Приложение № 1

к Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

от «\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2020 г.

**Техническая спецификация**

Услуги по технической поддержке и обслуживании ПО «NovaSyS».

**ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ**

**АСКУЭ –** автоматизированная система коммерческого учета электроэнергии. Аппаратно**-**программный комплекс, УСПД и другие компоненты, обеспечивающие автоматизацию сбора, обработки и передачи данных с приборов учета в информационную систему, обрабатывающую полученные данные.

**АСКУТЭ -** автоматизированная система коммерческого учета тепловой энергии. Аппаратно**-**программный комплекс и другие компоненты, обеспечивающие автоматизацию сбора, обработки и передачи данных с приборов учета в информационную систему, обрабатывающую полученные данные.

**Время реакции** — период времени с момента обращения представителя Заказчика к Исполнителю или с момента обнаружения инцидента до времени, когда Исполнитель начнет выполнение работ (по обращению Заказчика либо по устранению инцидента).

**Время устранения** — период времени с момента обращения представителя Заказчика к Исполнителю для решения инцидента либо с момента обнаружения инцидента до времени устранения инцидента, либо времени, когда будет закрыта заявка по обращению представителя Заказчика.

**Доступность** – доступность услуг в оговоренные интервалы времени.

**Запрос на обслуживание** – запрос, оформленный в письменном или электронном виде на поддержку, предоставление информации, консультации или документации.

**Инцидент —** любое событие, выходящее за рамки стандартного функционирования ППО и являющееся причиной приостановки или снижения качества предоставления услуги технической поддержки.

**Методика –** формализованный (документированный) способ осуществления деятельности в терминологии стандартов ISO.

**Нарушение** – превышение времени реакции и устранения проблем, обозначенных в параметрах времени сервиса.

**Оптимизация** – улучшение производительности, отказоустойчивости и доступности сервисов

**Отчетный период** – период, когда производится сбор и обработка данных для последующего начисления денег потребителям

**Проблема** – один или несколько связанных инцидентов с неизвестной причиной возникновения.

**ППО** – прикладное программное обеспечение «Emcos Corporate»;

**Поддержка и сопровождение** – решение инцидентов, запросов и проблем, связанных с работой ППО, оказание консультаций пользователям Заказчика

**Техническое обслуживание** – периодическое выполнение профилактических операций по работоспособности ПО

**УСПД** – устройство сбора и передачи данных.

СУБД - [система](http://diclist.ru/slovar/enciklopedicheskiy/s/sistema.html) управления базами данных.

1. **Цели и задачи**
   1. Цель оказания услуг: обеспечение непрерывности работы и доступности сети передачи данных, ППО, совершенствование уровня сервиса, а также предоставление обратной связи Заказчику по всем направлениям работы в рамках своей компетенции.
   2. Для обеспечения этой цели Исполнитель обязуется решать следующие задачи:
      1. обслуживание и сопровождение телекоммуникационного оборудования АСКУЭ/АСКУТЭ, в том числе: сим-карт, каналов связи от УСПД до ЦОД;
      2. обслуживание ППО и системного программного обеспечения, на котором функционирует ППО;
      3. мониторинг системы АСКУЭ/АСКУТЭ. Результат мониторинга должен содержать:
         1. Детальную и актуальную информацию по архитектуре и работоспособности системы АСКУЭ/АСКУТЭ;
         2. Отчетность по использованию ресурсов систем АСКУЭ/АСКУТЭ;
         3. Предложения по модернизации и использованию (обновления, унификация, улучшения, оптимизация) ППО.

1.3 Для каждой из услуг указаны приоритеты и сроки исполнения, которые учитываются Исполнителем при регистрации каждого обращения. Время решения инцидента может быть увеличено по следующим причинам:

* + 1. по инициативе Заказчика, с указанием причины и времени возобновления работы над инцидентом;
    2. если инцидент отрабатывается совместно с производителем прибора учета и/или УСПД или разработчиком ППО, то сроки продлеваются со стороны производителя или разработчика (разница во времени, различные внутренние процедуры согласований и т.п.)
    3. если для устранения инцидента требуется установка новой версии ПО или его модернизация, выпуск которых не может быть ускорен;
    4. если в процесс решения инцидента вовлекаются третьи стороны (провайдер услуг связи, представитель Заказчика в регионе);
    5. если требуется выезд представителя Исполнителя в регион (оформление командировки, логистика персонала и т.п.);

1. **Виды услуг и требования к ним**

* 1. **Техническая поддержка прикладного программного обеспечения**
     1. Место предоставления сервиса: г. Петропавловск, Шажимбаева, 144
     2. Перечень услуг/работ, относящихся к ППО, указан в Таблице №1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Перечень услуг/работ, относящихся к прикладному программному обеспечению**  *Таблица № 1* | | | |
| **Наименование услуг/работ** | | **Ответственный** | **Нормативные сроки исполнения** |
| 1 | Обновление до версии EMCOS Corporate 3.0 | Исполнитель/ участие вендора | В течение 3 месяцев со дня подписания Договора |
| 2 | Установка компонентов ППО настройка системных ролей доступа | Исполнитель/ участие вендора | В течение 2 рабочих дней с даты заявки |
| 3 | Приобретение лицензий на ППО (при необходимости) | Исполнитель | В течение 5 рабочих дней с даты заявки |
| 4 | Системное администрирование ППО (инсталляция и настройка ППО и обновлений, инсталляция и настройка системного программного обеспечения и его компонентов для функционирования ППО (установка патчей, устраняющих критические уязвимости и повышающих безопасность системы) , обслуживание СУБД, резервное копирование и восстановление данных и работоспособности компонентов ППО (в случае её потери)) | Исполнитель | Постоянно |
| 5 | Обучение ключевых специалистов Заказчика работе с ППО | Исполнитель/ участие вендора | Ежегодно по согласованию с Заказчиком (отдельный договор) |
| 6 | Функциональное администрирование ППО (настройка отчётных форм, выгрузка данных и пр., управление учетными записями) | Исполнитель | Постоянно |
| 7 | Настройка подключения счетчика/УСПД к ППО | Исполнитель | В течение 1 рабочего дня с момента регистрации заявки от Заказчика |
| 8 | Создание/конфигурация отчётов, мнемосхем в количестве до 10 шт.; | Исполнитель | В течение 5 рабочих дней с даты заявки |
| 9 | Обеспечение канала связи от счетчика/УСПД до сервера ППО (включая поддержку GSM-каналов), в том числе взаимодействие с провайдерами услуг связи | Исполнитель | Обеспечение мониторинга, устранение инцидента проблем со связью в течение 2 рабочих дней. |
| 10 | Решение проблем, устранение ошибок в работе ППО | Исполнитель/ участие вендора ППО | Постоянно |
| 11 | Помощь в мониторинге работы системы, в анализе сбойных ситуаций и поиске причин сбоев, выделенный специалист в формате телефонной связи и почтового обмена; | Исполнитель | Постоянно |
| 12 | Консультационная помощь при конфигурации точек, импорте/ экспорте данных в другие информационные системы, интеграции систем. | Исполнитель | В течение 10 рабочих дней с даты заявки |
| 13 | Поддержка пользователей  - «горячая линия» 8\*5;  - базовые консультации по работе ППО;  - предоставление Заказчику документации и справочных материалов | Исполнитель | Постоянно |

* + 1. Регламент предоставления сервиса: в рабочие дни с 09:00 до 18:00.
    2. Исполнитель гарантирует обеспечить восстановление работы ППО в следующие сроки с момента регистрации заявки:

*Таблица № 2*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Инциденты** | | **Время реакции** | **Время устранения** |
| **Критичность** | **Определение** |
| Низкая | Полная неработоспособность ППО или части его функционала в течение 8 рабочих часов | 1 рабочий день | 3 рабочих дней |
| Средняя | Полная неработоспособность ППО или части его функционала от 1 рабочего дня | 1 рабочий день | 2 рабочих дня |
| Высокая | Полная неработоспособность ППО или части его функционала в отчетный период | 6 рабочих часов | 24 часа |
| Высокая | Отсутствие доступа к серверу ППО | 6 рабочих часов | 24 часа |

* + 1. Исполнитель обязан:
       1. Предоставить Заказчику инструкции по использованию и администрированию обслуживаемого ППО, в том числе официальные руководства от вендора.
       2. Разработать инструкции по резервированию ППО, системных настроек и СУБД, а также обеспечить ежемесячное резервное копирование настроек ППО.
       3. Разработать и поддерживать в актуальном состоянии и на ежеквартальной основе передавать Заказчику схемы физического и логического взаимодействия информационной системы АСКУЭ/АСКУТЭ.
       4. Предоставить Заказчику права на самостоятельное заведение приборов учета и УСПД в ППО;
       5. Предоставить заказчику административные логины и пароли от системного программного обеспечения, административные логины и пароли от ППО, пароль от учетных записей SYS и SYSTEM базы данных. В случае их смены (плановая смена, компрометация пароля и т.д.) в тот же день передать обновленный пароль Заказчику.

1. **Регламент оказания Услуг**
   1. Система поддержки пользователей должна осуществлять текущий мониторинг и контроль хода исполнения заявок и качества оказания услуг.
   2. Регламент и сроки выполнения услуг, не оговоренные в настоящей спецификации, Исполнитель согласовывает с Заказчиком отдельно.
   3. Нарушение Исполнителем объема услуг или их несоответствие требуемому уровню влечет за собой применение штрафных санкций. Методика расчета и объем штрафных санкций указана в Таблице №3.

*Таблица № 3 «Расчет неустойки»*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Критичность | Размер пени | Условие применения неустойки |
| Высокая | 0,03% от суммы оплаты | При превышении пороговых значений исполнения заявок, начисляется пеня за каждый рабочий час превышения регламентного времени. |
| Средняя | 0,025% от суммы |
| Низкая | 0,02% от суммы |

1. **Требования к безопасности**

Исполнитель обязуется обеспечить полное соблюдение политик и процедур Заказчика и своевременно информировать Заказчика о выявленных им в ходе оказания услуг рисках и угрозах безопасности.

1. **Отчетность и оценка**

Ежемесячно, вместе с актами выполненных работ, Исполнитель должен представлять данные касательно доступности и производительности сервисов, а также статистические данные по количеству, классификации из систем регистрации инцидентов и объемов данного сервиса в электронном виде, согласно установленным Заказчиком правилам.

**6.Требования к специалистам Исполнителя**

* 1. Исполнитель должен организовать службу технической поддержки, доступную посредством мобильной и телефонной связи и иных согласованных с Заказчиком способов связи 8 рабочих часов в сутки 5 рабочих дней в неделю. В составе службы для обеспечения обслуживания ППО необходимо обеспечить:
     1. Диспетчерскую службу (первая линия поддержки пользователей), выполняющих следующие функции:
* регистрация и классификация заявок по инцидентам/заявкам на обслуживание;
* координирование\назначение исполнителя проводимых работ;
* оповещение Заказчика о планируемых работах и о произошедших сбоях, по телефону или на электронную почту;
* мониторинг доступности и производительности ППО;
* предоставление в электронном виде отчетов о плановых и внеплановых работах.
  + 1. Систему поддержки пользователей (сервис-деск) со следующими требованиями:
* Исполнитель обязан обеспечить своих сотрудников и уполномоченных сотрудников Заказчика доступом в систему поддержки пользователей.
* Обеспечить Заказчика инструкциями по использованию системы;
* Осуществлять мониторинг доступности системы, контроль исполнения и эскалацию просроченных и нерешаемых задач.

1. **Контакты**
   1. Контакты со стороны Исполнителя
      1. Основной контакт по рабочим вопросам, связанным с выполнением данного Договора: \_\_\_\_\_(ФИО)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, [\_\_\_\_\_\_ @ \_\_\_\_\_\_ +7](mailto:r.akhmetov@ecitygroup.kz,%20+7) (\_\_\_) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;
   2. Контакты со стороны Заказчика
      1. Основной контакт по рабочим вопросам, связанным с выполнением данного Договора: \_\_\_\_\_(ФИО)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, [\_\_\_\_\_\_ @ \_\_\_\_\_\_ +7](mailto:r.akhmetov@ecitygroup.kz,%20+7) (\_\_\_) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

|  |  |
| --- | --- |
| **ЗАКАЗЧИК:**  **АО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ РЭК»**  БИН \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  *Юридический адрес:*  Республика Казахстан, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  *Почтовый адрес:*  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  *Банковские реквизиты:*  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  ИИК \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  БИК \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  КБЕ  Свидетельство по НДС \_\_\_\_\_\_\_  № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_г. | **ИСПОЛНИТЕЛЬ:**  **ТОО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_»**  БИН \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  *Юридический адрес:*  Республика Казахстан, 010000, \_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  *Банковские реквизиты:*  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Кбе: \_\_\_ |
| **Генеральный Директор**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **МП** | **Директор**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **МП** |