

Объявление о закупках способом запроса ценовых предложений

АО «Акмолинская распределительная электросетевая компания» объявляет о закупке услуг способом запроса ценовых предложений:

№ лота	Наименование закупки способом запроса ценовых предложений	Ед. изм.	Количество закупаемых услуг	Цена за единицу, без учета НДС, услуг по лоту	Общая сумма в тенге, без учета НДС, выделенная на закупку услуг по лоту	Условия платежа:	Описание и требуемые функциональные, технические, качественные и эксплуатационные характеристики закупаемых услуг.	Место поставки товаров, место выполнения работ и предоставления услуг	Срок оказания услуг	Гарантийный срок
1	Сопровождение сайта АО «АРЭК»	услуга	1	1 250 000,00	1 250 000,00	Ежемесячная оплата равными долями за фактически оказанные услуги не позднее 10 числа месяца следующего за расчетным	<p style="text-align: center;">Сопровождение сайта www.atek.kz:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Управление контентом (размещение новостей, обновление новых разделов, доработка дизайна сайта, оптимизация интерфейса); • Системное администрирование (поддержка, настройка серверов, резервное копирование, экстренное восстановление работоспособности после сбоя, внешней предварительной атаки и т.д.) 	Площадка АО АРЭК в ЦОДе ЦАЭК	В течение года до 31 декабря 2021года	до 31 декабря 2021года

Ценовые предложения потенциальных поставщиков принимаются: в срок до 14 часов 00 минут «24» марта 2021 года, по г. Нур-Султан район Байконур, ул. Константина Циолковского 2/3, каб. №302. Конверты с ценовыми предложениями вскрываются: в 15 часов 00 минут «24» марта 2021 года, по г. Нур-Султан район Байконур, ул. Константина Циолковского 2/3, каб. №302. Полное наименование, почтовый и электронный адреса субъекта естественной монополии: АО «Акмолинская распределительная электросетевая компания», г. Нур-Султан район Байконур, ул. Константина Циолковский 2/3 почтовый адрес: 010008, РК, город Нур-Султан, район Байконур, ул. Константина Циолковский 2/3, почта: ate@atek.kz тел: 8-(7172)-37-12-55

Приложение: 1) Проект договора

Генеральный директор АО «АРЭК»
«15» _____ «03» _____ 2021г.



Договор №
на оказание услуг по сопровождению сайта

_____ 20__ г.

г. Нур-Султан

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

_____, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице _____, действующей на основании Устава, с другой стороны, именуемые каждый в отдельности Сторона, а совместно Стороны, заключили настоящий договор на оказание услуг по сопровождению сайта Заказчика (далее-Договор) о нижеследующем:

Термины и определения

- **Сайт Заказчика** - совокупность связанных между собой веб-страниц, объединенных под одним доменным именем, размещенных в сети интернет по адресу: www.arek.kz;
- **Контент** - информационное наполнение сайта.

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Предметом Договора является оказание Исполнителем Заказчику услуг по сопровождению сайта Заказчика, указанных в п. 1.2. Договора в порядке и на условиях, определяемых настоящим Договором.

1.2. В сопровождение сайта Заказчика (далее по тексту - Сопровождение сайта) входит:

- Управление контентом
- Системное администрирование

1.3. Уровень качества услуг, порядок и сроки оказания услуг приведены в Приложении 1 к настоящему Договору, которое является его неотъемлемой частью.

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 _____ (сумма прописью) тенге с учетом НДС.

3.2. Оплата по настоящему Договору производится Заказчиком ежемесячно за фактически оказанные услуги не позднее 10 числа месяца следующего за расчетным, с учетом НДС.

3.3. Платежи по настоящему Договору производятся путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя на основании счетов, выставяемых Исполнителем.

3.4. 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 настоящему Договору, а также стандартам и требованиям, действующим на территории Республики Казахстан.

4.2. Приемка Услуг по настоящему 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 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.

4.4. 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

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 настоящему 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 в соответствии с законодательством РК.

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

7.3. 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. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

8.1. Исполнитель в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты заключения Договора предоставляет Заказчику информацию о доле местного содержания, рассчитанную в соответствии с единой методикой, утвержденной Приказом Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 30.01.2015 г. № 87

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

9. ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

Исполнитель:

Заказчик:

АО «Акмолинская распределительная электросетевая компания»

Юр.адрес: 021810, РК, Акмолинская область, Целиноградский район, сельский округ Кабанбай батыра, село Кабанбай батыра.

ул. Энергетиктер, строение 1А.

Факт. (почтовый) адрес: 010000, РК, г.

Нур-Султан, район Байконыр, ул. К. Циолковского д. 2/3

почтамт а/я 60.

БИН 010240000404,

ИИК KZ96914398416BC04437 в

ДБ АО «Сбербанк» в г.Нур-Султан

БИК SABRKZKA, Кбе 17

Генеральный директор

_____ **А.В. Павлов**

Соглашение об уровне сервиса (SLA) по сопровождению сайта

1. Цель

Целью данного документа является описание перечня услуг и условий их предоставления, в том числе согласование уровня качества предоставления услуг по Договору на оказание услуг по сопровождению сайта, заключенному между АО «Акмолинская распределительная электросетевая компания», именуемое в дальнейшем «Заказчик» и _____, далее «Исполнитель».

2. Термины и определения

Сайт Заказчика - Совокупность связанных между собой веб-страниц, объединенных под одним доменным именем, размещенных в сети интернет по адресу: www.arek.kz.

Контент - Информационное наполнение сайта

SLA - Service Level Agreement, Соглашение об уровне сервиса

ПО - Программное обеспечение

ОС - Операционная система

СУБД - Система управления базами данных

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

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.

Первый уровень поддержки - совокупность услуг по поддержке пользователей (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 третья компания, 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.

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 вопросам изменения контента

3.1.3. 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 ОИТ.

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

3.2.2. Контакт по административным вопросам:

Оспанова Гаухар, начальник ОИТ.

4. Предоставляемые услуги

В сопровождение сайта Заказчика (далее по тексту - Сопровождение сайта) входит:

	Наименование
1	Управление контентом
2	Системное администрирование

5. Зависимость услуг Исполнителя от третьих компаний

На качество оказываемых Исполнителем услуг влияет также качество услуг, оказываемых в рамках договоров между Заказчиком и следующими третьими компаниями:

- Поставщик телекоммуникационных услуг (канал связи);
- Арендодатель, обеспечивающий серверное помещение 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.

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.
- 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.

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. Права и привилегии персонала Заказчика

Исполнитель имеет полный административный доступ к программному обеспечению и сервисам, от которых зависит работа сайта Заказчика. Персонал Заказчика в повседневной работе пользуется ограниченными правами и привилегиями по доступу к веб-серверу. 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.

Параметры обслуживания

9.1. Рамки соглашения

Исполнитель несет ответственность перед Заказчиком за работоспособность сайта Заказчика. Ниже описаны услуги, предоставляемые Исполнителем в рамках Договора об оказании услуг по сопровождению сайта. Все услуги разделены на следующие категории Действия, выполняемые Исполнителем самостоятельно (S1)

Действия, выполняемые Исполнителем по запросу Заказчика (S2)

Услуги, выполняемые по запросу Заказчика, также делятся на три типа: T1, T2 и T3 в зависимости от нормативного срока удовлетворения запроса (см. п. 9.4.3).

9.2.

Действие	Тип	Срок
1. Управление контентом		
1.1. Размещение новостных объявлений	S2	T1
1.2. Создание новых разделов	S2	T2
1.3. Верстка дизайн-макетов (процесс формирования файлов веб-страниц или шаблонов веб-страниц)	SI, S2	T3
1.4. Доработка дизайна сайта, оптимизация интерфейса, юзабилити	SI, S2	T3
2. Системное администрирование		
2.1. Поддержка, настройка серверов	S1	
2.2. Мониторинг работы; балансировка	S1	
2.3. Экстренное восстановление работоспособности после сбоя, внешней преднамеренной атаки	SI, S2	T1
2.4. Снятие снимков	SI, S2	T1
2.5. Резервное копирование	SI, S2	T1
2.6. Восстановление с резервных копий	S1.S2	T2
2.7. Установка/настройка программных модулей и библиотек	SI, S2	T3

Проведенные регламентные работы фиксируются Исполнителем в Журнале регламентных работ.

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

9.3. В рамках соглашения не предусмотрено оказание никаких других услуг, включая:

- Создание контента (Исполнитель размещает контент подготовленный Заказчиком)
- Разработка нового функционала сайта;
- Разработка нового дизайна сайта;
- Маркетинг (продвижение сайта в поисковых системах и т.д.)
- Поддержка третьего уровня;
- Установка ПО, не имеющего отношения к работоспособности сайта;
- Сетевые монтажные работы;

9.4. Временные параметры

9.4.1. 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.

9.4.2. Время обслуживания

9.4.2.1. Время технических работ, включая перезагрузку систем:

Все технические работы, требующие полного прекращения доступности сайта, должны быть согласованы Заказчиком и Исполнителем не позднее, чем за 24 астрономических часа до начала работ. При этом необходимо не менее чем за сутки до начала технических работ, в ходе которых

доступ к информации, размещенной на сайте, будет невозможен - уведомлять об этом посетителей сайта путем размещения информации на главной странице сайта.

Ежедневные регламентные работы, требующие временной остановки сайта 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.

Суммарная длительность недоступности сайта из-за проводимых технических работ не должна превышать 4 часов в месяц.

9.4.2.2.Время работы по запросам

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

9.4.2.3.Время приема запросов

Запросы принимаются круглосуточно в системе JIRA по адресам:

- Запросы на изменение контента <http://sed.energy.kz:8080/browse/WEB>
- Запросы по системному администрированию <http://sed.energy.kz:8080/browse/SA>

Запросы по телефону принимаются в рабочее время.

9.4.3. Сроки удовлетворения запросов

Процедура подачи, выполнения и завершения запроса на изменение определяется процедурой обслуживания, описанной в п.10.

Перечень возможных запросов на изменения и возможные сроки удовлетворения данных запросов

определяются в п. 9.2.

Срок удовлетворения запроса T1 - один день.

Срок удовлетворения запроса T2 - пять дней.

Срок удовлетворения запроса T3 и всех прочих запросов, не перечисленных в п. 9.2 - по договоренности между Исполнителем и Заказчиком.

Определение факта выполнения запроса определяется процедурой обслуживания, предусмотренного в п.10 настоящего Соглашения.

10. Процедуры обслуживания

10.1. 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.

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.

9.4.2.3.

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

Время поступления инцидентов или запросов на изменения фиксируется Заказчиком.

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/ 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 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)

Максимальное 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;

Время, затраченное Исполнителем на получение доступа к оборудованию Заказчика;

Время, затраченное Исполнителем на обращение в службы поддержки производителя оборудования или разработчика программного обеспечения;

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.

Исполнитель:

Заказчик:

АО «Акмолинская распределительная электросетевая компания»

Генеральный директор

А.В. Павлов