамалар:

Материалдық-техникалық қамтамасыз ету басқармасының бастығы Липатова О.М.

ШТҰБ бастығы Орлова Е.В. 

Орынд.: Рябкова А.А. 

Тел.: 31-43-55 (34-26)

Таратылды: Басшылыққа, бухгалтерияға, МТЖБ, ШТҰБ, «СКЭ» АҚ, кеңсеге. 

БҰЙРЫҚ

06.10.2021г.

ПРИКАЗ

№ 17-719

Об утверждении состава тендерной комиссии и
утверждении тендерной документации

В соответствии с пунктом 54 Правил осуществления деятельности субъектами естественной монополий, утвержденных приказом Министра национальной экономики Республики Казахстан от 13 августа 2019 № 73,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить состав тендерной комиссии для проведения закупок услуг:

1.1. Лот №1 – Техническая поддержка и обслуживание Автоматизированной информационно-измерительной системы коммерческого учёта энергоресурсов “Emcos Corporate” в количестве 1 услуга, способом конкурса путём тендера в следующем составе:

Председатель тендерной комиссии:

Липатова О.М. – начальник Управления материально-технического обеспечения;

Секретарь тендерной комиссии:

Рябкова А.А. – ведущий специалист по договорной деятельности.

Члены тендерной комиссии:

Орлова Е.В. – начальник ОДОТ;

Фесько В.В. – заместитель генерального директора по производству- главный инженер;

Михайлова Ю.В. – главный бухгалтер;

Тимохина Е.С. – начальник планово-экономического отдела;

Джаманчалова Н.М. – начальник Юридического управления;

Оноприенко Е.В. – начальник СЭПУ.

2. Утвердить прилагаемую тендерную документацию, предоставляемую потенциальным поставщикам для подготовки тендерных заявок и участия в конкурсе путём тендера по закупке услуг:

2.1. Лот №1 – Техническая поддержка и обслуживание Автоматизированной информационно-измерительной системы коммерческого учёта энергоресурсов “Emcos Corporate” в количестве 1 услуга, срок закупки в течение года.

Срок проведения: 12:00 ч. « 25 » 10 2021 г.

3. Кексель Е.А. – заведующий канцелярией:

3.1. Ознакомить весь состав тендерной комиссии с данным приказом.

Срок исполнения: в течение **2 рабочих дней со дня выхода приказа**

4. Контроль над исполнением приказа оставляю за собой.

Генеральный директор



А.А. Казановский

Визы:

Начальник управления материально-технического обеспечения Липатова О.М.

Начальник ОДОТ Орлова Е.В.

Исп.: Рябкова А.А.

Тел.: 31-43-55 (34-26)

Разослано: Руководство, бухгалтерия, ОМТС, ОДОТ АО «СКЭ», канцелярия.

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
АО «Северо-Казахстанская
Распределительная Электросетевая
Компания»



Типовая форма тендерной документации,
предоставляемой субъектом естественной монополии потенциальным поставщикам с целью предоставления информации об условиях и порядке проведения конкурса путем тендера «Техническая поддержка и обслуживание системы «Emcos Corporate».

г.Петропавловск, 2021 г.

Утверждена
приказом Генерального директора
АО «Северо-Казахстанская
Распределительная Электросетевая
Компания»
от «06» 10 20 21 г. № 17-4.9

ТЕНДЕРНАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ

Настоящая тендерная документация разработана в соответствии с Законом Республики Казахстан от «27» декабря 2018 года «О естественных монополиях» и Приказом Министра национальной экономики Республики Казахстан от «13» августа 2019 года № 73 «Правила осуществления деятельности субъектами естественных монополий» (далее по тексту – Правила), с целью предоставления потенциальным поставщикам информации об условиях и порядке проведения конкурса путем тендера.

Тендерная документация содержит следующие сведения:

- 1) объявление о проведении тендера по форме 1 согласно приложению 3 к Правилам;
- 2) техническую спецификацию закупаемых товаров, работ и услуг по форме 2 согласно приложению 3 к Правилам;
- 3) планы, чертежи, эскизы (при наличии);
- 4) проект договора.

Порядок проведения конкурса путем тендера определен пп. 63 - 95 параграфа 2 «Закупки способом конкурса путем тендера» главы 5 «Порядок проведения закупок субъектами естественных монополий» Правил.

Объявление о проведении тендера (конкурса)

АО «Северо-Казахстанская Распределительная Электросетевая Компания» объявляет о проведении тендера (конкурса).

Наименование тендера (наименование закупок товаров, работ, услуг в соответствии с наименованием закупок товаров, работ, услуг, указанным в Перечне):

- **Техническая поддержка и обслуживание Автоматизированной информационно-измерительной системы коммерческого учёта энергоресурсов «Emcos Corporate»**

Наименования лотов:

Лот № 1 – Техническая поддержка и обслуживание Автоматизированной информационно-измерительной системы коммерческого учёта энергоресурсов «Emcos Corporate», в количестве 1 услуга.

Цена за единицу, без учета налога на добавленную стоимость, закупаемой услуги по лоту, с учетом всех расходов, в том числе на транспортировку и страхование, уплату таможенных пошлин, налогов, сборов и другое: **13 184 116,96 (тринадцать миллионов сто восемьдесят четыре тысячи сто шестнадцать 96/100) тенге за 1 услугу.**

Общая сумма в тенге, без учета налога на добавленную стоимость, выделенная на закупку услуги по лоту, с учетом всех расходов, в том числе на транспортировку и страхование, уплату таможенных пошлин, налогов, сборов и другое: **13 184 116,96 (тринадцать миллионов сто восемьдесят четыре тысячи сто шестнадцать 96/100) тенге.**

Условия платежа: Заказчик в течение 10 (десяти) банковских дней после подписания Договора производит предоплату в размере 50% от общей суммы Договора на основании предоставленного Исполнителем счета на предоплату. Оставшиеся 50% в течение 10 (десяти) банковских дней с даты подписания акта выполненных работ и выставления счета-фактуры.

Порядок, размер, форма, сроки, банковские реквизиты для внесения обеспечения тендерной (конкурсной) заявки:

потенциальный поставщик при представлении тендерной заявки одновременно вносит гарантийное обеспечение в размере одного процента от стоимости закупаемых товаров, работ, услуг, предложенной в его тендерной заявке на расчетный счет АО «Северо-Казахстанская Распределительная Электросетевая Компания» БИН 990140000196 ИИК KZ716010251000055213 в АО "Народный Банк Казахстана" г. Петропавловск БИК HSBKKZKX, КБЕ 17. БИН 990 140 000 196. В назначении платежа указывается: «Гарантийный взнос за участие в тендере «Техническая поддержка и обслуживание системы «Emcos Corporate», по лоту № ___ (указать номер и наименование лота)».

Обеспечение тендерной заявки представляется в одном из следующих видов:

1) залога денег путем их внесения потенциальным поставщиком на соответствующий банковский счет субъекта естественной монополии;

2) банковской гарантии.

Срок действия обеспечения тендерной заявки не может быть менее срока действия самой тендерной заявки.

Потенциальные поставщики не вносят обеспечение тендерной заявки, если:

1) являются субъектами малого предпринимательства и объем предлагаемых ими товаров, работ, услуг в стоимостном выражении в целом, по тендеру не превышает шестидесятикратного размера месячного расчетного показателя;

2) являются организациями, производящими товары, работы и услуги, создаваемыми общественными объединениями инвалидов Республики Казахстан и объем предлагаемых ими товаров, работ, услуг в стоимостном выражении в целом, по тендеру не превышает восемнадцатикратного размера месячного расчетного показателя.

Тендерные (конкурсные) заявки потенциальных поставщиков принимаются в срок до 10 часов 00 минут «25» 10 2021 года, по адресу СКО, г. Петропавловск, ул. Жамбыла, 215.

Конверты с тендерными (конкурсными) заявками вскрываются 12 часов 00 минут «25» 10 2021 года, по адресу г. Петропавловск, ул. Шажимбаева, 144.

Тендерная (конкурсная) заявка, договор о закупках составляются на русском языке. В соответствии с законодательством Республики Казахстан о языках, в случае составления заявки/договора на государственном языке одновременно предоставляется перевод на русский язык.

Полное наименование, почтовый и электронный адреса субъекта естественной монополии: АО «Северо-Казахстанская Распределительная Электросетевая Компания». Почтовый адрес: 150 000, РК, СКО, г. Петропавловск, ул. Шажимбаева, 144, skr-secdir@sevkazenergo.kz, info@sevkazenergo.kz.

Секретарь тендерной (конкурсной) комиссии:
Рябкова Алина Александровна, ведущий специалист по договорной деятельности отдела договоров и организации тендеров, телефон 8-7152-31-43-55, info@sevkazenergo.kz.

Приложение:

1. Техническая спецификация закупаемых услуг;
2. Приложение №1 к технической спецификации;
3. Проект договора.

Генеральный директор



А. А. Казановский

Утверждаю:
 Генеральный директор
 АО «Северо-Казахстанская Распределительная
 Электросетевая Компания»
 А.А. Мухоморовский



2.1. Техническая спецификация закупок услуг

Номер закупок (тендера):	41 ✓
Наименование закупок (тендера) (наименование закупок товаров, работ, услуг в соответствии с наименованием закупки товаров, работ, услуг, указанным в Перечне):	Техническая поддержка и обслуживание Автоматизированной информационно-измерительной системы коммерческого учёта энергоресурсов “Emcos Corporate” ✓
Номер лота:	1
Наименование лота:	Техническая поддержка и обслуживание Автоматизированной информационно-измерительной системы коммерческого учёта энергоресурсов “Emcos Corporate”
Описание лота:	Техническая поддержка и обслуживание Автоматизированной информационно-измерительной системы коммерческого учёта энергоресурсов “Emcos Corporate” включающее в себя обслуживание и сопровождение телекоммуникационного оборудования АСКУЭ, в том числе: сим-карт, каналов связи от УСПД до ЦОД;
Дополнительное описание лота:	Согласно приложению №1 к настоящей технической спецификации
Количество (объем) закупаемых товаров, работ, услуг:	1 ✓
Единица измерения:	услуга ✓
Место предоставления услуг	ЦОД по адресу: г. Павлодар, ул. Кривенко, 27
Срок предоставления услуг:	в течение года
Описание и требуемые функциональные, технические, качественные и эксплуатационные характеристики закупаемых услуг:	Техническая поддержка и обслуживание ППО и системного программного обеспечения, на котором функционирует ППО должны включать в себя мониторинг системы АСКУЭ с детальной и актуальной информацией по архитектуре и работоспособности системы АСКУЭ с отчетностью по использованию ресурсов систем АСКУЭ, внесении предложений по модернизации и использованию (обновления, унификация, улучшения, оптимизация) ППО. Система поддержки пользователей должна осуществлять текущий мониторинг и контроль хода исполнения заявок и качества оказания услуг. Регламент и сроки выполнения услуг, не оговоренные в настоящей спецификации, Исполнитель согласовывает с Заказчиком отдельно.

Председатель тендерной комиссии



О.М. Липатова

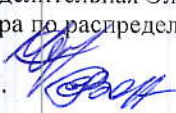
Визы:

АО «Северо-Казахстанская Распределительная Электросетевая Компания»:

Заместитель генерального директора по распределению Белозёрова Е.В.

Начальник УРиК Чекулаев А.И.

Начальник СЭПУ Оноприенко Е.В.




Техническая поддержка и обслуживание Автоматизированной информационно-измерительной системы коммерческого учёта энергоресурсов “Emcos Corporate”

ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

АСКУЭ – автоматизированная система коммерческого учета электроэнергии. Аппаратно-программный комплекс, УСПД и другие компоненты, обеспечивающие автоматизацию сбора, обработки и передачи данных с приборов учета в информационную систему, обрабатывающую полученные данные.

Время реакции — период времени с момента обращения представителя Заказчика к Исполнителю или с момента обнаружения инцидента до времени, когда Исполнитель начнет выполнение работ (по обращению Заказчика либо по устранению инцидента).

Время устранения — период времени с момента обращения представителя Заказчика к Исполнителю для решения инцидента либо с момента обнаружения инцидента до времени устранения инцидента, либо времени, когда будет закрыта заявка по обращению представителя Заказчика.

Доступность – доступность услуг в оговоренные интервалы времени.

Запрос на обслуживание – запрос, оформленный в письменном или электронном виде на поддержку, предоставление информации, консультации или документации.

Инцидент — любое событие, выходящее за рамки стандартного функционирования ППО и являющееся причиной приостановки или снижения качества предоставления услуги технической поддержки.

Методика – формализованный (документированный) способ осуществления деятельности в терминологии стандартов ISO.

Нарушение – превышение времени реакции и устранения проблем, обозначенных в параметрах времени сервиса.

Оптимизация – улучшение производительности, отказоустойчивости и доступности сервисов

Отчетный период – период, когда производится сбор и обработка данных для последующего начисления денег потребителям

Проблема – один или несколько связанных инцидентов с неизвестной причиной возникновения.

ППО – прикладное программное обеспечение «Emcos Corporate»;

Поддержка и сопровождение – решение инцидентов, запросов и проблем, связанных с работой ППО, оказание консультаций пользователям Заказчика

Техническое обслуживание – периодическое выполнение профилактических операций по работоспособности ППО

ЦОД – центр обработки данных, находящийся по адресу: г.Павлодар, ул.Кривенко, 27

УСПД – устройство сбора и передачи данных.

СУБД - система управления базами данных.

1 Цели и задачи

1.1 Цель оказания услуг: обеспечение непрерывности работы и доступности сети передачи данных, ППО, совершенствование уровня сервиса, а также предоставление обратной связи Заказчику по всем направлениям работы в рамках своей компетенции.

1.2 Для обеспечения этой цели Исполнитель обязуется решать следующие задачи:

1.2.1 обслуживание и сопровождение телекоммуникационного оборудования АСКУЭ, в том числе: сим-карт, каналов связи от УСПД до ЦОД;

1.2.2 обслуживание ППО и системного программного обеспечения, на котором функционирует ППО;

1.2.3 мониторинг системы АСКУЭ. Результат мониторинга должен содержать:

1.2.3.1 Детальную и актуальную информацию по архитектуре и работоспособности системы АСКУЭ;

1.2.3.2 Отчетность по использованию ресурсов систем АСКУЭ;

1.2.3.3 Предложения по модернизации и использованию (обновления, унификация, улучшения, оптимизация) ППО.

1.3 Для каждой из услуг указаны приоритеты и сроки исполнения, которые учитываются Исполнителем при регистрации каждого обращения. Время решения инцидента может быть увеличено по следующим причинам:

1.3.1 по инициативе Заказчика, с указанием причины и времени возобновления работы над инцидентом;

- 1.3.2 если инцидент обрабатывается совместно с производителем прибора учета и/или УСПД или разработчиком ППО, то сроки продлеваются со стороны производителя или разработчика (разница во времени, различные внутренние процедуры согласований и т.п.)
- 1.3.3 если для устранения инцидента требуется установка новой версии ПО или его модернизация, выпуск которых не может быть ускорен;
- 1.3.4 если в процесс решения инцидента вовлекаются третьи стороны (провайдер услуг связи, представитель Заказчика в регионе);
- 1.3.5 если требуется выезд представителя Исполнителя в регион (оформление командировки, логистика персонала и т.п.);

2 Виды услуг и требования к ним

2.1 Техническая поддержка прикладного программного обеспечения

2.1.1 Место предоставления сервиса:

2.1.2 ЦОД по адресу: г. Павлодар, ул.Кривенко, 27;

2.1.3 Перечень услуг/работ, относящихся к ППО, указан в Таблице №1

Перечень услуг/работ, относящихся к прикладному программному обеспечению

Таблица № 1

	Наименование услуг/работ	Ответственный	Нормативные сроки исполнения
1	Установка компонентов ППО настройка системных ролей доступа	Исполнитель/ участие вендора	В течение 2 рабочих дней с даты заявки
2	Приобретение лицензий на ППО (при необходимости)	Исполнитель	В течение 5 рабочих дней с даты заявки
3	Системное администрирование ППО (инсталляция и настройка ППО и обновлений, инсталляция и настройка системного программного обеспечения и его компонентов для функционирования ППО (установка патчей, устраняющих критические уязвимости и повышающих безопасность системы), обслуживание СУБД, резервное копирование и восстановление данных и работоспособности компонентов ППО (в случае её потери))	Исполнитель	Постоянно
4	Обучение ключевых специалистов Заказчика работе с ППО	Исполнитель/ участие вендора	Ежегодно по согласованию с Заказчиком (отдельный договор)
5	Функциональное администрирование ППО (настройка отчётных форм, выгрузка данных и пр., управление учетными записями)	Исполнитель	Постоянно
6	Настройка подключения счетчика/УСПД к ППО	Исполнитель	В течение 1 рабочего дня с момента регистрации заявки от Заказчика
7	Создание/конфигурация отчётов, мнемосхем в количестве до 10 шт.;	Исполнитель	В течение 5 рабочих дней с даты заявки

8	Обеспечение канала связи от счетчика/УСПД до сервера ППО (включая поддержку GSM-каналов), в том числе взаимодействие с провайдерами услуг связи	Исполнитель	Обеспечение мониторинга, устранение инцидента проблем со связью в течение 2 рабочих дней.
9	Решение проблем, устранение ошибок в работе ППО	Исполнитель/ участие вендора ППО	Постоянно
10	Помощь в мониторинге работы системы, в анализе сбойных ситуаций и поиске причин сбоев, выделенный специалист в формате телефонной связи и почтового обмена;	Исполнитель	Постоянно
11	Консультационная помощь при конфигурации точек, импорте/экспорте данных в другие информационные системы, интеграции систем.	Исполнитель	В течение 10 рабочих дней с даты заявки
12	Поддержка пользователей - «горячая линия» 8*5; - базовые консультации по работе ППО; - предоставление Заказчику документации и справочных материалов	Исполнитель	Постоянно

2.1.4 Регламент предоставления сервиса: в рабочие дни с 09:00 до 18:00.

2.1.5 Исполнитель гарантирует обеспечить восстановление работы ППО в следующие сроки с момента регистрации заявки:

Таблица № 2

Инциденты		Время реакции	Время устранения
Критичность	Определение		
Низкая	Полная неработоспособность ППО или части его функционала в течение 8 рабочих часов	1 рабочий день	3 рабочих дней
Средняя	Полная неработоспособность ППО или части его функционала от 1 рабочего дня	1 рабочий день	2 рабочих дня
Высокая	Полная неработоспособность ППО или части его функционала в отчетный период	6 рабочих часов	24 часа
Высокая	Отсутствие доступа к серверу ППО	6 рабочих часов	24 часа

2.1.6 Исполнитель обязан:

2.1.6.1 Предоставить Заказчику инструкции по использованию и администрированию обслуживаемого ППО, в том числе официальные руководства от вендора.

2.1.6.2 Разработать инструкции по резервированию ППО, системных настроек и СУБД, а также обеспечить ежемесячное резервное копирование настроек ППО.

2.1.6.3 Разработать и поддерживать в актуальном состоянии и на ежеквартальной основе передавать Заказчику схемы физического и логического взаимодействия информационной системы АСКУЭ.

2.1.6.4 Предоставить Заказчику права на самостоятельное заведение приборов учета и УСПД в ППО;

2.1.6.5 Предоставить заказчику административные логины и пароли от системного программного обеспечения, административные логины и пароли от ППО, пароль от

учетных записей SYS и SYSTEM базы данных. В случае их смены (плановая смена, компрометация пароля и т.д.) в тот же день передать обновленный пароль Заказчику.

3 Регламент оказания Услуг

- 3.1 Система поддержки пользователей должна осуществлять текущий мониторинг и контроль хода исполнения заявок и качества оказания услуг.
- 3.2 Регламент и сроки выполнения услуг, не оговоренные в настоящей спецификации, Исполнитель согласовывает с Заказчиком отдельно.
- 3.3 Нарушение Исполнителем объема услуг или их несоответствие требуемому уровню влечет за собой применение штрафных санкций. Методика расчета и объем штрафных санкций указана в Таблице №3.

Таблица № 3 «Расчет неустойки»

Критичность	Размер пени	Условие применения неустойки
Высокая	0,03% от суммы оплаты	При превышении пороговых значений исполнения заявок, начисляется пеня за каждый рабочий час превышения регламентного времени.
Средняя	0,025% от суммы	
Низкая	0,02% от суммы	

4 Требования к безопасности

Исполнитель обязуется обеспечить полное соблюдение политик и процедур Заказчика и своевременно информировать Заказчика о выявленных им в ходе оказания услуг рисках и угрозах безопасности.

5 Отчетность и оценка

Ежемесячно, вместе с актами выполненных работ, Исполнитель должен представлять данные касательно доступности и производительности сервисов, а также статистические данные по количеству, классификации из систем регистрации инцидентов и объемов данного сервиса в электронном виде, согласно установленным Заказчиком правилам.

6 Требования к специалистам Исполнителя

6.1 Исполнитель должен организовать службу технической поддержки, доступную посредством мобильной и телефонной связи и иных согласованных с Заказчиком способов связи 8 рабочих часов в сутки 5 рабочих дней в неделю. В составе службы для обеспечения обслуживания ИПО необходимо обеспечить:

6.1.1 Диспетчерскую службу (первая линия поддержки пользователей), выполняющих следующие функции:

- регистрация и классификация заявок по инцидентам/заявкам на обслуживание;
- координирование/назначение исполнителя проводимых работ;
- оповещение Заказчика о планируемых работах и о произошедших сбоях, по телефону или на электронную почту;
- мониторинг доступности и производительности ИПО;
- предоставление в электронном виде отчетов о плановых и внеплановых работах.

6.1.2 Систему поддержки пользователей (сервис-деск) со следующими требованиями:

- Исполнитель обязан обеспечить своих сотрудников и уполномоченных сотрудников Заказчика доступом в систему поддержки пользователей.
- Обеспечить Заказчика инструкциями по использованию системы;
- Осуществлять мониторинг доступности системы, контроль исполнения и эскалацию просроченных и нерешаемых задач.

7. Контакты

7.1 Контакты со стороны Исполнителя

7.1.1

7.2 Контакты со стороны Заказчика

7.2.1 Основной контакт по рабочим вопросам, связанным с выполнением данного Договора:
Чернобривенко Александр Альбертович A.Chernobrivenko@sevkazenergo.kz
+ 7 (777) 282- 42- 02


Председатель тендерной комиссии





О.М.Липатова

Визы:

АО «Северо-Казахстанская Распределительная Электросетевая Компания»:

Заместитель генерального директора по распределению Белозёрова Е.В. 

Начальник УРиК Чекулаев А.И. 

Начальник СЭПУ Оноприенко Е.В. 

Договор

г. Петропавловск

«___» _____ 20__ года.

Акционерное Общество «Северо-Казахстанская Распределительная Электросетевая Компания», Республика Казахстан, именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице Генерального директора Казановского А.А., действующего на основании Устава, с одной стороны, и

_____ именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице Директора _____, действующего на основании Устава, с другой стороны, совместно именуемые «Стороны», а по отдельности «Сторона», заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. Предмет договора

- 1.1. Исполнитель обязуется предоставить Услуги, по Технической поддержке и обслуживанию Автоматизированной информационно-измерительной системы коммерческого учёта энергоресурсов "Emcos Corporate", согласно Приложению №1 к настоящему Договору в отношении, информационной системы АСКУЭ «EMCOS Corporate», и всех неразрывно связанных с ней компонентов, прикладное ПО, далее – Системы АСКУЭ.
- 1.2. Заказчик обязуется принять и своевременно произвести оплату за оказание Услуг, в порядке, сроки и на условиях по настоящему Договору.

2. Цена договора и порядок расчетов

- 2.1. Общая стоимость настоящего Договора составляет _____ тенге с учетом НДС __%, и включает все необходимые расходы Исполнителя, связанные с исполнением условий по Договору.
- 2.2. Заказчик уплачивает Исполнителю сумму, указанную в пункте 2.1. в следующем порядке:
 - 2.2.1. Заказчик в течение 10 (десяти) банковских дней после подписания настоящего Договора производит предоплату в размере 50% от стоимости Договора на основании предоставленного Исполнителем счета на предоплату;Оставшиеся 50% в течение 10 (десяти) банковских дней с даты подписания акта выполненных работ и выставления счета-фактуры.
- 2.3. Платежи по настоящему Договору производятся в тенге.
- 2.4. Рабочее время (рабочие дни и часы) учитываются по времени г. Нур-Султан в соответствии с Законодательством Республики Казахстан.
- 2.5. Со дня подписания Договора цена на Услуги изменению не подлежит.
- 2.6. Оплата производится путём перечисления денежных средств на текущий банковский счёт Исполнителя, указанный в разделе 12 настоящего Договора.
- 2.7. Датой оплаты является дата списания денежных средств с банковского счета Заказчика.
- 2.8. Итоговый акт выполненных работ подписывается сторонами по факту оказания услуг после окончания срока действия договора, предусмотренного п.11.1.

3. Права и обязанности сторон

3.1. Исполнитель обязуется:

- 3.1.1. предоставлять Услуги в полном соответствии с ПСД, СН РК, СТ РК (ГОСТ) и иными требованиями, установленными и действующими на территории Республики Казахстан, а также предоставленными внутренними нормативными документами Заказчика (далее – Нормы);
- 3.1.2. оказать Услуги своими силами и средствами, а также силами и средствами субподрядчиков, по согласованию с Заказчиком, но в совокупности не более двух третей объема оказываемых услуг.
- 3.1.3. в случае привлечения субподрядчиков (соисполнителей) к оказанию Услуг по Договору нести ответственность за действия субподрядчиков (соисполнителей), как за свои собственные.
- 3.1.4. нести ответственность за несвоевременное и некачественное оказание Услуг, предусмотренных Договором.
- 3.1.5. возместить Заказчику все причиненные ему убытки, вызванные ненадлежащим исполнением условий Договора, а также другими неправомерными действиями.

- 3.1.6. нести полную ответственность перед Заказчиком, государственными контролирующими органами, иными заинтересованными лицами за возможные происшествия, возникающие в результате несоблюдения требований системы управления безопасностью, охраны труда и окружающей среды, рационального использования природных ресурсов со сказывающимися последствиями на Заказчике, Исполнителе и (или) на субподрядчике (соисполнителе).
- 3.1.7. в случае предъявления штрафных санкций государственными контролирующими органами Заказчику за возможные происшествия, происшедшие в результате деятельности Исполнителя, нести полную материальную ответственность по возмещению причиненного Заказчику ущерба.
- 3.1.8. обеспечивать оказание Услуг в соответствии с законодательством Республики Казахстан, в том числе регламентирующими документами по безопасности, охране труда и окружающей среды, рациональному использованию природных ресурсов в электроэнергетической промышленности Республики Казахстан
- 3.1.9. соблюдать условия Договора, требования Норм, а также требования применимого законодательства, в том числе по технической безопасности и охране труда, при оказании Услуг по Договору. В случае несоблюдения Исполнителем необходимых условий, требований, и стандартов Исполнителю может быть запрещено работать на объектах Заказчика до момента устранения причин, послуживших основанием для запрета, или объем Услуг может быть сведен только к тем Услугам, которые Заказчик сочтет возможными. При этом Исполнитель несет ответственность за своевременное оказание Услуг согласно срокам Договора.
- 3.1.10. за свой счет получать и сохранять в полной силе и действии все необходимые Исполнителю разрешительные документы, в том числе лицензии, сертификаты, допуски и иные разрешения от государственных и иных органов на оказание Услуг по Договору.
- 3.1.11. обеспечивать в процессе оказания Услуг сохранность имущества Заказчика.
- 3.1.12. не препятствовать своими действиями в процессе оказания Услуг работе Заказчика, а также его контрагентов.
- 3.1.13. обеспечить постоянное наличие персонала, достаточного для оказания Услуг по Договору, а также заменить по требованию Заказчика любой персонал Исполнителя и/или субподрядчика (соисполнителя), участвующий в оказании Услуг, который:
- проявил некомпетентность или халатность при исполнении своих обязанностей или
 - участвует в деятельности, противоречащей или наносящей вред интересам Заказчика, или
 - не соблюдает требования Договора в отношении безопасности, охраны труда и окружающей среды.
- 3.1.14. выполнять иные обязательства, предусмотренные Договором.
- 3.1.15. по завершении оказания Услуг по Договору либо по запросу Заказчика вернуть все материалы, полученные от Заказчика или уполномоченных им лиц для исполнения Договора (информацию на бумажных и электронных носителях, документацию, чертежи и планы и пр.).
- 3.1.16. предоставлять по запросу Заказчика информацию и документы, связанные с исполнением Договора;
- 3.1.17. В течение трех рабочих дней после подписания договора предоставить Заказчику сетевой адрес, логин и пароль для входа в систему обработки заявок.
- 3.2 Обязанности Заказчика:**
- 3.2.1. принять надлежащим образом оказанные Услуги и оплатить их согласно условиям настоящего Договора.
- 3.2.2. предоставлять полный объем информации, необходимый Исполнителю для оказания Услуг.

4. Ответственность сторон

- 4.1 Исполнитель несёт ответственность за нарушение работоспособности системы в период действия настоящего Договора в следующих случаях:

- 4.1.1. В случае нарушения сроков оказания Услуг, которые произошли по вине Исполнителя, определенных в Приложении №1 настоящего Договора (частичная или полная потеря работоспособности функций ППО АСКУЭ, а также отсутствия доступности системы с автоматизированных рабочих мест пользователей), Заказчик имеет право требовать от Исполнителя оплаты неустойки согласно Таблице №3 Приложения №1.
- 4.1.2. За необоснованный отказ Исполнителя от оказания Услуг, Заказчик вправе требовать от Исполнителя уплаты штрафа в размере 10% от общей стоимости Договора. Отказом Исполнителя от оказания Услуг являются как письменное уведомление Исполнителя об отказе от оказания Услуг, так и отсутствие в течение 1 месяца фактического оказания Услуг в полном объеме с момента локализации проблемы в соответствии с Приложением №1 настоящего Договора.
- 4.1.3. Все неустойки по подпункту 4.1 суммарно не могут превышать 10% от стоимости Договора. Неустойка не взимается, если некорректная работа системы вызвана неправильными работами по конфигурации или иными действиями, выполненными самим Заказчиком без согласования с Исполнителем;
- 4.1.4. При несоблюдении срока оплаты, согласно пункту 2.2 настоящего Договора, по вине Заказчика, Исполнитель имеет право начислить Заказчику неустойку в размере 0,1% от стоимости оказанных Услуг, за каждый календарный день просрочки, но не более 10% от общей стоимости Договора.
- 4.1.5. Выплата неустойки не освобождает Стороны от исполнения своих обязательств в рамках настоящего Договора.

5. Гарантии на услуги

Исполнитель гарантирует, что:

- 5.1 Исполнитель, а также его субподрядчики, при их наличии, имеют все разрешительные документы, в том числе лицензии, сертификаты, допуски на оказываемые Услуги, разрешения на привлечение иностранной рабочей силы и иные разрешительные документы, требуемые для оказания Услуг по Договору, а персонал Исполнителя и его субподрядчиков, непосредственно участвующий в оказании Услуг, – квалификацию и опыт, необходимые для качественного оказания Услуг.
- 5.2 Качественное оказание Услуг по Договору и качество их результатов, переданных Заказчику Услуги, являющиеся предметом Договора, должны соответствовать законодательству Республики Казахстан, установленным требованиям и стандартам, условиям Договора. Любое несоответствие, выявленное в ходе оказания Услуг, а также в результатах Услуг, будет устранено Исполнителем самостоятельно за счет собственных средств и/или возмещено Заказчику в течение периода действия Договора, а также 6 месяцев с даты приемки результатов Услуг Заказчиком/окончания срока действия Договора.
- 5.3 Обеспечит требуемый уровень реагирования на обращения Заказчика, поддержания уровня ресурсного обеспечения и целевых показателей по срокам и качеству управления инцидентами в соответствии с Приложением №1.

6. Обстоятельства Форс-мажора

- 6.1 Стороны не несут ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору, а также за ущерб, причиненный вследствие наступления обстоятельств непреодолимой силы, вызванных прямо или косвенно проявлением погодных условий, наводнений, пожаров, землетрясений, эпидемий, военных конфликтов или переворотов, террористических актов, гражданских волнений и забастовок или иных обстоятельств, вне разумного контроля Сторон. Сроки выполнения этих обязательств соразмерно сдвигаются на время действия этих обстоятельств, если они значительно влияют на выполнение в срок всего Договора или той его части, которая подлежит выполнению после наступления обстоятельств форс-мажора. Обе Стороны должны немедленно известить письменно друг друга о начале и окончании обстоятельств форс-мажора, препятствующих выполнению обязательств по настоящему Договору.
- 6.2. В случае, если задержка оказания Услуг, из-за форс-мажорных обстоятельств, будет действовать более 1 (одного) месяца, или, если при наступлении данных обстоятельств становится ясно, что они или их последствия будут действовать более этого срока, Стороны, в возможно короткие сроки, проведут переговоры, с целью выявления приемлемых для них

альтернативных способов исполнения настоящего Договора и достижения соответствующей договоренности.

7. Порядок разрешения споров

- 7.1 Исполнитель и Заказчик примут все меры для урегулирования всех споров и разногласий, которые могут возникнуть при выполнении настоящего Договора или в связи с ним, путем переговоров между Сторонами.
- 7.2 В случае, если споры и разногласия не могут быть решены путем переговоров, они должны быть переданы на рассмотрение в суд по месту нахождения Заказчика.
- 7.3 Досудебный порядок урегулирования спора является обязательным для Сторон. Срок рассмотрения претензии и направления ответа на претензию не должен превышать 10 рабочих дней с даты получения претензии. Допускается предъявление претензии с использованием электронной или факсимильной связи.

8. Прочие условия

- 8.1. Ни одна из Сторон не вправе передавать свои права и обязанности по данному Договору третьей Стороне, без письменного согласия другой Стороны. Стороны согласовывают, что Исполнитель привлечет для выполнения договора _____, при этом ответственность за все действия перед Заказчиком несет Исполнитель.
- 8.2. Договор может быть расторгнут досрочно по основаниям, предусмотренным Договором или действующим законодательством Республики Казахстан.
- 8.3. Односторонний отказ от Договора допускается по инициативе Заказчика в случаях нарушения Исполнителем условий Договора или продолжения более 1 месяца обстоятельств непреодолимой силы, препятствующих исполнению Договора. Заказчик уведомляет Исполнителя об одностороннем отказе от Договора за 15 рабочих дней до даты его расторжения.
- 8.4. Расторжение Договора не освобождает Стороны от ответственности, предусмотренной Договором и законодательством, за нарушения, допущенные в ходе исполнения Договора.
- 8.5. Все изменения и дополнения к настоящему Договору имеют силу только в том случае, если они составлены в письменной форме и подписаны обеими Сторонами. Документ, датированный более поздним числом, имеет преимущество.
- 8.6. Документация и любая информация, передаваемые Сторонами друг другу по Договору, является конфиденциальной и не будет ими опубликовываться и/или распространяться для всеобщего сведения, а также передаваться третьим лицам без предварительного письменного согласия другой Стороны, за исключением уполномоченных государственных органов, имеющих право требовать такую информацию в соответствии с законодательством Республики Казахстан.
- 8.7. Все переговоры и переписка между Сторонами, имевшие место до подписания настоящего Договора, теряют силу со дня его подписания.
- 8.8. Настоящий Договор оформлен в двух экземплярах на русском языке, по одному экземпляру для каждой из Сторон. Оба экземпляра считаются оригиналами и имеют равную юридическую силу. Неотъемлемой частью договора является Приложение №1 «Техническая спецификация».
- 8.9. В случае изменения реквизитов, Стороны обязаны уведомить друг друга, в течение трех банковских дней до даты введения таких изменений. В противном случае, вытекающие из неосведомленности убытки, ложатся на виновную Сторону.

9. Конфиденциальность

- 9.1. Документация и техническая информация, передаваемые сторонами друг другу по настоящему Договору, являются конфиденциальными и не будут ими опубликовываться и/или распространяться для всеобщего сведения, а также передаваться третьим лицам без предварительного письменного согласия другой стороны на основании соответствующего соглашения о конфиденциальности, за исключением требований органов, имеющих право в установленном порядке требовать информацию по настоящему Договору

10. Порядок расторжения договора

- 10.1. Без ущерба каким-либо другим санкциям за нарушение условий Договора Заказчик имеет право в одностороннем порядке расторгнуть Договор без возмещения Исполнителю каких-

либо выплат, направив Исполнителю не позднее 15 календарных дней до предполагаемой даты расторжения Договора письменное уведомление, в случаях:

- 1) если просрочка оказания Услуг превысит 30 рабочих дней;
- 2) если Исполнитель, равно как и субподрядчик (соисполнитель), не выполняет или не может выполнить какие-либо другие свои обязательства по Договору;
- 3) если Исполнитель, равно как и субподрядчик (соисполнитель), нарушил условия конфиденциальности;

11. Срок действия договора

11.1. Договор вступает в силу с даты подписания и действует до 31 декабря 2021 года и сохраняет свою силу до полного исполнения Сторонами своих обязательств, предусмотренных настоящим Договором.

12. Реквизиты и подписи сторон

<u>ЗАКАЗЧИК:</u> АО «Северо-Казахстанская Распределительная Электросетевая Компания» Республика Казахстан 150000, СКО, г. Петропавловск ул. А. Шажимбаева, 144 ИИК KZ61914398558BC00239 в филиале ДБ АО «Сбербанк» г. Петропавловск БИК SABRKZKA КБЕ 17	<u>ИСПОЛНИТЕЛЬ:</u>
Генеральный директор	
_____ А.А.Казановский	_____
МП	МП

Техническая спецификация

Услуги по технической поддержке и обслуживанию Автоматизированной информационно-измерительной системы коммерческого учёта энергоресурсов “Emcos Corporate”

ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

АСКУЭ – автоматизированная система коммерческого учета электроэнергии. Аппаратно-программный комплекс, УСПД и другие компоненты, обеспечивающие автоматизацию сбора, обработки и передачи данных с приборов учета в информационную систему, обрабатывающую полученные данные.

Время реакции — период времени с момента обращения представителя Заказчика к Исполнителю или с момента обнаружения инцидента до времени, когда Исполнитель начнет выполнение работ (по обращению Заказчика либо по устранению инцидента).

Время устранения — период времени с момента обращения представителя Заказчика к Исполнителю для решения инцидента либо с момента обнаружения инцидента до времени устранения инцидента, либо времени, когда будет закрыта заявка по обращению представителя Заказчика.

Доступность – доступность услуг в оговоренные интервалы времени.

Запрос на обслуживание – запрос, оформленный в письменном или электронном виде на поддержку, предоставление информации, консультации или документации.

Инцидент — любое событие, выходящее за рамки стандартного функционирования ППО и являющееся причиной приостановки или снижения качества предоставления услуги технической поддержки.

Методика – формализованный (документированный) способ осуществления деятельности в терминологии стандартов ISO.

Нарушение – превышение времени реакции и устранения проблем, обозначенных в параметрах времени сервиса.

Оптимизация – улучшение производительности, отказоустойчивости и доступности сервисов

Отчетный период – период, когда производится сбор и обработка данных для последующего начисления денег потребителям

Проблема – один или несколько связанных инцидентов с неизвестной причиной возникновения.

ППО – прикладное программное обеспечение «Emcos Corporate»;

Поддержка и сопровождение – решение инцидентов, запросов и проблем, связанных с работой ППО, оказание консультаций пользователям Заказчика

Техническое обслуживание – периодическое выполнение профилактических операций по работоспособности ППО

ЦОД – центр обработки данных, находящийся по адресу: г.Павлодар, ул.Кривенко, 27

УСПД – устройство сбора и передачи данных.

СУБД - система управления базами данных.

2 Цели и задачи

2.1 Цель оказания услуг: обеспечение непрерывности работы и доступности сети передачи данных, ППО, совершенствование уровня сервиса, а также предоставление обратной связи Заказчику по всем направлениям работы в рамках своей компетенции.

2.2 Для обеспечения этой цели Исполнитель обязуется решать следующие задачи:

2.2.1 обслуживание и сопровождение телекоммуникационного оборудования АСКУЭ, в том числе: сим-карт, каналов связи от УСПД до ЦОД;

2.2.2 обслуживание ППО и системного программного обеспечения, на котором функционирует ППО;

2.2.3 мониторинг системы АСКУЭ. Результат мониторинга должен содержать:

2.2.3.1 Детальную и актуальную информацию по архитектуре и работоспособности системы АСКУЭ;

2.2.3.2 Отчетность по использованию ресурсов систем АСКУЭ;

2.2.3.3 Предложения по модернизации и использованию (обновления, унификация, улучшения, оптимизация) ППО.

1.3 Для каждой из услуг указаны приоритеты и сроки исполнения, которые учитываются Исполнителем при регистрации каждого обращения. Время решения инцидента может быть увеличено по следующим причинам:

- 2.3.1 по инициативе Заказчика, с указанием причины и времени возобновления работы над инцидентом;
- 2.3.2 если инцидент отрабатывается совместно с производителем прибора учета и/или УСПД или разработчиком ППО, то сроки продлеваются со стороны производителя или разработчика (разница во времени, различные внутренние процедуры согласований и т.п.)
- 2.3.3 если для устранения инцидента требуется установка новой версии ПО или его модернизация, выпуск которых не может быть ускорен;
- 2.3.4 если в процесс решения инцидента вовлекаются третьи стороны (провайдер услуг связи, представитель Заказчика в регионе);
- 2.3.5 если требуется выезд представителя Исполнителя в регион (оформление командировки, логистика персонала и т.п.);

3 Виды услуг и требования к ним

2.1. Техническая поддержка прикладного программного обеспечения

2.1.1. Место предоставления сервиса:

2.1.2. ЦОД по адресу: г. Павлодар, ул.Кривенко, 27;

2.1.3. Перечень услуг/работ, относящихся к ППО, указан в Таблице №1

Перечень услуг/работ, относящихся к прикладному программному обеспечению

Таблица № 1

	Наименование услуг/работ	Ответственный	Нормативные сроки исполнения
1	Установка компонентов ППО настройка системных ролей доступа	Исполнитель/ участие вендора	В течение 2 рабочих дней с даты заявки
2	Приобретение лицензий на ППО (при необходимости)	Исполнитель	В течение 5 рабочих дней с даты заявки
3	Системное администрирование ППО (инсталляция и настройка ППО и обновлений, инсталляция и настройка системного программного обеспечения и его компонентов для функционирования ППО (установка патчей, устраняющих критические уязвимости и повышающих безопасность системы), обслуживание СУБД, резервное копирование и восстановление данных и работоспособности компонентов ППО (в случае её потери))	Исполнитель	Постоянно
4	Обучение ключевых специалистов Заказчика работе с ППО	Исполнитель/ участие вендора	Ежегодно по согласованию с Заказчиком (отдельный договор)
5	Функциональное администрирование ППО (настройка отчётных форм, выгрузка данных и пр., управление учетными записями)	Исполнитель	Постоянно
6	Настройка подключения счетчика/УСПД к ППО	Исполнитель	В течение 1 рабочего дня с момента регистрации заявки от Заказчика
7	Создание/конфигурация отчётов, мнемосхем в количестве до 10 шт.;	Исполнитель	В течение 5 рабочих дней с даты заявки

8	Обеспечение канала связи от счетчика/УСПД до сервера ППО (включая поддержку GSM-каналов), в том числе взаимодействие с провайдерами услуг связи	Исполнитель	Обеспечение мониторинга, устранение инцидента проблем со связью в течение 2 рабочих дней.
9	Решение проблем, устранение ошибок в работе ППО	Исполнитель/ участие вендора ППО	Постоянно
10	Помощь в мониторинге работы системы, в анализе сбойных ситуаций и поиске причин сбоев, выделенный специалист в формате телефонной связи и почтового обмена;	Исполнитель	Постоянно
11	Консультационная помощь при конфигурации точек, импорте/экспорте данных в другие информационные системы, интеграции систем.	Исполнитель	В течение 10 рабочих дней с даты заявки
12	Поддержка пользователей - «горячая линия» 8*5; - базовые консультации по работе ППО; - предоставление Заказчику документации и справочных материалов	Исполнитель	Постоянно

6.1.4 Регламент предоставления сервиса: в рабочие дни с 09:00 до 18:00.

6.1.5 Исполнитель гарантирует обеспечить восстановление работы ППО в следующие сроки с момента регистрации заявки:

Таблица № 2

Инциденты		Время реакции	Время устранения
Критичность	Определение		
Низкая	Полная неработоспособность ППО или части его функционала в течение 8 рабочих часов	1 рабочий день	3 рабочих дней
Средняя	Полная неработоспособность ППО или части его функционала от 1 рабочего дня	1 рабочий день	2 рабочих дня
Высокая	Полная неработоспособность ППО или части его функционала в отчетный период	6 рабочих часов	24 часа
Высокая	Отсутствие доступа к серверу ППО	6 рабочих часов	24 часа

6.1.6 Исполнитель обязан:

6.1.6.1 Предоставить Заказчику инструкции по использованию и администрированию обслуживаемого ППО, в том числе официальные руководства от вендора.

6.1.6.2 Разработать инструкции по резервированию ППО, системных настроек и СУБД, а также обеспечить ежемесячное резервное копирование настроек ППО.

6.1.6.3 Разработать и поддерживать в актуальном состоянии и на ежеквартальной основе передавать Заказчику схемы физического и логического взаимодействия информационной системы АСКУЭ.

6.1.6.4 Предоставить Заказчику права на самостоятельное заведение приборов учета и УСПД в ППО;

6.1.6.5 Предоставить заказчику административные логины и пароли от системного программного обеспечения, административные логины и пароли от ППО, пароль от

учетных записей SYS и SYSTEM базы данных. В случае их смены (плановая смена, компрометация пароля и т.д.) в тот же день передать обновленный пароль Заказчику.

7 Регламент оказания Услуг

- 3.4 Система поддержки пользователей должна осуществлять текущий мониторинг и контроль хода исполнения заявок и качества оказания услуг.
- 3.5 Регламент и сроки выполнения услуг, не оговоренные в настоящей спецификации, Исполнитель согласовывает с Заказчиком отдельно.
- 3.6 Нарушение Исполнителем объема услуг или их несоответствие требуемому уровню влечет за собой применение штрафных санкций. Методика расчета и объем штрафных санкций указана в Таблице №3.

Таблица № 3 «Расчет неустойки»

Критичность	Размер пени	Условие применения неустойки
Высокая	0,03% от суммы оплаты	При превышении пороговых значений исполнения заявок, начисляется пеня за каждый рабочий час превышения регламентного времени.
Средняя	0,025% от суммы	
Низкая	0,02% от суммы	

8 Требования к безопасности

Исполнитель обязуется обеспечить полное соблюдение политик и процедур Заказчика и своевременно информировать Заказчика о выявленных им в ходе оказания услуг рисках и угрозах безопасности.

9 Отчетность и оценка

Ежемесячно, вместе с актами выполненных работ, Исполнитель должен представлять данные касательно доступности и производительности сервисов, а также статистические данные по количеству, классификации из систем регистрации инцидентов и объемов данного сервиса в электронном виде, согласно установленным Заказчиком правилам.

10 Требования к специалистам Исполнителя

6.2 Исполнитель должен организовать службу технической поддержки, доступную посредством мобильной и телефонной связи и иных согласованных с Заказчиком способов связи 8 рабочих часов в сутки 5 рабочих дней в неделю. В составе службы для обеспечения обслуживания ППО необходимо обеспечить:

6.2.1 Диспетчерскую службу (первая линия поддержки пользователей), выполняющих следующие функции:

- регистрация и классификация заявок по инцидентам/заявкам на обслуживание;
- координирование/назначение исполнителя проводимых работ;
- оповещение Заказчика о планируемых работах и о произошедших сбоях, по телефону или на электронную почту;
- мониторинг доступности и производительности ППО;
- предоставление в электронном виде отчетов о плановых и внеплановых работах.

6.2.2 Систему поддержки пользователей (сервис-деск) со следующими требованиями:

- Исполнитель обязан обеспечить своих сотрудников и уполномоченных сотрудников Заказчика доступом в систему поддержки пользователей.
- Обеспечить Заказчика инструкциями по использованию системы;
- Осуществлять мониторинг доступности системы, контроль исполнения и эскалацию просроченных и нерешаемых задач.

8. Контакты

8.1 Контакты со стороны Исполнителя

8.1.1

8.2 Контакты со стороны Заказчика

8.2.1 Основной контакт по рабочим вопросам, связанным с выполнением данного Договора:
Чернобривенко Александр Альбертович A.Chernobrivenko@sevkazenergo.kz
+ 7 (777) 282- 42- 02

<p>ЗАКАЗЧИК: АО «Северо-Казахстанская Распределительная Электросетевая Компания» Республика Казахстан 150000, СКО, г. Петропавловск ул. А. Шажимбаева, 144 ИИК KZ716010251000055213 АО "Народный Банк Казахстана" г. Петропавловск БИК HSBKZZKX КБЕ 17 БИН 990140000196 Свидетельство по НДС серия 48001 № 0004662 от 22.08.2012г.</p>	<p>ИСПОЛНИТЕЛЬ:</p>
<p>Генеральный директор</p> <p>_____ А.А.Казановский</p> <p>МП</p>	<p>_____</p> <p>МП</p>