

**Договор №**  
**на оказание услуг по администрированию и техническому обслуживанию**  
**программного обеспечения для нужд АО «ПАВЛОДАРЭНЕРГО» на 2024 год**

г. Павлодар

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ года

(*Наименование ДО/Предприятия ДО АО «ЦАЭК»*), именуемое в дальнейшем «**Заказчик**», в лице (*наименование должности, фамилия и инициалы*), действующего (ей) на основании (*Устава, доверенности (реквизиты доверенности)*), с одной стороны, и  
(*Наименование контрагента*), именуемое в дальнейшем «**Исполнитель**», в лице (*наименование должности, фамилия и инициалы*), действующего (ей) на основании (*Устава, доверенности (реквизиты доверенности)*), с другой стороны, далее совместно именуемые «**Стороны**», заключили настоящий Договор (далее – Договор) на оказание услуг по техническому сопровождению информационных систем и программных обеспечений о нижеследующем:

### **1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

- 1.1. Исполнитель обязуется осуществлять услуги по техническому сопровождению информационных систем и программных обеспечений в течение времени действия настоящего Договора (далее - «Услуга»), а Заказчик обязуется оплатить эти услуги.
- 1.2. Настоящий договор заключается на основании протокола итогов \_\_\_\_\_, в соответствии с Правилами осуществления деятельности субъектами естественных монополий, утвержденными приказом Министра национальной экономики РК от 13 августа 2019 года №73 (далее-Правил закупок).
- 1.3. Срок оказания услуг с даты подписания договора по 31.12.2023г.
- 1.4. Уровень качества услуг, порядок и параметры обслуживания приведены в Приложениях №\_\_\_ к Договору, которые являются его неотъемлемой частью.
- 1.5. Для целей настоящего Договора под услугами технического сопровождения информационных систем и программных обеспечений понимаются:
- 1.5.1. обеспечение бесперебойной работы пользователей, контроль производительности системы;
  - 1.5.2. контроль полноты и целостности данных;
  - 1.5.3. ведение учетных записей пользователей в системе, групп пользователей в соответствии с регламентом предоставления прав доступа;
  - 1.5.4. разработка инструкций пользователей, обучение конечных пользователей работе в системе;
  - 1.5.5. информационно-консультационное сопровождение;
  - 1.5.6. обновление новых релизов конфигурации;
  - 1.5.7. проведение регламентных и профилактических работ.

### **2. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА**

- 2.1. Договор вступает в силу с момента подписания и действует по «31» декабря 2024 года и сохраняет свою силу до полного исполнения Сторонами своих обязательств.

### **3. СУММА ДОГОВОРА И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ**

- 3.1. Оплата по настоящему Договору составляет \_\_\_\_\_ исчисленный по ставке 12% (*исключается НДС в случае, если исполнитель не является плательщиком НДС*), Оплата производится Заказчиком 100% по факту оказанных услуг ежемесячно равными долями, на основании Акта оказанных услуг.
- 3.2. Платежи по Договору производятся путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя на основании счетов, выставляемых Исполнителем.
- 3.3. С даты подписания Договора цена увеличению не подлежит.

### **4. ПОРЯДОК ПРИЕМКИ УСЛУГ**

- 4.1. Качество оказываемых услуг должно соответствовать требованиям, указанным в Приложениях №\_\_\_ 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 ежеквартально, не позднее последнего рабочего дня каждого расчетного квартала. 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. оказывать 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. В случае если Исполнитель не сможет выполнить Работы в течение периода времени, предусмотренного настоящим Договором, Заказчик вправе требовать от Исполнителя выплаты в качестве неустойки суммы, эквивалентной 0,1% от стоимости не выполненных Работ за каждый день просрочки, но не более 5% от суммы не выполненных Работ.

6.2. Уплата неустойки не освобождает Исполнителя от исполнения своих обязательств по настоящему Договору.

6.3. Стороны несут ответственность только за реальный ущерб. Исполнитель не несет ответственности за какие-либо косвенные убытки, а также за упущенную выгоду Заказчика или третьих лиц, вызванные использованием Работ или перерывами в выполнении Работ.

6.4. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору в случае, если исполнение обязательств оказалось невозможным вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор).

## **7. ФОРС-МАЖОР**

7.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение и/или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору, если оно явилось следствием возникновения обстоятельств, независящих от воли и желания Сторон, препятствующих полному или частичному исполнению любой из Сторон своих обязательств по настоящему Договору, а именно: стихийные бедствия или такие непредвиденные обстоятельства, как война, военные действия любого характера, блокада, издание государственными органами Республики Казахстан нормативных правовых актов.

7.2. Документы, выданные уполномоченными органами (организациями), являются достаточным основанием, свидетельствующими о подобных обстоятельствах и их длительности.

7.3. При возникновении форс-мажорных обстоятельств Исполнитель должен незамедлительно направить Заказчику письменное уведомление о таких обстоятельствах и их причинах. Если от Заказчика не поступает иных письменных инструкций, Исполнитель продолжает выполнять свои обязательства по настоящему Договору, насколько это целесообразно, и ведет поиск альтернативных способов выполнения настоящего Договора, не зависящих от форс-мажорных обстоятельств.

7.4. Не извещение или несвоевременное извещение Стороной, для которой создавалась невозможность

исполнения обязательств по настоящему Договору, о наступлении обстоятельств, освобождающих её от ответственности, лишает её права ссылаться на факт наступления обстоятельств форс-мажора.

7.5. Если обстоятельства форс-мажора будут продолжаться более 30 (тридцати) календарных дней, то каждая из Сторон будет иметь право отказаться от дальнейшего исполнения обязательств по настоящему Договору и в этом случае ни одна из Сторон не будет иметь права на возмещение другой Стороной возможных убытков.

## **8. ГАРАНТИЯ**

8.1. Гарантийный период доработанного Исполнителем ПО по Договору составляет 12 месяцев с момента подписания Акта об исполнении обязательств.

8.2. К гарантийным работам относятся выявленные в процессе эксплуатации ПО несоответствия перечню работ.

8.3. При обнаружении несоответствий, указанных в п.8.2 Договора Заказчик направляет их Исполнителю, а Исполнитель в возможно короткие сроки, но не позднее следующего рабочего дня проводит анализ несоответствий и сообщает сроки их устранения.

8.4. Гарантией не покрываются доработки ПО, которые не были указаны в перечне работ к настоящему Договору.

## **9. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ**

9.1. Содержание Договора, его условия и положения, а также информация и данные, полученные в связи с его исполнением, являются конфиденциальными.

9.2. Если Сторона благодаря исполнению своего обязательства по настоящему Договору, получила от другой стороны информацию о новых решениях и технических знаниях, в том числе и не пользующихся правовой охраной, а также сведения, которые могут рассматриваться как коммерческая тайна, она не вправе сообщать их третьим лицам без согласия другой стороны. Порядок и условия пользования такой информацией, определяются дополнительным соглашением Сторон.

9.3. Стороны обязуются воздерживаться от разглашения содержания Договора без взаимного письменного согласия, кроме случаев, связанных с выполнением требований судебных, правоохранительных, и иных государственных органов, или же случаев, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

9.4. В любом случае Стороны обязуются следить за тем, чтобы при оформлении документации для выполнения Договора, передаваемая информация ограничивалась строго необходимыми сведениями.

## **10. ПОРЯДОК ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА**

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

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

10.3. Основаниями для внесения изменений в Договор могут быть следующие:

- Добавление нового программного обеспечения или сервиса в Приложениях №\_\_ к Договору;
- Изменение времени реакции;
- Изменение процедуры обслуживания;
- Включения в настоящий Договор дополнительных услуг.

10.4. 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.

## **11. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

11.1. 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.

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

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

11.4. 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.

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

11.6. Исполнитель подтверждает, что получил копию Политики по противодействию коррупции и мошенничеству (далее - Политика) или ознакомлен с ней путем изучения на сайте Заказчика и соглашается с ее исполнением. В случае нарушения Политики сотрудниками Исполнителя, Заказчик обязуется направить письменное уведомление об этом по линии связи: «Горячая линия по противодействию коррупции и мошенничеству» - информационный канал (<http://caepco.kz>); Телефон: +7 (727) 259-66-40; Электронная почта: [info@energy.kz](mailto:info@energy.kz).

11.7. На момент подписания Договора неотъемлемой его частью являются следующие приложения:

Приложение №\_\_: Техническое задание: услуга по техническому сопровождению сетевого оборудования.

Приложение №\_\_: Техническое задание: услуга по техническому сопровождению серверного оборудования.

Приложение №\_\_: Техническое задание: услуга по техническому сопровождению информационной системы управления документами и задачами «Тезис».

Приложение №\_\_: Техническое задание: услуга по техническому сопровождению ИС 1С УПП.

Приложение №\_\_: Техническое задание: услуга по техническому сопровождению НСИ.

Приложение №\_\_: Техническое задание: услуга по техническому сопровождению Безопасность и охрана труда.

Приложение №\_\_: Техническое задание: услуга по техническому сопровождению 1С:ИТС уровня ПРОФ.

## 12. ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

### ИСПОЛНИТЕЛЬ:

(наименование Исполнителя)  
(юридический и почтовый адрес)  
БИН

ИИК \_\_\_\_\_  
Наименование  
Банка \_\_\_\_\_  
БИК \_\_\_\_\_  
Свидетельство о постановке на учет  
по НДС серия \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_  
Контактный телефон \_\_\_\_\_  
Адрес электронной почты: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
*Инициалы, фамилия*

### ЗАКАЗЧИК:

(наименование ДО/Предприятия ДО АО «ЦАЭК»)  
(юридический и почтовый адрес)  
БИН

ИИК \_\_\_\_\_  
Наименование Банка \_\_\_\_\_  
БИК \_\_\_\_\_  
Свидетельство о постановке на учет  
по НДС серия \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_  
Контактный телефон \_\_\_\_\_  
Адрес электронной почты: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
*Инициалы, фамилия*

## Соглашение об уровне сервиса (SLA) по техническому сопровождению ИС управления документами и задачами «Тезис»

### Спецификация на проводимые работы

	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 «ПАВЛОДАРЭНЕРГО» далее «Заказчик» и \_\_\_\_\_, далее «Исполнитель».

#### 2. Определения

**SLA** - Service Level Agreement

**ИС** - Информационная система

**ПО** - Программное обеспечение

**ОС** - Операционная система

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

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

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

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

**Заказчик** - АО «ПАВЛОДАРЭНЕРГО».

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

**Инцидент** - это любое событие, не являющееся частью стандартных операций по предоставлению Услуг, которое привело или может привести к нарушению оказания Услуг.

**Исполнитель** — организация, являющаяся потенциальным поставщиком услуг по техническому сопровождению, с которым заключается договор на оказания услуг технического сопровождения.

**OTRS** - Система обработки заявок, поступающих от пользователей программного обеспечения/информационных систем в организацию, осуществляющую технической поддержкой программного обеспечения/информационных систем для совместно работы над решением заявок пользователей.

**ПО** - Программное обеспечение.

**Первый уровень поддержки** — совокупность услуг по поддержке пользователей Заказчика (ServiceDesk).

**Услуга** — услуги по техническому сопровождению ИСУДиЗ Тезис.

**SLA** — Service Level Agreement.

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

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

#### 3. Контакты

##### 3.1. Контакты со стороны Исполнителя

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

№	ФИО	Должность	Мобильный телефон	Электронная почта
1				

### 3.1.2. Контакт по административным вопросам:

№	ФИО	Должность	Мобильный телефон	Электронная почта
1				

### 3.2. Контакты со стороны Заказчика

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

Гарбузов Александр, заместитель начальника УИТ

Email - A.Garbuzov@pavlodarenergo.kz. телефон +7 701 226 1806

#### Контакт по административным вопросам:

Шеин Константин, начальник УИТ

Email - K.Shein@pavlodarenergo.kz. телефон +7 701 518 0268

## 4. Площадки

4.1.1. Техническое сопровождение ИСУДиЗ Тезис осуществляется на следующей площадке: г. Павлодар, ул. Кривенко, д.27.

## 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.10.5);

Временные параметры выполнения запросов, не являющихся запросами на изменение, указаны в п. 10.

Действие	Тип	Срок
Диагностика неисправностей	S2	
Восстановление данных и системы при сбоях	S1	T3
Обновление ПО в рамках запланированных изменений	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	

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

## 10. Временные параметры

### 10.1. Рабочее время

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

### 10.2. Время обслуживания

#### 10.2.1. 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.

### 10.3. Время работы по заявкам

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

### 10.4. Время приема заявок

Заявки принимаются только в системе OTRS и по электронной почте в рабочее время. Заявки по телефону принимаются в рабочее время.

### 10.5. 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. 9.

Срок удовлетворения запроса T1 - 1 (один) рабочий день.

Срок удовлетворения запроса T2 - 2 (два) рабочих дня.

Срок удовлетворения запроса T3 и всех прочих запросов, не перечисленных в п. 9. - по договоренности между Исполнителем и Заказчиком.

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

## 11. Процедуры обслуживания

### 11.1. 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.

#### **11.2. 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. 10.

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 3 (три) часа.

#### **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 6 (шесть) часов.

#### **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 2 (два) рабочих дня.

#### **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.



## Соглашение об уровне сервиса (SLA) по техническому сопровождению информационной системы 1С УПП

### 1. Цель

Целью данного документа является описание условий технического сопровождения информационной системы 1С УПП, в том числе согласование уровня качества предоставления услуг по Договору оказания услуг по техническому сопровождению информационной системы 1С УПП, заключенному между АО «ПАВЛОДАРЭНЕРГО» 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.

**Исполнитель** — организация, являющаяся потенциальным поставщиком услуг по техническому сопровождению, с которым заключается договор на оказания услуг технического сопровождения.

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

**Заказчик** — АО «ПАВЛОДАРЭНЕРГО».

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

### 3. Контакты

#### 3.1. Контакты со стороны Исполнителя

**3.1.1. Основной контакт по рабочим вопросам, связанным с выполнением данного соглашения:** \_\_\_\_\_; Email - \_\_\_\_\_. телефон \_\_\_\_\_;

**3.1.2. Контакт по административным вопросам:** \_\_\_\_\_; Email - \_\_\_\_\_ телефон \_\_\_\_\_

#### 3.2. Контакты со стороны Заказчика

**3.2.1. Основной контакт по рабочим вопросам, связанным с выполнением данного соглашения:** Беликова Светлана - Главный бухгалтер; Email - s.belikova@pavlodarenergo.kz. телефон \_\_\_\_\_

**3.2.2. Контакт по административным вопросам:** Беликова Светлана - Главный бухгалтер; Email - s.belikova@pavlodarenergo.kz. телефон \_\_\_\_\_

### 4. Площадки

Условия данного соглашения распространяются на следующие площадки: г. Павлодар ул. Кривенко, 27.

### 5. Обслуживаемые программные продукты и сервисы

Исполнитель берет на техническое сопровождение программное обеспечение 1С 8.3 УПП.

### 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. 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.

## **8. Параметры обслуживания**

### **8.1. 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.8.2).

Временные параметры выполнения запросов, не являющихся запросами на изменение, указаны в п. 8.3.

### **8.2.**

Действие	Тип	Срок
Диагностика неисправностей	S2	
Восстановление данных и системы при сбоях	S1	T3
Обновление ПО в рамках запланированных изменений	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	

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

### **8.3. Временные параметры**

#### **8.3.1. Рабочее время**

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

#### **8.3.2. Время обслуживания**

##### **8.3.2.1. 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.

##### **8.3.2.2. Время работы по заявкам**

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

##### **8.3.2.3. Время приема заявок**

Заявки принимаются круглосуточно в системе OTRS и по электронной почте. Заявки по телефону принимаются в рабочее время.

### **8.3.3. 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 — 1 (один) рабочий день.

Срок удовлетворения запроса T2 – 2 (два) рабочих дня.

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.

## **9. Процедуры обслуживания**

### **9.1. 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.

### **9.2. 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. 8.3.

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 3 (три) часа.

#### **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 6 (шесть) часов.

#### **Низкий приоритет (3)**

Максимальное время удаленной реакции не должен превышать одного дня. Если реакция предполагает проведение работ на площадке заказчика, то время реакции не должен превышать 2 (двух) рабочих 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 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.

## Соглашение об уровне сервиса (SLA) по техническому сопровождению программного обеспечения НСИ

### 1. Цель

Целью данного документа является описание условий технического сопровождения программного обеспечения НСИ, в том числе согласование уровня качества предоставления услуг по Договору оказания услуг по техническому сопровождению ПО НСИ, заключенному между АО «ПАВЛОДАРЭНЕРГО» далее «Заказчик» и \_\_\_\_\_, далее «Исполнитель».

### 2. Определения

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

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

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

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

**Заказчик** – АО «ПАВЛОДАРЭНЕРГО».

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

**Инцидент** — это любое событие, не являющееся частью стандартных операций по предоставлению Услуг, которое привело или может привести к нарушению оказания Услуг.

**Исполнитель** — организация, являющаяся потенциальным поставщиком услуг по техническому сопровождению, с которым заключается договор на оказания услуг технического сопровождения.

**OTRS** — Система обработки заявок, поступающих от пользователей программного обеспечения/информационных систем в организацию, осуществляющую технической поддержкой программного обеспечения/информационных систем для совместно работы над решением заявок пользователей.

**ПО** — Программное обеспечение.

**Первый уровень поддержки** — совокупность услуг по поддержке пользователей Заказчика (ServiceDesk).

**Услуга** — услуги по техническому сопровождению НСИ.

**SLA** — Service Level Agreement.

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

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

### 3. Контакты

#### 3.1. Контакты со стороны Исполнителя

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

\_\_\_\_\_  
Email - \_\_\_\_\_, телефон \_\_\_\_\_

##### 3.1.2. Контакт по административным вопросам:

\_\_\_\_\_  
Email - \_\_\_\_\_. телефон \_\_\_\_\_

#### 3.2. Контакты со стороны Заказчика

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

Гарбузов Александр, заместитель начальника УИТ  
Email - A.Garbuzov@pavlodarenergo.kz. телефон +7 701 226 1806

##### 3.2.2. Контакт по административным вопросам:

Шейн Константин, начальник УИТ  
Email - K.Shein@pavlodarenergo.kz. телефон +7 701 518 0268

#### 4. Площадки

Условия данного соглашения распространяются на следующие площадки: г. Павлодар ул. Кривенко, 27.

#### 5. Обслуживаемые программные продукты и сервисы

Исполнитель берет на техническое сопровождение программное обеспечение НСИ.

#### 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 программному обеспечению для целей дистанционного мониторинга и оперативного решения проблем.
- возможность круглосуточного физического доступа к серверам, на которых размещены компоненты ПО НСИ.
- 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. 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.

#### 8. Параметры обслуживания

##### 8.1. 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. Выполняемые действия

Действие	Тип	Срок
Диагностика неисправностей	S2	
Восстановление данных и системы при сбоях	S1	T3
Обновление ПО в рамках запланированных изменений	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	
Изменение данных справочников средствами и способами, выходящими за рамки функционала ПО НСИ	S2	T2

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

##### 8.3. Временные параметры

###### 8.3.1. Рабочее время

Стороны договорились о том, что рабочим временем является промежуток с 9:00 до 18:00 часов времени

Астаны во все дни, кроме субботы, воскресенья и общегосударственных праздничных дней.

## **9. Время обслуживания**

### **9.1. 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.

### **9.2. Время работы по заявкам**

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

### **9.3. Время приема заявок**

Заявки принимаются только в системе OTRS и по электронной почте в рабочее время. Заявки по телефону принимаются в рабочее время.

## **10. 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 - 1 (один) рабочий день.

Срок удовлетворения запроса T2 - 2 (два) рабочих дня.

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.

## **11. Процедуры обслуживания**

### **11.1. Способы обслуживания Заказчика.**

Работоспособность сервисов обеспечивается следующими способами:

Путем консультирования по телефону администраторов Заказчика (персонала, обеспечивающего первый уровень поддержки)

При помощи удаленного доступа к серверам Заказчика при помощи средств удаленного администрирования на площадке Заказчика, сотрудниками Исполнителя.

### **11.2. 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 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 четырех часов. Если реакция предполагает проведение работ на площадке заказчика, то время реакции не должен превышать 3 (три) часа.

### **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 6 (шесть) часов.

**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 2 (два) рабочих дня.

**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 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.

**Соглашение об уровне сервиса (SLA) по техническому сопровождению модуля  
«Безопасность» системы управления охраны труда на предприятии**

**12. Цель**

Целью данного документа является описание условий технического сопровождения модуля «Безопасность» системы управления охраны труда на предприятии, в том числе согласование уровня качества предоставления услуг по Договору оказания услуг по техническому сопровождению модуля «Безопасность» системы управления охраны труда на предприятии, заключенному между АО «ПАВЛОДАРЭНЕРГО», далее «Заказчик» и \_\_\_\_\_, далее «Исполнитель».

**13. Определения**

**SLA** - Service Level Agreement

**ПО** - Программное обеспечение

**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 этой технической спецификации. 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.

**Исполнитель** — организация, являющаяся потенциальным поставщиком услуг по Техническому сопровождению, с которым заключается договор на оказание услуг технического сопровождения.

**Заказчик** — АО «ПАВЛОДАРЭНЕРГО».

**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 записи в одном из справочников модуля «Безопасность», которые невозможно выполнить средствами самого модуля «Безопасность».

**14. Контакты**

**14.1. Контакты со стороны Исполнителя**

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

\_\_\_\_\_.

Email – \_\_\_\_\_, телефон \_\_\_\_\_

**14.1.2. Контакт по административным вопросам:**

\_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_. телефон \_\_\_\_\_

**14.2. Контакты со стороны Заказчика**

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

Турков А.В., начальник Службы безопасности охраны труда

Email – [A.Turkov@pavlodarenergo.kz](mailto:A.Turkov@pavlodarenergo.kz) телефон +7 701 034 5712

**14.2.2. Контакт по административным вопросам:**

Шеин Константин Михайлович, начальник управления информационных технологий

Email – [K.Shein@pavlodarenergo.kz](mailto:K.Shein@pavlodarenergo.kz) телефон +7 701 518 0268

**15. Площадки**

Условия данного соглашения распространяются на следующие площадки: г. Павлодар ул. Кривенко, 27.

**16. Обслуживаемые программные продукты и сервисы**

Исполнитель берет на техническое сопровождение модуля «Безопасность».

**17. 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 программному



обеспечению для целей дистанционного мониторинга и оперативного решения проблем.

- возможность круглосуточного физического доступа к серверам, на которых размещены компоненты модуля «Безопасность».
- 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

#### **18. 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.

#### **19. Параметры обслуживания**

##### **19.1. 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.

##### **19.2.**

Действие	Тип	Срок
Диагностика неисправностей	S2	
Восстановление данных и системы при сбоях	S1	T3
Обновление ПО	S1, S2	T3
Проведение регламентных работ	S1	
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 ПО и производительности	S1	
Изменение данных в справочниках средствами и способами, выходящими за рамки функционала модуля «Безопасность»	S2	T2

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

##### **19.3. Временные параметры**

###### **19.3.1. Рабочее время**

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

###### **19.3.2. Время обслуживания**

###### **8.3.2.1. 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 г. 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.

###### **8.3.2.2. Время работы по заявкам**

Работы по заявкам производятся в рабочее время, за исключением случаев, особо согласованных между

Заказчиком и Исполнителем.

### 8.3.2.3. Время приема заявок

Заявки принимаются круглосуточно в системе OTRS и по электронной почте. Заявки по телефону принимаются в рабочее время.

### 19.3.3. 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 – 1 (один) рабочий день.

Срок удовлетворения запроса T2 – 2 (два) рабочих дня.

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.

## 20. Процедуры обслуживания

### 20.1. Способы обслуживания Заказчика.

Работоспособность сервисов обеспечивается следующими способами:

- Путем консультирования по телефону администраторов Заказчика (персонала, обеспечивающего первый уровень поддержки)
- При помощи удаленного доступа к серверам Заказчика при помощи средств удаленного администрирования на площадке Заказчика, сотрудниками Исполнителя.

### 20.2. 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. 8.3.2.3.

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 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 четырех часов. Если реакция предполагает проведение работ на площадке заказчика, то время реакции не должен превышать 3 (три) часа.

#### 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 6 (шесть) часов.

#### 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 2 (два) дня.

#### 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 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 законодательством Республики Казахстан

