

Договор №
на постоянное техническое обслуживание

«__» _____ г.

ТОО «Усть-Каменогорская ТЭЦ», именуемое в дальнейшем **ЗАКАЗЧИК**, в лице Директора по производству Томилова Владимира Павловича, действующей на основании Доверенности №620-Д от 13.11.2019г, с одной стороны, и _____, именуемое в дальнейшем **ИСПОЛНИТЕЛЬ**, в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1 ИСПОЛНИТЕЛЬ обязуется осуществлять ЗАКАЗЧИКУ техническое обслуживание по адресу: г. Усть-Каменогорск ул. Промышленная 2, согласно перечню, указанному в Приложении №1, а также выполняет комплекс работ, приведенный в Приложении №2 к настоящему Договору, а ЗАКАЗЧИК обязуется оплатить эти услуги, на условиях, предусмотренных настоящим Договором.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ

- 2.1. К обслуживанию принимаются технические средства, находящиеся в эксплуатации в исправном состоянии. Техническое состояние техники определяется представителями ИСПОЛНИТЕЛЯ в присутствии представителя ЗАКАЗЧИКА.
- 2.2. В случае выявления каких-либо неисправностей, связанных с некорректной работой аппаратной части сетевого оборудования, составляется акт, и при наличии у заказчика cisco SMARTNET, производится замена оборудования.
- 2.3. Все работы выполняются путём удалённого доступа через организованный, шифрованный IPVPN канал, специалистами ИСПОЛНИТЕЛЯ, согласно условиям пункта 2.5. данного Договора.
- 2.4. Техническое обслуживание включает в себя 1 плановый выезд специалиста ИСПОЛНИТЕЛЯ в квартал, для проведения технического обслуживания оборудования, согласно Приложению №1. А также неограниченное количество заданий согласно заявкам ЗАКАЗЧИКА, по услугам, предоставляемым ИСПОЛНИТЕЛЕМ, описанным, в Приложении №2. Техническое обслуживание проводится в рабочее время (с 8-30. до 18-30. часов), в рабочие дни. Заявки принимаются в режиме 24x7, по телефону _____, а так же на почтовый адрес _____
- 2.5. ИСПОЛНИТЕЛЬ обеспечивает время реакции, время взятия в работу, время решения заявок (обращений), согласно утверждённому графику в Приложении №2.

3. СТОИМОСТЬ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ, ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

- 3.1 Стоимость настоящего Договора составляет (**общая сумма договора**) тенге в год, с учётом НДС. Ежемесячная стоимость услуг составляет _____ тенге, с учётом НДС. Оплата производится не реже одного раза в 3 (три) месяца, в размере _____ тенге, с учётом НДС.
- 3.2 Оплата за дополнительный ремонт и обслуживание оборудования при нарушении ЗАКАЗЧИКОМ условий пп. 4.1, 4.4, 4.5, 4.6 настоящего договора, производится ЗАКАЗЧИКОМ дополнительно, согласно счетов и актов выполненных работ ИСПОЛНИТЕЛЯ.
- 3.3 Оплата по настоящему договору производится ЗАКАЗЧИКОМ ежемесячно в течение 10 (десяти) дней после окончания расчетного месяца на основании счетов-фактур и актов выполненных работ ИСПОЛНИТЕЛЯ.

4. ОБЯЗАННОСТИ ЗАКАЗЧИКА

- 4.1 ЗАКАЗЧИК обеспечивает для нормальной работы компьютерной техники и локальной вычислительной сети следующие условия:
 - работа оборудования в соответствии с инструкциями и указаниями спецификаций.
 - стабильное энергоснабжение;
 - наличие заземления;
 - поддержка чистоты в помещении и на рабочих местах;

- 4.2 ЗАКАЗЧИК обязан предоставлять доступ к обслуживаемым техническим средствам представителям ИСПОЛНИТЕЛЯ в течение рабочего дня.
- 4.3 ЗАКАЗЧИК обязуется назначить ответственного представителя ЗАКАЗЧИКА за эксплуатацию компьютерного оборудования, который делает заявки на вызов специалиста ИСПОЛНИТЕЛЯ по тел.: _____. Ф.И.О. ответственного представителя ЗАКАЗЧИКА
Инженер связи – Координатор Локтев Игорь Николаевич тел.+7-705-507-47-36 .
- 4.4 ЗАКАЗЧИК обязуется не допускать к работе с оборудованием неквалифицированный персонал.
- 4.5 ЗАКАЗЧИК обязан уведомить ИСПОЛНИТЕЛЯ об изменениях, внесенных в оборудование, в том числе об установке сторонними специалистами прикладного программного обеспечения, в течение 10 (десяти) дней со дня внесения изменений.
- 4.6 Запрещается установка какого-либо системного программного обеспечения на оборудование, находящееся на техническом обслуживании, без предварительного согласия и участия специалиста ИСПОЛНИТЕЛЯ.
- 4.7 ЗАКАЗЧИК обязуется использовать на компьютерах, состоящих на постоянном техническом обслуживании, только лицензионное программное обеспечение.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН.

- 5.1 Исполнитель обязуется оказывать услуги по техническому обслуживанию компьютерной техники и локальной вычислительной сети в кратчайшие сроки и с надлежащим качеством.
- 5.2 За невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств по настоящему Договору ИСПОЛНИТЕЛЬ и ЗАКАЗЧИК несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.
- 5.3 ИСПОЛНИТЕЛЬ не несет ответственности за работу оборудования при несоблюдении ЗАКАЗЧИКОМ условий п.4.1, 4.4, 4.5, 4.6 настоящего Договора, и при условии выполнения любых сервисных работ не специалистами ИСПОЛНИТЕЛЯ.
- 5.4 В случае ненадлежащей работы по техническому обслуживанию, ЗАКАЗЧИК вправе взыскать с ИСПОЛНИТЕЛЯ неустойку, в размере 0,1% но не более 10% от месячной суммы Договора.

6. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

- 6.1. Каждая из сторон согласилась считать текст настоящего договора, а так же весь объем информации, переданной и передаваемой сторонами друг другу при заключении настоящего договора и в ходе исполнения обязательств, возникающих из настоящего договора, конфиденциальной информацией другой стороны.
- 6.2. Каждая из сторон принимает на себя обязательство никакими способами не разглашать конфиденциальную информацию другой стороны, к которой она получила доступ при заключении настоящего договора и в ходе исполнения обязательств возникающих из договора. Настоящее обязательство исполняется сторонами в пределах срока действия настоящего договора.

7. ФОРС-МАЖОР

- 7.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему договору, если оно явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, а именно: пожара, землетрясения, забастовки, военных действий, решения компетентных органов той или иной стороны, если эти обстоятельства непосредственно повлияли на исполнение настоящего договора. Под непреодолимой силой сторон, заключивших контракт, подразумевают внешние чрезвычайные события, которые не существовали во время подписания договора, возникли помимо воли ЗАКАЗЧИКА или ИСПОЛНИТЕЛЯ, наступлению и действию которых стороны не могли воспрепятствовать с помощью мер и средств, которые можно было требовать от стороны, подвергшейся действию непреодолимой силы.
- 7.2. Сторона, для которой создалась невозможность исполнения обязательств по контракту, обязана о наступлении и прекращении вышеуказанных обстоятельств немедленно, однако не позднее трех дней с момента их наступления, в письменной форме известить об этом другую сторону.

8. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ.

- 8.1. Стороны имеют право расширения состава и объема данного Договора путем составления к нему дополнительных соглашений, которые будут являться неотъемлемой частью настоящего

Договора. Любые соглашения сторон по расширению состава и объема настоящего Договора имеют силу лишь в том случае, если они оформлены в письменном виде, подписаны сторонами договора и скреплены печатями сторон.

- 8.2. Споры по настоящему Договору разрешаются в порядке, установленном действующим законодательством Республики Казахстан. Неурегулированные споры и разногласия решаются в судебном порядке в Специализированном межрайонном экономическом суде Восточно-Казахстанской области, в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.
- 8.3. В случае, если отдельное положение настоящего договора теряет силу, или в настоящем договоре не сформулировано, его влияние на другие положения договора остается не действующим. Вместо неправильного либо упущенного положения действующим признается то имеющее в договоре положение, которое является наиболее близким по смыслу пропущенному или не действующему.
- 8.4. Все Приложения и Дополнительные соглашения к настоящему Договору – являются его неотъемлемой частью.
- 8.5. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу.

9. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

- 9.1. Настоящий Договор заключен на срок с 1 января 2021 года по 31 декабря 2021 года включительно и вступает в силу с момента подписания обеими сторонами.
- 9.2.
- 9.3. Настоящий Договор может быть расторгнут до окончания срока действия любой из сторон только после предварительного письменного уведомления о расторжении не ранее чем за 30 (тридцать) календарных дней.

10. АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

м.п.

«Заказчик»:
ТОО «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

Директор по производству

_____ **В.П. Томилов**
м.п.

Приложение №1
к Договору № _____

от «__» _____ г.

Перечень оборудования и систем для ТО:

№	Наименование оборудования	Ед. измерения	Кол-во
1	Коммутаторы		
1	Коммутатор Cisco WS-C2960+24PC-S	шт.	1
2	Коммутатор Cisco WS-C2960-24PC-L	шт.	1
3	Коммутатор Cisco WS-C2960+24PC-L	шт.	1
4	Коммутатор Cisco WS-C2960C-8PC-L	шт.	1
5	Коммутатор Cisco WS-C2960-48PST-L	шт.	1
6	Коммутатор Cisco WS-C2960-24PC-L	шт.	1
7	Коммутатор Cisco WS-C3750V2-48PS	шт.	1
8	Коммутатор Cisco WS-C3750V2-48PS	шт.	1
9	Коммутатор Cisco WS-C2960-48PST-L	шт.	1
10	Коммутатор Cisco WS-C2960-48PST-L	шт.	1
11	Коммутатор Cisco WS-C2960-48PST-L	шт.	1
12	Коммутатор Cisco WS-C2960+48PST-L	шт.	1
13	Коммутатор Cisco WS-C2960-24PC-L	шт.	1
14	Коммутатор Cisco WS-C2960-24PC-L	шт.	1
15	Коммутатор Cisco WS-C2960-24PC-L	шт.	1
16	Коммутатор Cisco WS-C2960+24PC-L	шт.	1
17	Коммутатор Cisco WS-C3750G-24TS-1U	шт.	1
18	Коммутатор Cisco WS-C2960C-8PC-L	шт.	1
19	Коммутатор Cisco WS-C2960-24PC-L	шт.	1
20	Коммутатор Cisco WS-C2960C-8PC-L	шт.	1
21	Коммутатор Cisco WS-C2960-24PC-L	шт.	1
22	Коммутатор Cisco WS-C2960-48PST-L	шт.	1
23	Коммутатор Cisco WS-C2960+48PST-L	шт.	1
24	Коммутатор Cisco WS-C3850-12S	шт.	1
25	Коммутатор Cisco WS-C2960+48PST-L	шт.	1
26	Коммутатор Cisco WS-C3750V2-24PS-S	шт.	1
27	Коммутатор Cisco WS-C3750-48PS-S	шт.	1
28	Коммутатор Cisco WS-C3850-48T-E	шт.	1
29	Коммутатор Cisco WS-C3850-12XS-E	шт.	1
30	Коммутатор Cisco WS-C2960+24PC-L	шт.	1
31	Коммутатор Cisco WS-C2960+24PC-S	шт.	1
32	Коммутатор Cisco WS-C2960X-48TS-L	шт.	1
33	Коммутатор Cisco WS-C2960C-12PC-L	шт.	1
34	Коммутатор Cisco WS-C3750G-24TS-S	шт.	1
2	Маршрутизаторы		
	Маршрутизатор Cisco 2811	шт.	3

	Маршрутизатор Cisco 2921	шт.	1
3	Межсетевые экраны		
	cisco PIX 515	шт.	1
	cisco ASA 5525-X	шт.	4
4	IP-телефония		
	Конференц-станция Cisco IP-7937G	шт.	3
	IP-телефон Cisco	шт.	187
	Cisco Unified Communications Manager	шт.	2
	Cisco VG310	шт.	1
	GSM шлюз Addrac	шт.	1
5	Wi-Fi сеть		
	Контроллер	шт.	1
	Точка доступа Cisco	шт.	9

Исполнитель:

Заказчик:
ТОО «Усть-Каменогорская ТЭЦ»

Директор по производству

_____ В.П. Томилов

Приложение №2
к Договору № _____
от _____ г.

Описание услуг

№ п/п	Перечень услуг	Требования / Примечания
1	2	5
1	Настройка оборудования посредством использования удаленного доступа через Интернет;	
2	Консультации ежедневно в рабочие дни с 8-00 до 17-00;	
3	Выезд на УКТЭЦ для решения вопросов настройки и ремонта оборудования по месту его нахождения;	
4	Диагностика неисправностей оборудования;	
5	Обслуживание оборудования с заменой запасных частей или без таковой;	

	Услуга: SRV 000039 Административное взаимодействие с заказчиком Стандарт
Описание работ:	Стандартный сервис по взаимодействию с заказчиком: Запрос не по адресу Совещание Невозможно произвести категоризацию обращения Жалоба Обработка бухгалтерских документов
	Услуга: SRV 000042 Активное сетевое оборудование Стандарт
Описание работ:	Поддержка оборудования локальной сети: коммутаторы, конвертеры, беспроводные точки доступа. Включение оборудования в сеть Первичная настройка оборудования Профилактическое обслуживание оборудования Настройка оборудования Решение инцидентов, связанных с настройками оборудования Обновление программного обеспечения Коммутация линий кабельной сети
	Услуга: SRV-000045 Беспроводной доступ к сети - Стандарт
Описание работ:	Поддержка инфраструктуры беспроводной сети, всех ИС, обеспечивающих ее функционирование Обеспечение покрытия, оговоренного при заключении контракта Расширение покрытия с приобретением точек доступа за средства заказчика Контроль "слепых" зон, конфигурирование оборудования беспроводного доступа, по желанию заказчика Консультации по расширению\использованию WiFi
	Услуга: SRV 000102 Телефония и ВКС Стандарт
Описание работ:	В рамках данной услуги осуществляется поддержка устройств телефонной связи и каналов связи. Включение оборудования в сеть Добавление новых аппаратных модулей Первичная настройка оборудования Профилактическое обслуживание оборудования Изменение настроек оборудования Решение инцидентов, связанных с работой оборудования Обновление программного обеспечения (прошивок) Коммутация входящих/исходящих линий Решение инцидентов в работе каналов связи и передачи данных Гарантийный / не гарантийный ремонт оборудования
	Услуга: SRV 000081 Отчетность и документация Стандарт

Описание работ:	Создание регулярных отчетов Предоставление отчетов по запросу Заполнение форм отчетности по функциональным направлениям подрядчика Подбор оборудования Изменение исполнительной документации Создание исполнительной документации Создание планов и смет Наблюдение за состоянием элементов инфраструктуры. Уведомление об инцидентах, зафиксированных системой мониторинга
	Услуга: SRV-000060 Консультации и обучение и поддержка пользователя - Стандарт
Описание работ:	Прием и регистрация обращений Консультирование пользователей

Перечень SLA по услугам

SL-17236	Административное взаимодействие с заказчиком - Стандарт - Инциденты - Очень высокий приоритет				
		1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция		10	20	30	30
Поддержка на месте		120	180	300	360
Разрешение		480	600	720	840
SL-17234	Административное взаимодействие с заказчиком - Стандарт - Инциденты - Высокий приоритет				
		1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция		10	20	30	30
Поддержка на месте		120	180	300	360
Разрешение		480	600	720	840
SL-17237	Административное взаимодействие с заказчиком - Стандарт - Инциденты - Средний приоритет				
		1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция		10	20	30	30
Поддержка на месте		120	180	300	360
Разрешение		480	600	720	840
SL-17235	Административное взаимодействие с заказчиком - Стандарт - Инциденты - Низкий приоритет				
		1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция		10	20	30	30

Поддержка на месте	120	180	300	360
Разрешение	480	600	720	840
SL-17238	Административное взаимодействие с заказчиком - Стандарт - Инциденты - Приоритет не определен			
	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция	10	20	30	30
Поддержка на месте	120	180	300	360
Разрешение	480	600	720	840
SL-17256	Административное взаимодействие с заказчиком - Стандарт - Сервисные запросы - Очень высокий приоритет			
	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция	10	20	30	30
Поддержка на месте	120	180	300	360
Разрешение	480	600	720	840
SL-17254	Административное взаимодействие с заказчиком - Стандарт - Сервисные запросы - Высокий приоритет			
	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция	10	20	30	30
Поддержка на месте	120	180	300	360
Разрешение	480	600	720	840
SL-17257	Административное взаимодействие с заказчиком - Стандарт - Сервисные запросы - Средний приоритет			
	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция	10	20	30	30
Поддержка на месте	120	180	300	360
Разрешение	480	600	720	840
SL-17255	Административное взаимодействие с заказчиком - Стандарт - Сервисные запросы - Низкий приоритет			
	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция	10	20	30	30
Поддержка на месте	120	180	300	360
Разрешение	480	600	720	840
SL-17258	Административное взаимодействие с заказчиком - Стандарт - Сервисные запросы - Приоритет не определен			
	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)

Реакция	10	20	30	30
Поддержка на месте	120	180	300	360
Разрешение	480	600	720	840

SL-17246 Административное взаимодействие с заказчиком - Стандарт - Проблемы - Очень высокий приоритет

	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция	10	20	30	30
Поддержка на месте	120	180	300	360
Разрешение	480	600	720	840

SL-17244 Административное взаимодействие с заказчиком - Стандарт - Проблемы - Высокий приоритет

	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция	10	20	30	30
Поддержка на месте	120	180	300	360
Разрешение	480	600	720	840

SL-17247 Административное взаимодействие с заказчиком - Стандарт - Проблемы - Средний приоритет

	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция	10	20	30	30
Поддержка на месте	120	180	300	360
Разрешение	480	600	720	840

SL-17245 Административное взаимодействие с заказчиком - Стандарт - Проблемы - Низкий приоритет

	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция	10	20	30	30
Поддержка на месте	120	180	300	360
Разрешение	480	600	720	840

SL-17248 Административное взаимодействие с заказчиком - Стандарт - Проблемы - Приоритет не определен

	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция	10	20	30	30
Поддержка на месте	120	180	300	360
Разрешение	480	600	720	840

SL-17266	Активное сетевое оборудование - Стандарт - Инциденты - Очень высокий приоритет			
	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция	2	5	8	10
Поддержка на месте	17	25	42	50
Разрешение	100	150	200	250
SL-17264	Активное сетевое оборудование - Стандарт - Инциденты - Высокий приоритет			
	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция	5	10	15	20
Поддержка на месте	60	90	150	180
Разрешение	240	300	360	420
SL-17267	Активное сетевое оборудование - Стандарт - Инциденты - Средний приоритет			
	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция	10	20	30	30
Поддержка на месте	120	180	300	360
Разрешение	480	600	720	840
SL-17265	Активное сетевое оборудование - Стандарт - Инциденты - Низкий приоритет			
	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция	12	24	36	45
Поддержка на месте	600	900	1 500	1 800
Разрешение	1 050	2 100	3 150	4 200
SL-17268	Активное сетевое оборудование - Стандарт - Инциденты - Приоритет не определен			
	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция	10	20	30	30
Поддержка на месте	120	180	300	360
Разрешение	480	600	720	840
SL-17286	Активное сетевое оборудование - Стандарт - Сервисные запросы - Очень высокий приоритет			
	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция	2	5	8	10
Поддержка на месте	17	25	42	50
Разрешение	100	150	200	250
SL-17284	Активное сетевое оборудование - Стандарт - Сервисные запросы - Высокий приоритет			

	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция	5	10	15	20
Поддержка на месте	60	90	150	180
Разрешение	240	300	360	420

SL-17287 Активное сетевое оборудование - Стандарт - Сервисные запросы - Средний приоритет

	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция	10	20	30	30
Поддержка на месте	120	180	300	360
Разрешение	480	600	720	840

SL-17285 Активное сетевое оборудование - Стандарт - Сервисные запросы - Низкий приоритет

	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция	12	24	36	45
Поддержка на месте	600	900	1 500	1 800
Разрешение	1 050	2 100	3 150	4 200

SL-17288 Активное сетевое оборудование - Стандарт - Сервисные запросы - Приоритет не определен

	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция	10	20	30	30
Поддержка на месте	120	180	300	360
Разрешение	480	600	720	840

SL-17276 Активное сетевое оборудование - Стандарт - Проблемы - Очень высокий приоритет

	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция	12	24	36	45
Поддержка на месте	0	0	0	0
Разрешение	0	0	0	0

SL-17274 Активное сетевое оборудование - Стандарт - Проблемы - Высокий приоритет

	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция	12	24	36	45
Поддержка на месте	0	0	0	0
Разрешение	0	0	0	0

SL-17277 Активное сетевое оборудование - Стандарт - Проблемы - Средний приоритет

	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
--	---------------------	---------------------	---------------------	----------------------

Реакция	12	24	36	45
Поддержка на месте	0	0	0	0
Разрешение	0	0	0	0

SL-17275 Активное сетевое оборудование - Стандарт - Проблемы - Низкий приоритет

	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция	12	24	36	45
Поддержка на месте	0	0	0	0
Разрешение	0	0	0	0

SL-17278 Активное сетевое оборудование - Стандарт - Проблемы - Приоритет не определен

	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция	12	24	36	45
Поддержка на месте	0	0	0	0
Разрешение	0	0	0	0

SL-17296 Беспроводной доступ к сети - Стандарт - Инциденты - Очень высокий приоритет

	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция	2	5	8	10
Поддержка на месте	17	25	42	50
Разрешение	100	150	200	250

SL-17294 Беспроводной доступ к сети - Стандарт - Инциденты - Высокий приоритет

	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция	5	10	15	20
Поддержка на месте	60	90	150	180
Разрешение	240	300	360	420

SL-17297 Беспроводной доступ к сети - Стандарт - Инциденты - Средний приоритет

	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция	10	20	30	30
Поддержка на месте	120	180	300	360
Разрешение	480	600	720	840

SL-17295 Беспроводной доступ к сети - Стандарт - Инциденты - Низкий приоритет

	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция	12	24	36	45

Поддержка на месте	600	900	1 500	1 800
Разрешение	1 050	2 100	3 150	4 200

SL-17298 Беспроводной доступ к сети - Стандарт - Инциденты - Приоритет не определен

	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция	10	20	30	30
Поддержка на месте	120	180	300	360
Разрешение	480	600	720	840

SL-17316 Беспроводной доступ к сети - Стандарт - Сервисные запросы - Очень высокий приоритет

	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция	2	5	8	10
Поддержка на месте	17	25	42	50
Разрешение	100	150	200	250

SL-17314 Беспроводной доступ к сети - Стандарт - Сервисные запросы - Высокий приоритет

	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция	5	10	15	20
Поддержка на месте	60	90	150	180
Разрешение	240	300	360	420

SL-17317 Беспроводной доступ к сети - Стандарт - Сервисные запросы - Средний приоритет

	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция	10	20	30	30
Поддержка на месте	120	180	300	360
Разрешение	480	600	720	840

SL-17315 Беспроводной доступ к сети - Стандарт - Сервисные запросы - Низкий приоритет

	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция	12	24	36	45
Поддержка на месте	600	900	1 500	1 800
Разрешение	1 050	2 100	3 150	4 200

SL-17318 Беспроводной доступ к сети - Стандарт - Сервисные запросы - Приоритет не определен

	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция	10	20	30	30
Поддержка	120	180	300	360

на месте

Разрешение 480 600 720 840

SL-17306 Беспроводной доступ к сети - Стандарт - Проблемы - Очень высокий приоритет

	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция	12	24	36	45
Поддержка на месте	0	0	0	0
Разрешение	0	0	0	0

SL-17304 Беспроводной доступ к сети - Стандарт - Проблемы - Высокий приоритет

	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция	12	24	36	45
Поддержка на месте	0	0	0	0
Разрешение	0	0	0	0

SL-17307 Беспроводной доступ к сети - Стандарт - Проблемы - Средний приоритет

	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция	12	24	36	45
Поддержка на месте	0	0	0	0
Разрешение	0	0	0	0

SL-17305 Беспроводной доступ к сети - Стандарт - Проблемы - Низкий приоритет

	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция	12	24	36	45
Поддержка на месте	0	0	0	0
Разрешение	0	0	0	0

SL-17308 Беспроводной доступ к сети - Стандарт - Проблемы - Приоритет не определен

	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция	12	24	36	45
Поддержка на месте	0	0	0	0
Разрешение	0	0	0	0

SL-17326 Консультации и обучение и поддержка пользователя - Стандарт - Инциденты - Очень высокий приоритет

	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция	2	5	8	10
Поддержка	17	25	42	50

на месте				
Разрешение	100	150	200	250
SL-17324	Консультации и обучение и поддержка пользователя - Стандарт - Инциденты - Высокий приоритет			
	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция	5	10	15	20
Поддержка на месте	60	90	150	180
Разрешение	240	300	360	420
SL-17327	Консультации и обучение и поддержка пользователя - Стандарт - Инциденты - Средний приоритет			
	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция	10	20	30	30
Поддержка на месте	120	180	300	360
Разрешение	480	600	720	840
SL-17325	Консультации и обучение и поддержка пользователя - Стандарт - Инциденты - Низкий приоритет			
	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция	12	24	36	45
Поддержка на месте	600	900	1 500	1 800
Разрешение	1 050	2 100	3 150	4 200
SL-17328	Консультации и обучение и поддержка пользователя - Стандарт - Инциденты - Приоритет не определен			
	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция	10	20	30	30
Поддержка на месте	120	180	300	360
Разрешение	480	600	720	840
SL-17346	Консультации и обучение и поддержка пользователя - Стандарт - Сервисные запросы - Очень высокий приоритет			
	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция	2	5	8	10
Поддержка на месте	17	25	42	50
Разрешение	100	150	200	250
SL-17344	Консультации и обучение и поддержка пользователя - Стандарт - Сервисные запросы - Высокий приоритет			
	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)

Реакция	5	10	15	20
Поддержка на месте	60	90	150	180
Разрешение	240	300	360	420

SL-17347 Консультации и обучение и поддержка пользователя - Стандарт - Сервисные запросы - Средний приоритет

	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция	10	20	30	30
Поддержка на месте	120	180	300	360
Разрешение	480	600	720	840

SL-17345 Консультации и обучение и поддержка пользователя - Стандарт - Сервисные запросы - Низкий приоритет

	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция	12	24	36	45
Поддержка на месте	600	900	1 500	1 800
Разрешение	1 050	2 100	3 150	4 200

SL-17348 Консультации и обучение и поддержка пользователя - Стандарт - Сервисные запросы - Приоритет не определен

	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция	10	20	30	30
Поддержка на месте	120	180	300	360
Разрешение	480	600	720	840

SL-17336 Консультации и обучение и поддержка пользователя - Стандарт - Проблемы - Очень высокий приоритет

	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция	12	24	36	45
Поддержка на месте	0	0	0	0
Разрешение	0	0	0	0

SL-17334 Консультации и обучение и поддержка пользователя - Стандарт - Проблемы - Высокий приоритет

	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция	12	24	36	45
Поддержка на месте	0	0	0	0
Разрешение	0	0	0	0

SL-17337 Консультации и обучение и поддержка пользователя - Стандарт - Проблемы - Средний приоритет

	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция	12	24	36	45
Поддержка на месте	0	0	0	0
Разрешение	0	0	0	0

SL-17335 Консультации и обучение и поддержка пользователя - Стандарт - Проблемы - Низкий приоритет

	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция	12	24	36	45
Поддержка на месте	0	0	0	0
Разрешение	0	0	0	0

SL-17338 Консультации и обучение и поддержка пользователя - Стандарт - Проблемы - Приоритет не определен

	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция	12	24	36	45
Поддержка на месте	0	0	0	0
Разрешение	0	0	0	0

SL-17356 Отчетность и документация - Стандарт - Инциденты - Очень высокий приоритет

	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция	2	5	8	10
Поддержка на месте	17	25	42	50
Разрешение	100	150	200	250

SL-17354 Отчетность и документация - Стандарт - Инциденты - Высокий приоритет

	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция	5	10	15	20
Поддержка на месте	60	90	150	180
Разрешение	240	300	360	420

SL-17357 Отчетность и документация - Стандарт - Инциденты - Средний приоритет

	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция	7	15	21	30
Поддержка на месте	120	180	300	360
Разрешение	480	600	720	840

SL-17355	Отчетность и документация - Стандарт - Инциденты - Низкий приоритет			
	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция	12	24	36	45
Поддержка на месте	600	900	1 500	1 800
Разрешение	1 050	2 100	3 150	4 200
SL-17358	Отчетность и документация - Стандарт - Инциденты - Приоритет не определен			
	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция	7	15	21	30
Поддержка на месте	120	180	300	360
Разрешение	480	600	720	840
SL-17376	Отчетность и документация - Стандарт - Сервисные запросы - Очень высокий приоритет			
	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция	2	5	8	10
Поддержка на месте	17	25	42	50
Разрешение	100	150	200	250
SL-17374	Отчетность и документация - Стандарт - Сервисные запросы - Высокий приоритет			
	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция	5	10	15	20
Поддержка на месте	60	90	150	180
Разрешение	240	300	360	420
SL-17377	Отчетность и документация - Стандарт - Сервисные запросы - Средний приоритет			
	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция	7	15	21	30
Поддержка на месте	120	180	300	360
Разрешение	480	600	720	840
SL-17375	Отчетность и документация - Стандарт - Сервисные запросы - Низкий приоритет			
	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция	12	24	36	45
Поддержка на месте	600	900	1 500	1 800
Разрешение	1 050	2 100	3 150	4 200
SL-17378	Отчетность и документация - Стандарт - Сервисные запросы - Приоритет не определен			

	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция	7	15	21	30
Поддержка на месте	120	180	300	360
Разрешение	480	600	720	840

SL-17366 Отчетность и документация - Стандарт - Проблемы - Очень высокий приоритет

	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция	12	24	36	45
Поддержка на месте	0	0	0	0
Разрешение	0	0	0	0

SL-17364 Отчетность и документация - Стандарт - Проблемы - Высокий приоритет

	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция	12	24	36	45
Поддержка на месте	0	0	0	0
Разрешение	0	0	0	0

SL-17367 Отчетность и документация - Стандарт - Проблемы - Средний приоритет

	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция	12	24	36	45
Поддержка на месте	0	0	0	0
Разрешение	0	0	0	0

SL-17365 Отчетность и документация - Стандарт - Проблемы - Низкий приоритет

	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция	12	24	36	45
Поддержка на месте	0	0	0	0
Разрешение	0	0	0	0

SL-17368 Отчетность и документация - Стандарт - Проблемы - Приоритет не определен

	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция	12	24	36	45
Поддержка на месте	0	0	0	0
Разрешение	0	0	0	0

SL-17386 Телефония и ВКС - Стандарт - Инциденты - Очень высокий приоритет

	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
--	---------------------	---------------------	---------------------	----------------------

Реакция	2	5	8	10
Поддержка на месте	17	25	42	50
Разрешение	100	150	200	250

SL-17384 Телефония и ВКС - Стандарт - Инциденты - Высокий приоритет

	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция	5	10	15	20
Поддержка на месте	60	90	150	180
Разрешение	240	300	360	420

SL-17387 Телефония и ВКС - Стандарт - Инциденты - Средний приоритет

	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция	7	15	21	30
Поддержка на месте	120	180	300	360
Разрешение	480	600	720	840

SL-17385 Телефония и ВКС - Стандарт - Инциденты - Низкий приоритет

	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция	12	24	36	45
Поддержка на месте	600	900	1 500	1 800
Разрешение	1 050	2 100	3 150	4 200

SL-17388 Телефония и ВКС - Стандарт - Инциденты - Приоритет не определен

	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция	7	15	21	30
Поддержка на месте	120	180	300	360
Разрешение	480	600	720	840

SL-17406 Телефония и ВКС - Стандарт - Сервисные запросы - Очень высокий приоритет

	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция	2	5	8	10
Поддержка на месте	17	25	42	50
Разрешение	100	150	200	250

SL-17404 Телефония и ВКС - Стандарт - Сервисные запросы - Высокий приоритет

	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция	5	10	15	20
Поддержка	60	90	150	180

на месте				
Разрешение	240	300	360	420
SL-17407	Телефония и ВКС - Стандарт - Сервисные запросы - Средний приоритет			
	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция	7	15	21	30
Поддержка на месте	120	180	300	360
Разрешение	480	600	720	840
SL-17405	Телефония и ВКС - Стандарт - Сервисные запросы - Низкий приоритет			
	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция	12	24	36	45
Поддержка на месте	600	900	1 500	1 800
Разрешение	1 050	2 100	3 150	4 200
SL-17408	Телефония и ВКС - Стандарт - Сервисные запросы - Приоритет не определен			
	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция	7	15	21	30
Поддержка на месте	120	180	300	360
Разрешение	480	600	720	840
SL-17396	Телефония и ВКС - Стандарт - Проблемы - Очень высокий приоритет			
	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция	12	24	36	45
Поддержка на месте	0	0	0	0
Разрешение	0	0	0	0
SL-17394	Телефония и ВКС - Стандарт - Проблемы - Высокий приоритет			
	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция	12	24	36	45
Поддержка на месте	0	0	0	0
Разрешение	0	0	0	0
SL-17397	Телефония и ВКС - Стандарт - Проблемы - Средний приоритет			
	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция	12	24	36	45
Поддержка на месте	0	0	0	0
Разрешение	0	0	0	0

SL-17395	Телефония и ВКС - Стандарт - Проблемы - Низкий приоритет			
	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция	12	24	36	45
Поддержка на месте	0	0	0	0
Разрешение	0	0	0	0

SL-17398	Телефония и ВКС - Стандарт - Проблемы - Приоритет не определен			
	1-я эскалация (мин)	2-я эскалация (мин)	3-я эскалация (мин)	Заданное время (мин)
Реакция	12	24	36	45
Поддержка на месте	0	0	0	0
Разрешение	0	0	0	0

Исполнитель:

Заказчик:

ТОО «Усть-Каменогорская ТЭЦ»

Генеральный директор

_____ С.М. Идрисов