Договор № \_\_\_\_

оказания услуг по системному администрированию

информационных систем

**г. Нур-Султан «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.**

**Акционерное общество «Акмолинская распределительная электросетевая компания»**, в лице Генерального директора Павлова А.В., действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем «Заказчик» с одной стороны и

*(Наименование организации)*, именуемое в дальнейшем Исполнитель, в лице *(Должность, Ф.И.О.)*, действующей на основании Устава, с другой стороны, именуемые каждый в отдельности Сторона, а совместно Стороны, заключили настоящий Договор на оказание услуг по системному администрированию (далее - Договор), о нижеследующем:

1. Предмет Договора
   1. Исполнитель обязуется осуществлять работы по системному администрированию программных обеспечений и сервисов Заказчика (далее - Услуги), а Заказчик обязуется принять и оплатить Услуги.
   2. Перечень программного обеспечения и сервисов, а также уровень качества Услуг, порядок и сроки оказания Услуг приведены в Приложении 1 к настоящему Договору, которое является его неотъемлемой частью.
   3. Для целей настоящего Договора под услугами системного администрирования понимаются:
      1. инсталляция и конфигурирование программных обеспечений и сервисов в рамках их функциональных возможностей для нужд Заказчика;
      2. реализация и соблюдение политик безопасности в соответствии с требованиями Заказчика;
      3. ведение учетных записей пользователей, групп пользователей в соответствии с регламентом предоставления прав доступа;
      4. информационно-консультационное сопровождение программных обеспечений и сервисов;
      5. обновление версий программных обеспечений и сервисов;
      6. проведение диагностических и профилактических работ;
      7. предоставление рекомендаций по улучшению параметров, оптимальному использованию технических средств; участие в поисках решений по оптимизации и балансировке высоконагруженных и критически важных систем.
2. Срок действия Договора
   1. Настоящий Договор вступает в силу с момента подписания договора и действует по 31 декабря 2021 года и сохраняет свою силу до полного исполнения Сторонами своих обязательств.
3. Сумма Договора и порядок оплаты
   1. Общая сумма Договора составляет **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (*Сумма прописью*)** тенге 00 тиын в год с учетом НДС.
   2. Оплата производится Заказчиком ежемесячно, не позднее 10 числа текущего месяца в размере **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (*Сумма прописью*)** тенге 00 тиын с учетом НДС.
   3. Платежи по настоящему Договору производятся Заказчиком путем перечисления денег на расчетный счет Исполнителя на основании счетов, выставляемых Исполнителем.
   4. С даты подписания цена увеличению не подлежит.
4. Порядок приемки Услуг
   1. Качество оказываемых Услуг должно соответствовать требованиям, указанным в Приложении 1 к настоящему Договору, а также стандартам и требованиям, действующим на территории Республики Казахстан.
   2. Приемка Услуг по настоящему Договору, при отсутствии претензий к их качеству, производится путем подписания Сторонами соответствующего Акта оказания услуг (далее - Акт).
   3. Исполнитель подготавливает и представляет Акт на подписание Заказчику ежемесячно, не позднее последнего рабочего дня каждого месяца. В течение пяти рабочих дней со дня получения Акта, Заказчик обязан подписать представленный Акт и передать один экземпляр Исполнителю либо предоставить протокол разногласий с обоснованием причин отказа от подписания Акта. В случае получения протокола разногласий, Исполнитель в течение трех рабочих дней с даты его получения направляет в адрес Заказчика предложения по срокам устранения выявленных недостатков.
   4. В случае непредставления Заказчиком мотивированного отказа в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня получения Акта, в соответствии с п.4.3. настоящего Договора, Услуги считаются принятыми Заказчиком и подлежат оплате в соответствии с условиями Договора.
5. Права и обязанности Сторон
   1. **Исполнитель обязуется:**
      1. оказать Заказчику Услуги надлежащего качества в порядке и сроки, определенные условиями настоящего Договора;
      2. немедленно предупредить Заказчика обо всех не зависящих от него обстоятельствах, которые могут угрожать безопасному использованию программ и сервисов, если же такие обстоятельства угрожают качеству выполняемых Работ, Исполнитель вправе приостановить их выполнение до получения указаний от Заказчика;
      3. в случае если на качество работы системного администрирования кроме услуг Исполнителя влияет также качество услуг, оказываемых в рамках договоров между Заказчиком и третьими компаниями, незамедлительно (не позднее 1 (одного) рабочего дня) уведомить об этом Заказчика.
   2. Исполнитель вправе:
      1. привлекать для оказания Услуг третьих лиц без согласия Заказчика, при этом Исполнитель несет ответственность за действия или бездействия указанных третьих лиц в полном объеме как за свои собственные.
   3. Заказчик обязуется:
      1. принять и оплатить оказанные Услуги в сроки согласно п. 3.2. настоящего Договора.
      2. предоставлять информационные материалы Исполнителю, необходимые для оказания Услуг.
   4. Заказчик вправе:
      1. отказаться от исполнения Договора и потребовать возмещения убытков, если Исполнитель не приступает своевременно к исполнению Договора;
      2. осуществлять контроль за ходом и качеством оказываемых Услуг, соблюдением договорных сроков и условий, не вмешиваясь при этом в оперативно-хозяйственную деятельность Исполнителя;
      3. отказаться от приемки Услуг в случае, если их качество не соответствует условиям Договора.
6. Ответственность Сторон
   1. Стороны несут ответственность за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, в соответствии с законодательством Республики Казахстан.
   2. При просрочке оплаты Услуг, Исполнитель вправе потребовать от Заказчика выплаты неустойки в размере 0,1% от просроченной суммы за каждый день просрочки, но не более 1% от просроченной суммы.
   3. При просрочке оказания Услуг Заказчик вправе потребовать от Исполнителя выплаты неустойки в размере 0,1% от стоимости не оказанных в срок Услуг за каждый день просрочки, но не более 1% от Общей суммы Договора.
   4. Уплата неустойки не освобождает Стороны от исполнения обязательств или устранения нарушений.
7. Порядок изменения и расторжения Договора
   1. Любая из сторон может инициировать изменение условий Договора. При достижении взаимного согласия относительно внесения изменений, соответствующие изменения вносятся в текст Договора.
   2. Все изменения и дополнения к Договору действительны лишь в том случае, если они составлены в письменном виде и подписаны Сторонами.
   3. Основаниями для внесения изменений в Договор могут быть следующие:
      1. Добавление нового программного обеспечения или сервиса в Приложение 1 к настоящему Договору;
      2. Изменение времени реакции;
      3. Изменение процедуры обслуживания;
      4. Включения в настоящий Договор дополнительных услуг.
   4. Настоящий Договор может быть расторгнут досрочно любой из Сторон в одностороннем порядке, с письменным уведомлением другой Стороны за 30 (тридцать) календарных дней, на условиях и порядке, установленных законодательством Республики Казахстан.
8. Заключительные положения
   1. Заказчик и Исполнитель должны прилагать все усилия к тому, чтобы разрешить путем переговоров разногласия и споры, возникающие по Договору или в связи с ним. В случае, если Заказчик или Исполнитель не могут разрешить спор по Договору, любая из сторон может потребовать разрешения разногласий в соответствии с законодательством Республики Казахстан.
   2. Стороны согласны, что при разрешении споров и разногласий по условиям Договора, обязательно соблюдение досудебного (претензионного) порядка разрешения споров. Срок рассмотрения претензий 30 (тридцать) календарных дней.
   3. Договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу.
   4. Во всем остальном, не предусмотренном Договором, Стороны руководствуются действующим законодательством Республики Казахстан.
   5. Налоги и другие обязательные платежи в бюджет подлежат уплате в соответствии с налоговым законодательством Республики Казахстан.
9. Юридические адреса и реквизиты Сторон

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Заказчик:**  **АО «Акмолинская Распределительная Электросетевая Компания»**  Юр. адрес: 021810, РК, Акмолинская область, Целиноградский район, село Кабанбай батыра, ул. Энергетикер, строение 1А.  Факт. (почтовый) адрес: 010000, РК, город Нур-Султан, район Алматы, ул. К. Циолковского, 2/3, почтамт а/я 60.  тел./факс: 8(7172) 37-12-90, факс 37-10-37,  e-mail: kence@arek.kz,  ДБ АО «Сбербанк»  ИИК KZ96914398416BС04437  БИК SABRKZKA  БИН 010 240 000 404  **Генеральный директор**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.В. Павлов** |  | **Исполнитель:**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *Ф.И.О.*** |
|  |

**Приложение № 1**

**к Договору №\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ года**

**оказания услуг по системному администрированию**

**информационных систем**

Соглашение об уровне сервиса (SLA) по системному администрированию

1. Цель

Целью данного документа является описание условий системного администрирования, в том числе согласование уровня качества предоставления услуг по Договору оказания услуг по системному администрированию информационных систем и баз данных, заключенному между АО «Акмолинская распределительная электросетевая компания», далее «Заказчик», и **(Наименование организации)**, далее «Исполнитель».

1. Определения

SLA - Service Level Agreement

ПО - Программное обеспечение

ОС - Операционная система

СУБД - Система управления базами данных

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

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

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

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

Запрос на обслуживание - это запрос на поддержку, предоставление информации, консультации или документации, не являющийся сбоем ИТ-инфраструктуры.

Запрос на изменение (Request for Changes) - заявка на изменение элемента ИТ- инфраструктуры или процедуры обслуживания.

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

1. Контакты
   1. Контакты со стороны Исполнителя
2. Площадки
   1. Условия данного соглашения распространяются на следующие площадки:
3. Обслуживаемые программные продукты и сервисы

Исполнитель принимает следующие программные обеспечения и сервисы, установленные на серверном оборудовании на площадках Заказчика (далее - Программное обеспечение и сервисы):

|  |  |
| --- | --- |
| № п/п | Наименование |
| 1 | Ellipse 8.3.X |
| 2 | Операционная система Oracle Linux |
| 3 | Корпоративное облачное хранилище owncloud |
| 4 | Сервер FTP |
| 5 | Сервер аутентификации пользователей Ellipse |
| 6 | Сервер Reverse Proxy |

1. Зависимость услуг Исполнителя от третьих компаний

На качество работы сервисов кроме услуг Исполнителя влияет также качество услуг, оказываемых в рамках договоров между Заказчиком и следующими третьими компаниями:

* Поставщик телекоммуникационных услуг (канал связи);
* Поставщик, обеспечивающий помещения Заказчика электричеством;

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

1. Обязательства Заказчика

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

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

1. Права Заказчика

Заказчик имеет право:

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

1. Права и привилегии персонала Заказчика

Исполнитель имеет полный административный доступ к программным обеспечениям и сервисам, персонал поддержки Заказчика в повседневной работе пользуется ограниченными правами и привилегиями в обслуживаемых Исполнителем системах, а именно:

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

1. Параметры обслуживания
   1. Рамки соглашения

Исполнитель несет ответственность перед Заказчиком за работоспособность программного обеспечения и сервисов, указанных в п. 5. настоящего Соглашения. Ниже описаны услуги, предоставляемые Исполнителем в рамках Договора об оказании услуг по системному администрированию. Все услуги разделены на следующие категории:

* Действия, выполняемые Исполнителем самостоятельно (S1)
* Действия, выполняемые Исполнителем по запросу Заказчика, включая запросы на изменения (S2)
* Действия, выполняемые Заказчиком самостоятельно, без согласования с

Исполнителем (Z1)

* Действия, выполняемые Заказчиком самостоятельно, после согласования с

Исполнителем (Z2)

* Услуги, выполняемые по запросу на изменение, также делятся на три типа: Т1, Т2 и ТЗ в зависимости от нормативного срока удовлетворения запроса (см. п. 10.4.3).

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

* 1. Выполняемые действия

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Действие** | **Тип** | **Срок** |
| 1. Обслуживание серверов |  |  |
| 1.1. Диагностика неисправностей | Z1,S2 | T2 |
| 1.2. Установка системных обновлений операционной системы (критические патчи, сервис-паки) и обновлений антивирусных баз) | Z2,S1 |  |
| 1.3. Изменение настроек ПО, перечисленного в п. 5 | Z2,S2 | T2 |
| 1.4. Резервное копирование | Z2,S1 |  |
| 1.5. Восстановление данных и системы при сбоях | Z2,S1 | T3 |
| 1.6. Восстановление данных по запросу | Z2,S2 | T1 |
| 1.7.0бновление серверного ПО кроме установки патчей и сервис-паков | SI, S2 | T3 |
| 1.8. Мониторинг | Z1,S1 |  |
| 1.9. Инсталляция и настройка ПО | Zl, S2 | T3 |
| 2. Обслуживание Ellipse и Business-Objects |  |  |
| 2.1. Инсталляция | Z2,S2 | T3 |
| 2.2. Настройка | Z2,S2 | T2 |
| 2.3. Создание пользователей и разграничение прав доступа | Z2,S2 | T1 |
| 2.4. Установка обновлений | Z2,S2 | T3 |
| 2.5. Мониторинг работоспособности и нагрузки | Z2,S1 |  |
| 2.6. Восстановление при сбоях | Z2,S1 | T3 |
| 2.7. Резервное копирование | Z1,S2 | T1 |
| 3. Обслуживание службы каталогов |  |  |
| 3.1. Регистрация пользователей | Z2,S2 | T1 |
| 3.2. Изменение атрибутов пользователей и ресурсов по запросу со стороны Заказчика | Z2,S2 | T1 |
| 3.3.Настройка групповых политик в соответствии с требованиями Заказчика | Z2,S2 | T1 |
| 3.4. Мониторинг | Z1,S1 |  |
| 3.5. Резервное копирование и восстановление | Z2,S1 |  |
| 4. ReverseProxy |  |  |
| 4.1. Установка обновлений | SI |  |
| 4.2. Изменение настроек | Z2,S2 | T1 |
| 4.3. Мониторинг | Z1,S1 |  |
| 4.4. Резервное копирование и восстановление в случае сбоев | Z2,S1 |  |
| 4.5. Восстановление с резервной копии по запросу Заказчика | Z2,S2 | T2 |

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.

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

* Обучение пользователей Заказчика;
* Обучение инженеров службы поддержки первого уровня;
* Поддержка третьего уровня;
* Инсталляция 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).

1. Временные параметры
2. Рабочее время

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

1. Время обслуживания
2. **Время регламентных работ, включая перезагрузку систем:**

Все регламентные работы, требующие остановки сервисов должны быть согласованы Заказчиком и Исполнителем не позднее, чем за 24 (двадцать четыре) часа до начала работ.

Ежедневные регламентные работы, требующие временной остановки сервисов не более чем на 30 (тридцать) минут допускаются только после 18-00 часов времени Астаны с обязательным уведомлением Заказчика не позднее, чем за 4 (четыре) часа до осуществления работ.

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

1. **Время работы по заявкам**

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

1. **Время приема заявок**

Заявки принимаются круглосуточно в системе JIRA по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, по электронной почте на адрес \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Заявки по телефону принимаются в рабочее время.

1. Сроки удовлетворения запросов на изменения

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

Перечень возможных запросов на изменения и возможные сроки удовлетворения данных запросов определяются в п. 10.2 настоящего Соглашения.

Срок удовлетворения запроса Т1 — 2 (два) дня.

Срок удовлетворения запроса Т2 - 5 (пять) дней.

Срок удовлетворения запроса ТЗ и всех прочих запросов, не перечисленных в п. 10.2 настоящего Соглашения - по договоренности между Исполнителем и Заказчиком.

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

1. Процедуры обслуживания
   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.

* 1. Реакция на запросы на обслуживание и инциденты

Сообщения об инцидентах передаются по телефону либо по электронной почте, в соответствии с контактами, определенными в п.п.3.1.1 настоящего Соглашения в соответствии с временными рамками, указанными в п. 10.4.2.3 настоящего Соглашения.

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

Время поступления задач, инцидентов или запросов, фиксируется автоматически в системе JIRA указанной в п.п. 10.4.2.3 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 (четырех) 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 (шести) 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 Услуг, вызванные согласованной с Заказчиком приостановкой или прекращением предоставления Услуг;
5. Перерывы в предоставлении Услуг и задержки в восстановлении работоспособности Услуги, возникшие по вине Заказчика;
6. Невозможность воспроизвести задачу, описанную в заявке;
7. Обстоятельства непреодолимой силы в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Заказчик:**  **АО «Акмолинская распределительная электросетевая компания»**  **Генеральный директор**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.В. Павлов** |  | **Исполнитель:**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *Ф.И.О*.** |
|  |