

**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 DeskВ 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. |