

## Объявление о закупках способом запроса ценовых предложений

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

№ лота	№ закупки	Наименование закупок способом запроса ценовых предложений	Ед. изм.	Количество запрашиваемых услуг	Цена за единицу, без учета НДС, закупаемых 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 запрашиваемых услуг.	Место поставки товаров, место выполнения работ и предоставления услуг	Срок оказания услуг
1	224	Тех сопровождение автоматизированной информационной системы MobilIt	услуга	1	3 094 000,00	3 094 000,00	Ежемесячная оплата равными долями за фактически оказанные услуги не позднее 10 числа месяца следующего за расчетным	Обеспечение бесперебойной работы пользователей с автоматизированной информационной системы MobilIt и т.д.	г. Нур-Султан, ул. Цюлковский 2/3	В течение года до 31 декабря 2021 года

Ценовые предложения потенциальных поставщиков принимаются: в срок до 14 часов 00 минут «24» марта 2021 года, по г. Нур-Султан район Байқоңыр, ул. Константин Циолковский 2/3, каб. №302. Конверты с ценовыми предложениями вскрываются: в 15 часов 00 минут «24» марта 2021 года, по г. Нур-Султан район Байқоңыр, ул. Константин Циолковский 2/3, каб. №302. Полное наименование, почтовый и электронный адреса субъекта естественной монополии: АО «Акмолинская распределительная электросетевая компания», г. Нур-Султан район Байқоңыр, ул. Константин Циолковский 2/3, почтовый адрес: 010008, РК, город Нур-Султан, район Байқоңыр, ул. Константин Циолковский 2/3, почтагт в/я 60. kempes@atek.kz тел: 8-(7172)-37-12-55

Приложение: 1) Проект договора.

Генеральный директор АО «АРЭК»  
«15» \_\_\_\_\_ 2021г. 03



*Handwritten signature in blue ink.*

**Договор №**  
**оказания услуг по техническому сопровождению**  
**автоматизированной информационной системы Mobility**

г. Нур-Султан

\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

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

\_\_\_\_\_, в лице \_\_\_\_\_, 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 автоматизированной информационной системы Mobility (далее-Договор) о нижеследующем:

### 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Исполнитель обязуется осуществлять услуги по техническому сопровождению автоматизированной информационной системы Mobility (далее -АИС Mobility), в течение времени действия 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 Договора под услугами технического сопровождения (далее - Услуги) понимаются:

1.3.1. обеспечение бесперебойной работы пользователей с автоматизированной информационной системы Mobility, 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 ПО, обучение конечных пользователей работе в системе;

1.3.5. информационно-консультационное сопровождение;

1.3.6. проведение регламентных и профилактических работ;

1.3.7. изменение данных в справочниках средствами и способами, выходящими за рамки функционала автоматизированной информационной системы Mobility. Такие изменения проводятся по запросам пользователей в соответствии с установленным регламентом и только в том случае, если эти изменения не приведут к некорректной работе смежных систем.

### 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 00 тиын, с учетом НДС.

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

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

3.4. С даты подписания 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 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. 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;

5.1.2. 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

### **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 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. 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. 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:**

**Исполнитель:**

**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, почтаamt 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** \_\_\_\_\_



Приложение № 1  
к договору № \_\_\_\_\_  
от \_\_\_\_\_ 20\_\_ года  
по техническому сопровождению автоматизированной  
информационной системы Mobility

**Соглашение об уровне сервиса (SLA) по техническому сопровождению  
автоматизированной информационной системы Mobility**

### 1. Цель

Целью данного документа является описание условий технического сопровождения автоматизированной информационной системы Mobility, в том числе согласование уровня качества предоставления услуг по Договору оказания услуг по техническому сопровождению автоматизированной информационной системы Mobility, заключенному между АО «Акмолинская Распределительная Электросетевая Компания», далее «Заказчик» и \_\_\_\_\_, далее «Исполнитель».

### 2. 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 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 записи в одном из справочников АИС Mobility, которые невозможно выполнить средствами самой автоматизированной информационной системы Mobility.

**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:

Садуакасов Ерболат Бакытжанович, начальник управления по поддержке основных фондов АО «АРЭК»

Email – [e.saduakasov@arek.kz](mailto:e.saduakasov@arek.kz) телефон +7 701 098 68 62



### 3.2.2. Контакт по административным вопросам:

4. Садуакасов Ерболат Бакытжанович, начальник управления по поддержке основных фонов АО «АРЭК»

Email - [e.saduakasov@arek.kz](mailto:e.saduakasov@arek.kz) телефон +7 701 098 68 62

### 5. Площадки

5.1. Условия данного соглашения распространяются на следующие площадки:

### 6. Обслуживаемые программные продукты и сервисы

Исполнитель берет на техническое сопровождение АИС Mobility.

### 7. 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 АИС Mobility.
- 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

### 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 услуг, заключать с Исполнителем дополнительные соглашения об изменении объема услуг 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	
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	S2	T2



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 18:00 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://sed.energy.kz:8080/browse/МОВ>, по электронной почте на адрес [servicedesk@ensoft.kz](mailto:servicedesk@ensoft.kz).

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 администраторов Заказчика (персонала, обеспечивающего первый уровень поддержки)

При помощи удаленного доступа к 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 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 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;
- 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.

**Заказчик:**

**Исполнитель:**

АО «Акмолинская распределительная  
электросетевая компания»

Генеральный директор

\_\_\_\_\_ А.В. Павлов