

УТВЕРЖДАЮ
Коммерческий директор по сбыту
Сыздыков К.Г.
« » 2021 г.

**Техническая спецификация
на услуги по лицензионной поддержке Информационной системы для
совместной работы «KazDoc»**

1. Общие положения

Настоящая техническая спецификация (далее – ТС) предназначена для описания услуги лицензионной поддержки Информационной системы для совместной работы «KazDoc».

Настоящая Техническая спецификация носит конфиденциальный характер. Содержание Технической спецификации не может воспроизводиться целиком или по частям, либо передаваться третьим лицам, не являющимися представителями Заказчика, без предварительного согласования с Исполнителем.

Поставщик является правообладателем и обладает исключительными имущественными правами на объект авторского права Информационной системы электронного документооборота и автоматизации бизнес-процессов "Documentolog" о чем подтверждается свидетельствами о государственной регистрации прав на объект авторского права № 347 от 19 марта 2012 года, № 2547 от 28 ноября 2016 года.

Общая стоимость Услуг по Договору является фиксированной и не подлежит изменению.

2. Основные понятия и сокращения

Понятие, сокращение	Определение, расшифровка
Заказчик	АО «Мангистауская региональная электросетевая компания»
Исполнитель	ТОО «Documentolog»
Услуги	Набор мероприятий, выполняемых Исполнителем, в объеме, определенном в настоящей ТС
Личный кабинет пользователя «Documentolog»	Особый раздел сайта, который позволяет Заказчику получить доступ к данным о состоянии и статистической информации лицевого счета, деталям заказа, ведущимся по проекту работам, статусу исполнения заявок по решению инцидентов и т. д.
Инцидент	Любое событие, не являющееся частью стандартной операции ИТ-услуги и которое, вызывает или может вызвать прекращение оказания или снижение качества услуги. Инцидентами считаются не только ошибки аппаратного или программного обеспечения, но также и обращения пользователей с запросами на обслуживание.
Система	Информационная система для совместной работы «KazDoc»

3. Назначение и цели оказания Услуги

3.1 Исполнитель осуществляет оказание услуги по лицензионной поддержке, включающей в себя:

- Устранение инцидентов, программных ошибок и сбоев, вызванных в процессе эксплуатации Системы не по вине Заказчика;
- Обновления Системы до актуальной версии.
- Администрирование серверов не входит в стоимость лицензионной поддержки. Исполнитель может оказать услуги по администрированию серверов, на основании заявки на дополнительные услуги в личном кабинете пользователя «Documentolog». Дополнительные услуги не входят в данный договор лицензионной поддержки. Так как эти услуги приобретаются отдельно.

3.2.1. Исполнитель оказывает услуги по лицензионной поддержке пользовательских лицензий в количестве 170 штук.

3.2.2. Исполнитель оказывает услуги по лицензионной поддержке по следующим типам документов:

- Входящие документы (в том числе резолюции);
- Исходящие документы;
- Внутренние документы;
- Поручения;
- Обращение физических лиц;
- Обращение юридических лиц;
- Протокольные совещания;
- Приказы по ОД/Распоряжения;
- Отчеты стандартные (4 шт.);
- Заявления на аванс;
- Заявление на отпуск;
- Заявление на увольнение;
- Приказ о приеме на работу;
- Приказ о командировании;
- Приказ о переводе;
- Приказ о расторжении трудового договора;
- Договор/дополнительные соглашения;
- Заявки на оплату;
- Заявки на доступ к архиву;
- Заявление на разрешение сдачи экзамена на разряд;
- Заявление о приеме на работу;
- Заявление о переводе;
- Заявление о выходе на работу;
- Приказ по отпускам;
- Приказ о повышении разряда;
- Приказ об убытии в командировку;
- Приказ о направлении на вахту;
- Приказ материальная помощь;
- Приказ о выходе на работу;
- Приказ о предоставлении дней отдыха;
- Приказ о работе в выходные дни.

4. Требования к своевременному выявлению, регистрации и разрешению инцидентов и проблем

Заказчик выделяет уполномоченное ответственное лицо для подачи заявок в Личном кабинете пользователя «Documentolog» от имени Заказчика. Лицо, которое обладает сведениями об учетной записи Заказчика и прошло успешную аутентификацию в Личном кабинете пользователя «Documentolog» считается для Исполнителя Уполномоченным представителем Заказчика. Действия Уполномоченного представителя Заказчика в Личном кабинете пользователя «Documentolog» равнозначны действиям самого Заказчика и влекут за собой юридически последствия.

При возникновении инцидента, связанного с работоспособностью Системы, Уполномоченный сотрудник Заказчика подает заявку в Личном кабинете пользователя «Documentolog». Заявка рассматривается в сроки и на условиях согласно соглашению об уровне сервиса, представленного в Пользовательском соглашении Личного кабинета пользователя «Documentolog».

4.1 Согласовать и подписать план-график по Договору в Личном кабинете пользователя, находящегося по адресу: <https://cabinet.documentolog.kz/>, который будет являться неотъемлемой частью Договора.

4.2 Реакция на заявки по лицензионной поддержке:

Согласно условиям Пользовательского соглашения в Личном кабинете.

5. Зависимость услуг Исполнителя от третьих лиц

На качество обслуживания, кроме услуг Исполнителя, влияет также качество услуг, оказываемых в рамках договоров/соглашений/ТС между Заказчиком и следующими третьими лицами:

- АО «Национальные информационные технологии» – в части работоспособности сервисов проверки принадлежности и действительности ЭЦП;
- Заказчик – в части телекоммуникационных услуг (канал связи);

Поскольку Исполнитель не имеет возможности оказывать прямое влияние на качество услуг указанных сторон, при оценке качества работы Исполнителя не учитываются простои и перебои в работе, связанные с услугами третьих лиц Заказчику или самого Заказчика.

6. Сроки и место оказания услуг:

С января 2022 по 31 декабря 2022 года.

Мангистауская область 130000, город Актау, 29А микрорайон, здание №97 (район птицефабрики).

**Начальник отдела
информационных технологий**



Е. Балтабаев