

Объявление о закупках способом запроса ценовых предложений

Наименование закупок:

Техническое сопровождение информационной системы управления документами и задачами СЭД
Тезис

Наименование компании заказчика:

АО Акмолинская Распределительная Электросетевая Компания

Почтовый и электронный адрес:

Республика Казахстан, Нур-Султан, ул. Константина Циолковского, 2/3
priemnaia@arek.kz
+7 (7172) 37-37-55

No лота	Номер закупки (согласно Перечня)	Наименование товаров, работ, услуг (согласно Перечня)	Описание и требуемые функциональные, технические, качественные и эксплуатационные характеристики закупаемых товаров, работ, услуг	Ед. изм.	Количество (объем) закупаемых товаров, работ, услуг	Цена в тенге за единицу, без учета НДС	Общая выделенная сумма в тенге, без учета НДС*	Место поставки товаров, выполнения работ, предоставления услуг	Срок поставки товара, выполнения работ, предоставления услуг	Условия платежа
1	233	Тех.сопровождение информационной системы управления документами и задачами СЭД Тезис	в технической спецификации	УСЛУГА	1,00	1130000,00	1130000,00	Площадки АО АРЭК в ЦОДе ЦАЭК	С даты подписания Договора и по 31 декабря 2021 года	Оплата за оказанные услуги производится путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя в течение 5 (пяти) банковских дней от даты подписания Сторонами Акта выполненных работ (оказанных услуг) за расчетный месяц и предъявления электронного счета-фактуры.

*с учетом всех расходов, в том числе на транспортировку и страхование, уплату таможенных пошлин, налогов, сборов и другое.

Срок приема ценовых предложений до :

21.04.2021 11:00:00

Конверты вскрываются в:

21.04.2021 11:00:00

Контактное лицо:

Мустафин Руслан, 87015993245, r.mustafin@arek.kz

Приложение:

1. Проект договора

Руководитель/Уполномоченное лицо **АО «Акмолинская Распределительная Электросетевая Компания»**

Данный документ сформирован электронной торговой площадкой EurasianTech-Tender и согласно пункту 1 статьи 7 ЗРК от 7 января 2003 года N370-II «Об электронном документе и электронной цифровой подписи» равнозначен документу на бумажном носителе. Проверить подлинность электронного документа Вы можете на сервисе подписи и проверки электронных документов ezsigner.kz.

Договор № _____
оказания услуг по техническому сопровождению информационной системы
управления документами и задачами «Тезис»

г. Нур-Султан

«__» _____ 20__ года

АО «Акмолинская распределительная электросетевая компания», в лице Генерального директора Павлова А.В., действующей на основании Устава, именуемое в дальнейшем «Заказчик» с одной стороны, и _____, в лице директора _____, действующей на основании Устава, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», с другой стороны, именуемые каждый в отдельности Сторона, а совместно Стороны, заключили настоящий договор на оказание услуг по техническому сопровождению информационной системы управления документами и задачами «Тезис» (далее-Договор) о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

- 1.1. Исполнитель обязуется оказать услуги по техническому сопровождению информационной системы управления документами и задачами «Тезис» (далее – ИС «Тезис») в течение времени действия настоящего Договора, а Заказчик обязуется оплатить эти услуги.
- 1.2. Уровень качества услуг, порядок и сроки оказания услуг приведены в Приложении 1 к Договору, которое является его неотъемлемой частью.
- 1.3. Для целей настоящего Договора под услугами технического сопровождения (далее - Услуги) понимаются:
 - 1.3.1. обеспечение бесперебойной работы пользователей в ИС «Тезис», контроль производительности системы;
 - 1.3.2. контроль полноты и целостности данных;
 - 1.3.3. ведение учетных записей пользователей в системе, групп пользователей в соответствии с регламентом предоставления прав доступа;
 - 1.3.4. разработка инструкций пользователей, обучение конечных пользователей работе в системе;
 - 1.3.5. информационно-консультационное сопровождение ИС «Тезис»;
 - 1.3.6. обновление новых релизов конфигурации ИС «Тезис»;
 - 1.3.7. проведение регламентных и профилактических работ.

2. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

- 2.1. Договор вступает в силу с момента подписания и действует по 31 декабря 2021 года и сохраняет свою силу до полного исполнения Сторонами своих обязательств.

3. СУММА ДОГОВОРА И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

- 3.1. Общая сумма договора составляет _____ (_____) тенге 00 тиын с учетом НДС.
- 3.2. Оплата за оказанные услуги производится путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя в течение 5 (пяти) банковских дней от даты подписания Сторонами Акта выполненных работ (оказанных услуг) за расчетный месяц и предъявления электронного счета-фактуры.
- 3.3. С даты подписания Договора цена увеличению не подлежит.

4. ПОРЯДОК ПРИЕМКИ УСЛУГ

4.1. Качество оказываемых услуг должно соответствовать требованиям, указанным в Приложении 1 к Договору, а также стандартам и требованиям, действующим на территории Республики Казахстан.

4.2. Приемка Услуг по Договору, при отсутствии претензий к их качеству, производится путем подписания Сторонами соответствующего Акта оказания услуг (далее - Акт).

4.3. Исполнитель подготавливает и представляет Акт на подписание Заказчику ежемесячно, не позднее последнего рабочего дня каждого расчетного периода. 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.

4.4. В случае непредставления Заказчиком мотивированного отказа в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня получения Акта, в соответствии с п. 4.3. Договора, Услуги считаются принятыми Заказчиком и подлежат оплате в соответствии с условиями Договора.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

5.1. Исполнитель обязуется:

5.1.1. оказать Заказчику Услуги надлежащего качества в порядке и сроки, определенные Договором.

5.2. Исполнитель вправе:

5.2.1. привлекать для оказания Услуг третьих лиц без согласия Заказчика, при этом Исполнитель несет ответственность за действия или бездействия данных третьих лиц в полном объеме как за свои собственные.

5.3. Заказчик обязуется:

5.3.1. принять и оплатить оказанные Услуги;

5.3.2. предоставлять информационные материалы Исполнителю, необходимые для оказания Услуг.

5.4. Заказчик вправе:

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

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

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

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

6.1. За ненадлежащее исполнение обязательств по Договору стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

6.2. В случае ненадлежащего исполнения обязательств по Договору Исполнитель обязуется оплатить Заказчику неустойку в размере 0,1% от суммы Договора за каждый день ненадлежащего оказания Услуг.

7. ПОРЯДОК ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

7.1. Любая из сторон может инициировать изменение условий Договора. При достижении взаимного согласия относительно внесения изменений, соответствующие изменения вносятся в текст Договора.

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

7.3. Договор может быть расторгнут досрочно любой из Сторон в одностороннем порядке, с письменным уведомлением другой Стороны за 30 (тридцать) календарных дней, на условиях и в порядке, установленных законодательством Республики Казахстан.

8. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

8.1. Заказчик и Исполнитель должны прилагать все усилия к тому, чтобы разрешить путем переговоров разногласия и споры, возникающие по Договору или в связи с ним. В случае, если Заказчик или Исполнитель не могут разрешить спор по Договору, любая из сторон может потребовать разрешения разногласий в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

8.2. Договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу.

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

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

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

9. ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

Заказчик:

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 KZ96914398416BC04437

БИК SABRKZKA

БИН 010 240 000 404

Генеральный директор

_____ **А.В. Павлов**

Исполнитель:

Директор

Приложение № 1
к договору № _____
от «__» _____ 20__ года
оказания услуг по техническому сопровождению
информационной системы управления
документами и задачами «Тезис»

Соглашение об уровне сервиса (SLA) по техническому сопровождению ИС «Тезис»

№	Наименование	Периодичность проведения работ	Кол-во месяцев
1	Техническое сопровождение ИС «Тезис»	в течение периода	12

1. Цель

Целью данного документа является описание условий технического сопровождения информационной системы «Тезис», в том числе согласование уровня качества предоставления услуг по Договору оказания услуг по техническому сопровождению информационной системы «Тезис», заключенному между Акционерным обществом «Акмолинская распределительная электросетевая компания», далее «Заказчик» и _____, далее «Исполнитель».

2. Определения

SLA - Service Level Agreement

ИС - Информационная система

ПО - Программное обеспечение

ОС - Операционная система

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 проблемой, обозначенной Заказчиком, способом, предусмотренным в этом соглашении. В силу широкого спектра возможных проблем и методов их решения время реакции не является сроком решения проблемы.

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.

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.

3. Контакты

3.1. Контакты со стороны Исполнителя

3.1.1. Основной контакт по рабочим вопросам, связанным с выполнением данного соглашения:

3.1.2. Контакт по административным вопросам:

3.2. Контакты со стороны Заказчика

3.2.1. Основной контакт по рабочим вопросам, связанным с выполнением данного соглашения:

Оспанова Гаухар, начальник Службы вычислительной техники и ПО.

Email - ospanova@arek.kz, телефон +7 701 599 4672.

3.2.1. Контакт по административным вопросам:

Оспанова Гаухар, начальник Службы вычислительной техники и ПО.

Email - ospanova@arek.kz, телефон +7 701 599 4672

4. Площадки

4.1.1. _____

5. Обслуживаемые программные продукты и сервисы

Исполнитель берет на техническое сопровождение ИС «Тезис».

6. 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.
- возможность круглосуточного физического доступа к программным обеспечениям и сервисам.
- 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.
- своевременно реагировать на обращения Исполнителя по выявленным инфраструктурным проблемам.
-

7. 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

8. 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.

9. Параметры обслуживания

9.1. 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 техническому сопровождению. Все услуги разделены на следующие категории:

Действия, выполняемые Исполнителем самостоятельно (S1);

Действия, выполняемые Исполнителем по запросу Заказчика, включая запросы на

изменения (S2) Услуги, выполняемые по запросу на изменение, также делятся на три типа: T1, T2 и T3 в зависимости от нормативного срока удовлетворения запроса (см. п.8.4);

Временные параметры выполнения запросов, не являющихся запросами на изменение, указаны в п. 8.2.

8.2.

Действие	Тип	Срок
Диагностика неисправностей	S2	
Восстановление данных и системы при сбоях	S1	T3
Обновление ПО	S1, S2	T3
Проведение регламентных работ	S1	
Консультирование конечных пользователей	S2	T1
Регистрация пользователей	S2	T1
Изменение атрибутов пользователей и ресурсов по запросу со стороны Заказчика	S2	T1
Настройка групповых политик в соответствии с требованиями Заказчика	S2	T1
Мониторинг работоспособности информационной системы и ее производительности	S1	

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

8.4. Временные параметры

8.4.1 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.

8.4.2 Время обслуживания

8.4.2.1 Время регламентных работ, включая перезагрузку систем:

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

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

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

8.4.2.2 Время работы по заявкам

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

8.4.2.3 Время приема заявок

Заявки принимаются круглосуточно в системе JIRA по адресу:

<http://servicedesk.energy.local:8080/servicedesk/customer/portal/1>

Заявки по телефону принимаются в рабочее время.

8.4.3 Сроки удовлетворения запросов на изменения

Процедура подачи, выполнения и завершения запроса на изменение определяется процедурой обслуживания, описанной в п.9.

Перечень возможных запросов на изменения и возможные сроки удовлетворения данных запросов определяются в п. 8.2.

Срок удовлетворения запроса T1 - два дня.

Срок удовлетворения запроса T2 - пять дней.

Срок удовлетворения запроса T3 и всех прочих запросов, не перечисленных в п. 8.2 - по договоренности между Исполнителем и Заказчиком.

Определение факта выполнения запроса определяется процедурой обслуживания, предусмотренного в п.9 настоящего Соглашения.

10. Процедуры обслуживания

10.1. Способы обслуживания Заказчика.

Работоспособность сервисов обеспечивается следующими способами:

Путем консультирования по телефону пользователей Заказчика, ответов конечным пользователям на вопросы в service desk

При помощи удаленного доступа к рабочим станциям и серверам Заказчика при помощи средств удаленного администрирования

На площадке Заказчика, сотрудниками Исполнителя.

10.2. 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. в соответствии с временными рамками, указанными в п. 8.4.2.3.

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		
	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 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.

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 работы проводятся с уведомлением за 2 дня до начала работ;

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

Заказчик:

**АО «Акмолинская распределительная
электросетевая компания»**

Генеральный директор

_____ **А.В. Павлов**

Исполнитель:

Директор
