Договор №_____
о закупках услуг по администрированию и техническому обслуживанию администрированию и техническому обслуживанию электронной системы документооборота на базе Docsvision

г. Усть-Каменогорск «____» _____ 2020 года (Дата Договора)

ТОО «Усть-Каменогорская ТЭЦ», в лице Директора по производству Томилова Владимира Павловича, действующей на основании Доверенности №620-Д от 13.11.2019г, именуемое в дальнейшем «Заказчик», с одной стороны, и

_____, в лице _____, действующей на основании _____, именуемое в дальнейшем **«Исполнитель»**, с другой стороны, совместно именуемые в дальнейшем «Стороны», заключили настоящий Договор о нижеследующем.

В настоящем Договоре ниже перечисленные термины будут иметь следующее толкование:

1) Договор – означает настоящее соглашение, достигнутое между Заказчиком и Исполнителем, зафиксированное в письменной форме и подписанное Сторонами со всеми Приложениями и дополнениями к нему, а также со всей необходимой документацией, на которую в настоящем Договоре есть ссылки;
2) Услуги – означают комплекс услуг, оказываемых Исполнителем согласно условиям настоящего Договора.
3) Заявка – поручение Заказчика, содержащее объем и сроки оказания этапа Услуг, переданное Заказчиком Исполнителю посредствам электронной почты по электронным адресам указанным в Статье 10 Договора.
4) Дата Договора - календарная дата заключения настоящего Договора, которая указана в преамбуле настоящего Договора.

1. Предмет Договора

1.1. Исполнитель обязуется оказать услуги по администрированию и техническому обслуживанию электронной системы документооборота на базе Docsvision (далее – «**Услуги**») в соответствии с Приложением № 1 к Договору.

1.2. Заказчик обязуется принять и оплатить Услуги в соответствии с условиями, предусмотренными Договором.

2. Права и обязанности Сторон

2.1. Исполнитель обязан:

2.1.1. оказать Услуги надлежащего качества в сроки, в объеме и в соответствии с Заявкой и требованиями Технической спецификации согласно Приложению №1;

2.1.2. по Заявке Заказчика своевременно устранять возникающие неисправности, связанные с оказанием Услуг;

2.1.3. своевременно направлять Заказчику акт выполненных работ (оказанных услуг) (далее – «**Акт**»), оформленной в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан и счета-фактуры (далее – **«Счет-фактура»**), оформленной в соответствии с требованиями налогового законодательства Республики Казахстан, с указанием в них реквизитов Договора (№ и даты регистрации);

2.1.4. обеспечивать сохранность и конфиденциальность документов и материалов, получаемых от Заказчика и третьих лиц в ходе оказания Услуг;

2.1.5. при оказании Услуг учитывать рекомендации Заказчика, относящиеся к предмету Договора;

2.1.7. в случае наличия у Заказчика обоснованных претензий к качеству оказанных Услуг устранить недостатки за свой счет в срок, согласованный Сторонами;

2.2. Исполнитель имеет право:

2.2.1. требовать от Заказчика оплаты оказанных Услуг в соответствии с условиями Договора.

2.3. Заказчик обязан:

2.3.1. оплатить оказанные Исполнителем Услуги в размере и в сроки, предусмотренные в пунктах 3.1-3.3 Договора;
2.3.2. предоставить Исполнителю (по его запросам) информацию, необходимую для оказания Услуг по Договору;
2.4. Заказчик имеет право:
2.4.1. проверять ход оказания Услуг по Договору;
2.4.2. получать от Исполнителя исчерпывающие консультации по оказываемым им Услугам;
2.4.3. отказаться от Услуг, своевременно уведомив об этом Исполнителя путем письменного уведомления за 30 (тридцать) календарных дней при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных расходов;
2.4.4. расторгнуть настоящий Договор, произведя все взаиморасчеты по расходам, возникшим в связи с оказанием Услуг на дату расторжения Договора, удержать сумму пени и штрафов из суммы, подлежащей оплате за оказанные Услуги.

3.Стоимость Услуг и порядок расчетов

3.1. Оплата по Договору производится Заказчиком на ежемесячной основе равными долями в размере _____ тенге без учета НДС, что покрывает объем оказанных услуг – _____ часов, а также дополнительная оплата, в размере оплаты суммы часов, исходя из ставки _____ тенге в час, превышающих суммарно объем ___ часов ежемесячно оказанных услуг. Весть объем выполненных работ по Договору подтверждается Исполнителем на ежемесячной основе в виде отчета по выполненным работам в формате, представленном в Приложении 1 в едином пакете документов на оплату за услуги по Договору. Оплата по Договору производится Заказчиком в течение 3 (трех) рабочих дней, после получения Заказчиком подписанного обеими Сторонами Акта и предоставления Исполнителем Счета-фактуры, путем перечисления денежных средств в безналичной форме на текущий банковский счет Исполнителя, указанный в реквизитах Сторон Договора.
3.2. Общая сумма по Договору не должна превышать _____ тенге без учета НДС. Исполнитель является не плательщиком НДС.
3.3. Датой осуществления платежа считается дата поступления денежных средств на текущий банковский счет Исполнителя.
3.4. Несвоевременное предоставление Исполнителем счетов и/или других документов освобождает Заказчика от ответственности за несвоевременную оплату Услуг.
3.5. В любом случае окончательный расчет по Договору Заказчик обязан осуществить в срок не позднее 30 (тридцати) рабочих дней с даты подписания сторонами Акта оказанных Услуг, в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

4.Ответственность Сторон

4.1. За невыполнение, либо ненадлежащее выполнение Договора Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Республики Казахстан.
4.2. За нарушение установленных по Договору сроков оказания Услуг, предусмотренных в Заявке и Технической спецификации (Приложение №1), Заказчик вправе взыскать с Исполнителя неустойку в размере 0,1% от общей суммы Договора указанной в пункте 3.2. Договора за каждый день просрочки, но не более 10% от этой суммы.
4.3. За нарушение сроков оплаты по Договору Исполнитель вправе взыскать с Заказчика неустойку в виде пени в размере 0,1% от суммы, подлежащей оплате за каждый день просрочки, но не более 10% от этой суммы.
4.4. За каждый случай неисполнения или ненадлежащего исполнения Исполнителем обязательств по Договору Заказчик вправе потребовать от Исполнителя уплаты неустойки в размере 1% от общей суммы Договора указанной в пункте 3.2. Договора.
4.5. За оказание Услуг ненадлежащего качества Заказчик вправе удержать из общей суммы Договора соразмерную стоимость таких некачественных Услуг, либо требовать устранения недостатков Услуг за счет Исполнителя.
4.6. Уплата неустойки не освобождает Стороны от надлежащего исполнения обязательств

и/или устранения допущенных нарушений по Договору.
4.7. 9.9. Взыскание Сторонами неустойки, наряду с другими способами обеспечения исполнения обязательств, предусмотренных Договором или законодательством Республики Казахстан, является правом, а не обязанностью Сторон.

5.Обстоятельства непреодолимой силы

5.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение своих обязательств по Договору, если оно явилось следствием непреодолимой силы: пожар, наводнение, землетрясение, издание нормативных актов или распоряжений государственных органов, запрещающих или каким-либо образом препятствующих оказанию Услуг, при условии, что эти обстоятельства сделали невозможным исполнение любой из Сторон своих обязательств по Договору.
5.2. Срок исполнения обязательств по Договору отодвигается соразмерно времени, в течение которого действовали обстоятельства непреодолимой силы, а также последствия, вызванные этими обстоятельствами.
5.3. Любая из Сторон, при возникновении обстоятельств непреодолимой силы, обязана в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты их наступления информировать другую Сторону о наступлении этих обстоятельств в письменном виде. Данные обстоятельства должны быть подтверждены уполномоченным государственным органом или Торгово-промышленной палатой.
5.4. Не уведомление или несвоевременное уведомление лишает Сторону права ссылаться на любое вышеуказанное обстоятельство, как основание, освобождающее от ответственности за неисполнение обязательства по Договору.
5.5. Если невозможность полного или частичного исполнения обязательств Сторонами будет существовать свыше месяца, то Стороны имеют право расторгнуть Договор и произвести взаиморасчеты.

6.Конфиденциальность

6.1. Документация и любая информация, передаваемая Сторонами друг другу по Договору, являются конфиденциальной в течение срока действия Договора, а также в течение 5 (пяти) лет после его истечения, и не будут ими опубликовываться и/или распространяться для всеобщего сведения, а также передаваться третьим лицам без предварительного письменного согласия другой Стороны, за исключением уполномоченных государственных органов, имеющих право требовать информацию в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

8.Срок действия Договора

7.1. Договор вступает в силу с Даты Договора и действует по «31» декабря 2021 года включительно, а в части взаиморасчетов - до их полного завершения.
7.2. Договор не может быть досрочно расторгнут Исполнителем в одностороннем порядке, за исключением случаев, указанных в пункте 5.5 Договора и в случае нарушения условий Договора Заказчиком.
7.3. Заказчик вправе расторгнуть настоящий Договор в одностороннем порядке путем письменного уведомления Исполнителя за 30 (тридцать) календарных дней до дня расторжения.

8.Порядок разрешения споров

8.1. Все споры и разногласия, возникающие между Сторонами по Договору, разрешаются путем переговоров.
8.2. В случае невозможности решения споров и разногласий между Сторонами путем переговоров в течение 15 (пятнадцать) рабочих дней, споры подлежат рассмотрению в суде по месту нахождения ответчика в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

9.Заключительные положения

9.1. Все изменения и дополнения будут являться неотъемлемой частью Договора, при условии соблюдения норм, установленных Правилами закупок и гражданским законодательством, что они совершены в письменной форме, подписаны Сторонами и скреплены печатью.

9.2. Все приложения к Договору будут являться его неотъемлемой частью, если они подписаны и скреплены печатью обеими Сторонами.

9.3. Ни одна из Сторон не имеет права передавать свои права и обязанности по Договору третьим лицам, без письменного согласия на то другой Стороны.

9.4. . Договор составлен русском языке в 2 (двух) экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из Сторон.

9.5. 13.4. Стороны договорились о том, что факсимильные и сканированные копии подписанного и скрепленного печатью Договора будут иметь юридическую силу до последующей их замены на оригиналы, идентичные факсимильным и сканированным копиям (выполненных в формате PDF), при условии, что обмен (отправка и получение) факсимильных и сканированных копий будет осуществляться с использованием номеров только тех тел./факсов и адресов электронной почты, которые указаны в Статье 10 Договора. Факсимильные и сканированные копии Договора принимаются только при условии качественного воспроизведения содержания документа, исключающего его неоднозначную трактовку. Стороны гарантируют идентичность переданных факсимильных и отсканированных копий Договора оригиналу и несут ответственность за их несоответствие.

10. Адреса, реквизиты и подписи Сторон

Заказчик **Исполнитель**

Товарищество с ограниченной ответственностью "Усть-Каменогорская ТЭЦ"

Адрес: 070002, Республика Казахстан, ВКО,
г. Усть-Каменогорск, ул. Промышленная 2
ИИК 66914102203KZ000YU
В АО «Сбербанк»
БИК: SABRKZKA
БИН 030540000538
Свидетельство по НДС: серия 18001
№ 0570373 от 11.05.17 г.
Тел.: +7 (7232) 29 03 59, факс: 75 41 39, 75 29 60
E-mail: UKTETS@uktets.kz
E-mail: nurzhan.amrenov@uktets.kz

Директор по производству

_____Томилов В.П

Приложение №1к договору о закупках
услуг по администрированию и техническому обслуживанию системы электронного
документооборота на базе ПО Docsvision

от «____» _____2021 года №_____

ТЕХНИЧЕСКАЯ СПЕЦИФИКАЦИЯ
услуг по администрированию и техническому обслуживанию системы электронного документооборота на базе ПО Docsvision

Требования к объему работ технической поддержки

1. Перечень используемых терминов и понятий

Термин	Определение/Расшифровка/Пояснение
Система, СЭД	Система электронного документооборота на базе ПО Docsvision
Заявка	Письменный (электронный) документ в виде служебной записки за подписью руководителя структурного подразделения, содержащий четкую постановку задачи, содержащий данные о срочности
Изменения	Выполнение определенных пассивных инструкций компьютерной программы на процессоре ЭВМ, преобразующих входящие данные в исходящие
План резервного копирования	Процесс создания копии базы данных на внешнем носителе с соблюдением целостности данных, предназначенном для восстановления данных в оригинальном месте их расположения в случае их повреждения или разрушения
План восстановления системы	Процесс восстановления информационной системы из резервных копий с соблюдением целостности данных

2. Основные требования

Настоящая техническая спецификация описывает требования к составу и качеству услуг по сопровождению Системы со дня заключения Договора по 31 декабря 2021 года.

Сопровождение Системы - процесс модификации услуг по администрированию и техническому обслуживанию системы электронного документооборота на базе ПО Docsvision (далее «СЭД») или ее компонентов, проводимый с целью устранения отказов СЭД, повышения производительности, улучшения характеристик СЭД, адаптации к изменившемуся программному окружению и требованиям Заказчика.

3. Требования по предметным областям сопровождения

Сопровождение Системы осуществляется по следующим направлениям по заявкам пользователей:
- обновление справочников СЭД;
- разработка новых форм отчетов;
- доработка маршрутов документов;
- обновление существующих карточек документов.

4. Функциональные требования по сопровождению Системы

Сопровождение СЭД включает в себя:

4.1 Процесс постоянного, регулярного и оперативного обслуживания СЭД с целью обеспечения бесперебойной работы;

4.2 Резервное копирование и восстановление данных СЭД в целях обеспечения безопасности и сохранности данных;

4.3 Администрирование системы учета и консультации пользователей;

4.4 Документирование процессов поддержки системы СЭД.

Регламент предусматривает следующие уровни обслуживания, которые должны быть определены для каждого вида услуг:

Уровень	Характеристика Уровня обслуживания

обслуживания	
Standard	Восьми часовая поддержка Пользователей системы в рабочие дни недели («8 х 5»)
Silver	Восьми часовая поддержка Пользователей системы на ежедневной основе («8 х 7»)
Gold	Круглосуточная поддержка Пользователей системы на ежедневной основе («24 х 7»)
Mix	Смешанный график предполагающий сочетание уровня Standart в течение основного периода и уровня Gold в период закрытия отчетности.

В рамках настоящей технической спецификации уровень обслуживания Mix означает сочетание уровня Standart в период с 10 по 25 число и уровня Gold в период закрытия отчетности с 25 по 10 число месяца, следующего за отчетным.

В рамках настоящей технической спецификации определены следующие Приоритеты, которые предполагает разделение по первоочередности:

- Наивысший,
- Высокий,
- Средний,
- Низкий,
- Нулевой.

Описание предоставляемых услуг:

Поддержка СЭД

Группа Пользователей	
Временные интервалы предоставления услуг	Рабочие дни с 8-30 до 18-00 Обеденный перерыв с 12-30 до 14-00 При необходимости возможно согласование изменений интервала времени оказания услуг, которое осуществляется до 16-00 предыдущего дня

№ п/п	Наименование услуги	Уровень обслуживания	Приоритет	Минимальное время оказания услуг
1	Редактирование и модификация существующих бизнес-процессов, форм отчетов, карточек документов	Standard	Средний	40 - 64 часов (5 - 8 раб дней)
2	Тестирование и исправление баз данных (архитектуры продукта, отвечающей за работоспособность системы)	Mix	Высокий	8 часов (1 раб день)
3	Создание новых отчетов, карточек, бизнес-процессов	Standard	Высокий	24 -48 часов (3-6 раб дней)
4	Доработка печатных форм документов	Standard	Высокий	16 часов (2 раб дня)
5	Выявление ошибок в работе бизнес-	Mix	Высокий	16 часов (2 раб дня)

	процессов системы в целом и отдельных пользователей			

Резервное копирование и восстановление СЭД в целях обеспечения безопасности и сохранности данных

№ п/п	Наименование услуги	Уровень обслуживания	Приоритет	Минимальное время оказания услуг
1	Установка дополнительных баз, перенос баз	Standard	Средний	8 часов (1 раб день)
2	Восстановление резервной копии базы при наличии базы	Standard	Средний	8 часов (1 раб день)

Администрирование СЭД и консультации пользователей

№ п/п	Наименование услуги	Уровень обслуживания	Приоритет	Минимальное время оказания услуг
1	Настройка интерфейсов и прав доступа	Standard	Средний	8 часов (1 раб день)
2	Установка дополнительных рабочих мест	Standard	Низкий	8 часов (1 раб день)
3	Консультации по работе в СЭД, разбор сложных нетиповых ситуаций	Mix	Средний	
4	Телефонные консультации Заказчика	Mix	Средний	
5	Консультации по вопросам анализа данных в СЭД	Mix	Средний	8 - 32 часа (1-4 раб дня)

Документирование процессов поддержки СЭД.

Исполнитель должен обеспечить и гарантировать документирование процессов поддержки системы СЭД.

Документирование процессов поддержки СЭД необходимо с целью:

- Обеспечения правильной эксплуатации пользователями СЭД;
- Обеспечения преемственности обслуживания СЭД;
- Наличия необходимой и подробной технической информации об СЭД;
- Обеспечения прозрачности работы в сфере обслуживания СЭД.

Исполнитель должен подготовить и поддерживать в актуальном состоянии следующие документы:

Инструкция по резервному копированию и восстановлению информации, существующей СЭД (каждая информационная база данных отдельный документ);

Инструкция администратора (сведения, необходимые для установки программных модулей, входящих в состав программного продукта, а также их интеграции друг с другом и внешним программным обеспечением, могут быть описаны программные интерфейсы, реализуемые алгоритмы, структура базы данных, форматы экспортируемых и импортируемых файлов);

План восстановления при аварийных ситуациях, с учетом доработанных изменений системы;

Формуляры, фиксирующие отметки о ходе эксплуатации и обслуживания СЭД

(сведения о сбоях, ремонтах, доработках, дополнениях, изменениях). Формат формуляра определяется по согласованию сторон.

Формуляры должны представляться Исполнителем Заказчику на бумажном и электронном носителе с подписью руководителя Исполнителя и печатью Исполнителя в конце каждого месяца с актом об оказании услуг.

5. Соглашение уровня поддержки

Обязательные условия поддержки:

5.1 Предоставление единой точки контактов для обращений пользователей. Не менее двух видов доставки обращений пользователей.

5.2 Все обращения пользователей должны поступать координатору проекта со стороны Исполнителя в виде заявок, которые обрабатываются, и фиксируется время подачи, вид приоритета, исполнения, изменений статусов выполнения, время обработки заявки по исполнителям.

5.3 Статусы выполнения заявки должны иметь следующий вид: зарегистрирован, исполнен, на согласовании, закрыт. Зарегистрирован - время подачи заявки, исполнен - время выполнения заявки без подтверждения от Заказчика, на согласовании - время тестирования и подтверждения непосредственно с Заказчиком, закрыт - заявка выполнена и подтверждена Заказчиком.

5.4 Исполнитель должен уведомлять пользователя о выполнении заявки и автоматизировать процесс подтверждения выполнения.

5.5 Выделение единого координатора по всем областям (менеджера проекта) со стороны Исполнителя, отвечающего за качество обработки всех заявок.

5.6 Все заявки должны консолидироваться строго по областям (область управления изменениями, область управления инцидентами, область обработки запросов на обслуживание).

5.7 При решении задач, связанных с поддержкой пользователей необходимо ранжирование первоочередности выполнения задач в отношении всех видов поддержки пользователей. Для каждого вида поддержки пользователей в разрезе приоритетов задаются сроки устранения инцидентов, обработки запросов на обслуживание и заявок на изменение. Для определения каждого из приоритетов исходными условиями являются мера влияния и срочности, соответственно, инцидентов, запросов на обслуживание и заявок на изменение:

	Наивысший уровень срочности	Высокий уровень срочности	Средний уровень срочности	Низкий уровень срочности	Минимальный уровень срочности
Время, выделенное на решение инцидента	4 часа	8 часов	1 день	5 дней	10 дней

6. Дополнительные требования

6.1. По заявке Заказчика Исполнитель обеспечивает присутствие специалистов Исполнителя в офисе Заказчика.

6.2. Исполнитель должен имеет собственную службу поддержки СЭД в режиме: с 9-00 – 19-00 с выделенной телефонной линией.

6.3. Исполнитель в течение 2 (двух) рабочих дней с момента заключения Договора должен предоставить Заказчику:

- описание единой точки контактов для обращений пользователей;
- описание не менее двух видов доставки обращений пользователей;
- шаблон бланка заявки на поддержку;
- бланк журнала регистрации заявок на обслуживание;
- описание платформы автоматизированной системы приема, учета, хранения,

обработки и мониторинга заявок на обслуживание.

Сроки оказания Услуг – с 1 января 2021 года до 31 декабря 2021 года.

Заказчик **Исполнитель**

ТОО «Усть-Каменогорская ТЭЦ"

Директор по производству

_____ Томилов В.П.

Приложение 2 – Формат журнала выполненных работ

Предоставляется ежемесячно для подтверждения объема выполненных работ

№№	**Инициатор (ФИО)**	**Дата обращения**	**Описание работ**	**Затраченное время (часы)**	**№ завки (опционально)**
1					
2					
			ИТОГО, часов	(сумма часов по колонке)	
			ИТОГО, сумма	(сумма в тенге к выставлению по тарифу)	

Представитель от заказчика

_____Должность

_____Ф.И.О

Представитель от исполнителя

_____Должность

_____Ф.И.О

.