

**Приложение №1** к Договору

от «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_ г. № \_\_\_\_

**Перечень услуг по удаленной технической поддержке ПК АИИС КУЭ «Пирамида 2.0»**

| № п/п | Услуга | Описание | Результат | Количество |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Периодическая диагностика прикладной части ИВК | Прикладная часть ИВК включает в себя все компоненты СПО семейства «Пирамида», установленные на ИВК.  В объём диагностики должны входить следующие составляющие:  1)         Обеспечение выполнения всех функциональных задач соответствующей службы или инструмента;  2)         Обеспечение потребительских характеристик работы соответствующей службы или инструмента, включая временные характеристики.  Выполняется в заранее согласованное Сторонами время. На время выполнения диагностики допускается перерыв в выполнении функций ИВК не более чем на 2 часа без потерь коммерческой информации.  Допускается совмещать с диагностикой системной части ИВК и формировать сводный отчёт. | Отчёт в произвольной форме, направленный на электронный адрес ответственного со стороны Заказчика, содержащий рекомендации по изменению настроек и режимов работы прикладной части ИВК. | 1 раз в неделю для каждого ИВК. |
| 2 | Периодическая диагностика системной части ИВК | Системная часть ИВК включает в себя Операционную систему (ОС) и Систему управления базами данных (СУБД), установленные на ИВК. В объём диагностики должны входить только компоненты и режимы работы системной части ИВК, непосредственно связанные и влияющие на прикладную часть ИВК.  Диагностика выполняется непосредственно на ИВК для следующих компонентов:  1)         Основная база данных СПО семейства «Пирамида», статистика использования системных ресурсов, статистика выполнения запросов на чтение/запись;  2)         Мониторинг использования системных ресурсов, включая жёсткие диски, оперативную память, процессор.  Выполняется в заранее согласованное Сторонами время. На время выполнения диагностики допускается перерыв в выполнении функций ИВК не более чем на 4 часа без потерь коммерческой информации.  Допускается совмещать с диагностикой прикладной части ИВК и формировать сводный отчёт. | Отчёт в произвольной форме, направленный на электронный адрес ответственного со стороны Заказчика, содержащий рекомендации по изменению настроек и режимов работы системной части ИВК. | 1 раз в месяц для каждого ИВК. |
| 3 | Устранение сбоев | Сбоем считаются любые ситуации, влекущие остановку в штатной работе ИВК.  Факт возникновения сбоя должен быть инициирован ответственным со стороны Заказчика и оформлен как инцидент в системе Service Desk  В случае, если сбой произошёл по независимым от Исполнителя причинам (пропадание питания на ИВК, выход из строя аппаратных компонентов ИВК и т.д.), об этом информируется ответственный со стороны Заказчика. по электронной почте.  В случае необходимости, для восстановления работоспособности после сбоя может использоваться резервная копия данных ИВК. | Отчёт в произвольной форме, направленный на электронный адрес ответственного со стороны Заказчика, содержащий описание причин возникновения сбоя и перечень мер по устранению. | По факту возникновения, количество не ограничено, для каждого ИВК.  Рекомендации по восстановлению не более чем через 1 сутки. |
| 4 | Резервное копирование | Резервная копия данных ИВК должна включать в себя необходимый и достаточный объём данных для восстановления работоспособности ИВК после сбоя любой степени сложности:  1)         Файл базы данных;  2)         Настроечные файлы прикладных сервисов СПО семейства «Пирамида»;  3)         Журналы прикладных сервисов СПО семейства «Пирамида».  Сетевой ресурс для размещения резервных копий ИВК, доступный с соответствующего ИВК, предоставляется со стороны Заказчика.  Резервное копирование выполняется в автоматическом режиме. Требуется проверка выполнения резервного копирования и полноты включенных в резервную копию данных ИВК. | Резервная копия данных ИВК, сформированная на выделенном сетевом ресурсе. | 1 раз в сутки для каждого ИВК. |
| 5 | Техническая поддержка | Техническая поддержка включает в себя только функции СПО семейства «Пирамида» и непосредственно сопутствующие функции системной части ИВК.  Каждый инцидент технической поддержки должен быть оформлен от имени ответственного со стороны Заказчика в системе Service Desk службы технической поддержки Исполнителя, доступной через Интернет. Инциденты, не зарегистрированные в системе Service Desk, не принимаются на рассмотрение.  В процессе непосредственной отработки инцидентов необходимо использовать корпоративную электронную почту.  Все обращения должны происходить от ответственных специалистов со стороны Заказчика, прямые обращения пользователей не допускаются. | Ответ на вопрос, представленный в системе Service Desk и продублированный по электронной почте на адрес ответственного со стороны Заказчика. | Количество обращений не ограничено.  Время реакции на запрос не более 8 часов в рабочие дни с 8:30 до 17:00ч. по МСК. |
| 6 | Обновление специализированного ПО | Ежегодное предоставление и установка обновлений ПО «Пирамида 2.0» в рамках действующей лицензии.  Удаленный контроль установки обновлений ОС, СУБД, анализ их совместимости с программными модулями Пирамиды 2.0 и выработка рекомендаций по оптимизации их работы. | В случае выхода новых релизов. | По факту возникновения, количество не ограничено, для каждого ИВК. |
| 7 | Информационно-техническое консультирование | Информационно-техническое консультирование трех специалистов Заказчика по теме: «Автоматизированная информационно-измерительная система учёта электроэнергии на базе ПО «Пирамида 2.0». Уровень – Администратор». | Технический семинар на территории АО ГК «Системы и Технологии»  (\_\_\_\_\_\_\_\_\_) в течение \_\_ дней. Проживание и питание организуются заказчиком самостоятельно и не входят в стоимость. | Даты проведения семинара назначаются по мере комплектования групп на основе заявок Заказчика. |

***Примечание:***

1. В объём технического обслуживания входит периодическая диагностика системной и прикладной части ИВК, удаленное администрирование ЦСОД АИИС КУЭ, информационная поддержка сотрудников.
2. В указанную стоимость входит разработка до семи отчетных форм (по требованию Заказчика) - свыше стоимость оговаривается индивидуально и оформляется дополнительным соглашением. Так же включается информационно-техническое консультирование трех специалистов Заказчика, предоставление доступа к актуальным версиям программного комплекса по мере выхода новых релизов, установка обновлений версии программного комплекса на серверах Заказчика.
3. Для оказания услуг по консультированию Заказчика в рамках Технического обслуживания закрепляется конкретный специалист со стороны Исполнителя.

|  |  |
| --- | --- |
| **Исполнитель:**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | **Заказчик:**  **АО «Электросети Кубани»** |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_202\_ г. | Директор по информационным технологиям  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Е.С. Кайбилов/  «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_202\_ г. |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

**Приложение № 2** к Договору

от «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_ г. № \_\_\_\_

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **График оплаты услуг** | | | | | | | | | | |
| № п/п | Наименование работ | | Количество | Цена, | Стоимость | Оплата | | | | Отчетные документы |
| с НДС, руб. | с НДС, руб. | срок | | сумма | |
| 1 | Удаленная техническая поддержка ПК АИИС КУЭ «Пирамида 2.0» АО «Электросети Кубани» за 1 квартал 2024 г. | | 1 |  |  | В течение \_\_ (\_\_\_\_) календарных дней с момента подписания акта оказанных услуг. | |  | | Акт оказанных услуг, счет-фактура |
| 2 | Удаленная техническая поддержка ПК АИИС КУЭ «Пирамида 2.0» АО «Электросети Кубани» за 2 квартал 2024 г. | | 1 |  |  | В течение \_\_ (\_\_\_\_) календарных дней с момента подписания акта оказанных услуг. | |  | | Акт оказанных услуг, счет-фактура |
| 3 | Удаленная техническая поддержка ПК АИИС КУЭ «Пирамида 2.0» АО «Электросети Кубани» за 3 квартал 2024 г. | | 1 |  |  | В течение \_\_ (\_\_\_\_) календарных дней с момента подписания акта оказанных услуг. | |  | | Акт оказанных услуг, счет-фактура |
| 4 | Удаленная техническая поддержка ПК АИИС КУЭ «Пирамида 2.0» АО «Электросети Кубани» за 4 квартал 2024 г. | | 1 |  |  | В течение \_\_ (\_\_\_\_) календарных дней с момента подписания акта оказанных услуг. | |  | | Акт оказанных услуг, счет-фактура |
|  | **Итого** | |  |  |  |  | |  | |  |
|  | **в том числе НДС 20%** | |  |  |  |  | |  | |  |
| **Исполнитель:**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | | | | | **Заказчик:**  **АО «Электросети Кубани»** | |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_202\_г. | | | | | Директор по информационным технологиям  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Е.С. Кайбилов/  «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_202\_ г. | |