**ДОГОВОР №**

**оказания услуг**

г. Караганда «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2019г.

**Акционерное общество «Жезказганская распределительная электросетевая компания»,** именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице Генерального директора Утегенова Темирлана Исатаевича, действующего на основании Устава, с одной стороны, и

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,** созданное и действующее по законодательству Республики Казахстан, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице исполняющего обязанности, действующей на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от 01.04.2019 г., заключили настоящий договор оказания услуг по поддержке пользователей (далее Договор) в соответствии с Правилами осуществления деятельности субъектов естественных монополий, утвержденных приказом Министра национальной экономики РК № 73 от 13.08.2019 г. и Протокола о закупках способом ценовых предложений № \_\_\_\_\_ от \_\_.\_\_. 2019 г. о нижеследующем:

**1. Предмет договора**

1.1.Заказчик поручает, а Исполнитель принимает на себя обязательство оказать Заказчику следующие услуги (далее - Услуги) в соответствии с Приложением №1, являющимся неотъемлемой частью настоящего Договора, а Заказчик обязуется принять предоставленные Услуги и оплатить их на условиях Договора.

1.2.Услуги оказываются Заказчику дистанционно на территории Исполнителя посредством использования телекоммуникационных сетей (Интернет, корпоративные сети и т.д.) и/или непосредственно на территории Заказчика.

**2. Права и обязанности сторон**

**2.1. Исполнитель обязан:**

2.1.1. предоставлять предусмотренные Договором Услуги качественно, в соответствии с установленными требованиями и в указанные сроки;

2.1.2. самостоятельно определять количество специалистов, необходимых для оказания Услуг по настоящему Договору;

2.1.3. выставлять Заказчику Акты выполненных работ/оказанных Услуг и электронную счет-фактуру в соответствии с условиями Договора;

2.1.4. собственными силами и за свой счёт исправить по требованию Заказчика все выявленные недостатки, в сроки, согласованные Сторонами в двустороннем Акте, но не позднее 10 (десяти) рабочих дней с момента получения соответствующего требования Заказчика, если в процессе оказания Услуг Исполнитель допустил отступление от условий настоящего договора, ухудшившее качество Услуг;

2.1.5. в случае наступления каких-либо обстоятельств, препятствующих исполнению настоящего Договора, письменно уведомить об этом Заказчика в течение 3-х календарных дней с момента наступления таких обстоятельств с приложением документов, подтверждающих наступление вышеуказанных обстоятельств;

2.1.6. по мере необходимости, возникающей у Заказчика, консультировать Заказчика по вопросам, связанным с оказанием Услуг;

2.1.7. предоставлять в налоговые органы в порядке, предусмотренном налоговым законодательством РК, декларации по НДС. Отражать суммы в налоговой отчетности и осуществлять уплату НДС в бюджет. В случае неисполнения и/или ненадлежащего исполнения Исполнителем вышеуказанного условия, исполнитель обязан возместить Заказчику причиненные этим убытки;

2.1.8. Исполнитель гарантирует соблюдение процедур информационной безопасности в отношении информационных активов Заказчика в соответствии с правилами Заказчика;

2.1.9. Исполнитель гарантирует, что служба сопровождения будет производиться на надлежащем профессиональном уровне.

**2.2. Исполнитель вправе:**

2.2.1. своевременно и в полном объеме получать плату за оказанные Услуги;

2.2.2. иметь иные права, предусмотренные законодательством Республики Казахстан и настоящим Договором.

**2.3. Заказчик обязан:**

2.3.1. оплатить стоимость оказанных Исполнителем услуг в объеме и согласно порядку, предусмотренном в Договоре;

2.3.2. своевременно подавать Исполнителю заявки на обслуживание и предпринимать все возможные усилия для максимально оперативного оповещения Исполнителя о возникновении проблем с ПО;

2.3.3. обеспечить доступ согласованного персонала Исполнителя к информационной системе и при необходимости к соответствующему оборудованию системы в соответствии с правилами внутреннего распорядка Заказчика.

**2.4. Заказчик вправе:**

2.4.1. своевременно принять объем оказанных Услуг в сроки, установленные Договором, согласно Актам выполненных работ/оказанных Услуг и оплатить Услуги, предусмотренные настоящим Договором, в размерах и в сроки, установленные Договором, согласно Актам выполненных работ/ оказанных Услуг.

**3. Стоимость Услуг и порядок расчетов**

3.1. Ежемесячная стоимость Услуг по настоящему Договору составляет **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) тенге \_\_\_\_ тиын**с учетом НДС в месяц.

3.2. Ежемесячная стоимость услуг, указанная в пункте 3.1. настоящего Договора, не является окончательной и может изменяться в период действия настоящего Договора.

3.3. Общая сумма договора складывается из ежемесячной стоимости услуг и фактически понесённых расходов Исполнителя.

3.4. Оплата Услуг производится Заказчиком ежемесячно на основании электронной счет-фактуры, выставленного Исполнителем по факту оказания услуг и предоставлением подписанного Сторонами Акта выполненных работ/оказанных Услуг с указанием содержания услуг и их стоимости. Сумма услуг определяется в Акте, выставленном Исполнителем.

3.5. Оплата производится в течение 10 (десяти) рабочих дней после выполнения условий п.3.4 Договора. Возможно применение других форм расчётов, предусмотренных действующим законодательством РК, в том числе зачет встречных требований.

3.6. Датой оплаты Услуг считается дата зачисления денег на расчетный счет Исполнителя.

3.7. В случае, если для оказания Услуг Исполнитель по письменному заданию (поручению) Заказчика понесет расходы, связанные с поездками, то Заказчик оплачивает фактически понесенные Исполнителем расходы с учетом налогов, предусмотренных в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан, при условии предоставления оригиналов подтверждающих документов Заказчику. При этом сумма оплачиваемых Заказчиком расходов Исполнителю не должна превышать нормы, установленные локальными актами Заказчика по возмещению затрат на проезд и проживание при командировании.

3.8. В случае пролонгации Договора стоимость услуг подлежит корректировке по соглашению сторон.

**4. Порядок оказания Услуг**

4.1. Исполнитель должен оказывать Услуги квалифицированно. Качество оказываемых Услуг должно отвечать соответствующим общепринятым стандартам и требованиям Заказчика, а также законодательству Республики Казахстан, регулирующему предоставление данного вида Услуг.

4.2. Услуги считаются оказанными и принятыми после подписания обеими сторонами Акта выполненных работ/ оказанных Услуг.

4.3.Заказчик обязуется в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с момента получения Акта выполненных работ/оказанных Услуг, направить Исполнителю подписанный Акт, либо заявить мотивированный отказ от приемки оказанных Услуг. В случае мотивированного отказа Заказчика от приемки оказанных Услуг, Сторонами составляется двухсторонний Акт с указанием перечня необходимых доработок и сроков их устранения. Устранение указанных недостатков производится Исполнителем своими силами и за свой счёт в срок, указанный в соответствующем двухстороннем Акте, но не более чем в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения Исполнителем от Заказчика мотивированного отказа от приемки оказанных Услуг.

**5. Ответственность Сторон**

5.1. В случае нарушения Исполнителем сроков оказания Услуг, определенных настоящим Договором, Исполнитель уплачивает по требованию Заказчика неустойку (но не убытки) в размере 0,05% от стоимости не оказанных в срок Услуг за каждый календарный день просрочки, но не более 10% от стоимости Услуг в месяц.

5.2. За несвоевременную оплату стоимости Услуг, Заказчик уплачивает по требованию Исполнителя только неустойку (но не убытки) в размере 0,5% от суммы просроченного платежа за каждый банковский день просрочки, но не более 10% от суммы просроченного платежа.

5.3. За некачественное оказание Услуг, Исполнитель уплачивает по требованию Заказчика штраф в размере 10% от общей стоимости Услуг за месяц.

5.4.Уплата штрафных санкций и неустоек не освобождает Стороны от надлежащего выполнения обязательств по настоящему Договору.

5.5. Меры ответственности Сторон, не предусмотренные условиями настоящего Договора, применяются в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

**6. Антикоррупционная оговорка**

6.1. Каждая Сторона (данный термин для целей настоящих положений включает всех работников, агентов, представителей, аффилированных лиц каждой из Сторон, а также других лиц, привлекаемых ими или действующих от их имени) соглашается, что она не будет в связи с товарами (работами, услугами), поставляемыми (оказываемыми) по настоящему Договору, давать или пытаться давать взятки (включая, без ограничения, любые формы оплаты, подарки и прочие имущественные выгоды, вознаграждения и льготы (в виде денег или любых ценностей) другой Стороне, ее работникам, агентам, представителям, потенциальным клиентам, аффилированным лицам, а также другим лицам, привлекаемым другой Стороной или действующим от ее имени, государственным служащим, межправительственным организациям, политическим партиям, частным лицам и прочим сторонам («Вовлеченные стороны»).

6.2. Каждая Сторона заявляет и гарантирует другой Стороне, что до даты заключения Договора она не давала и не пыталась давать взятки Вовлеченным сторонам с целью установления и (или) продления каких-либо деловых отношений с другой Стороной в связи с настоящим Договором.

6.3. Каждая Сторона признает и соглашается с тем, что она ознакомилась с законами против взяточничества и отмывания денег всех стран, в которых она учреждена или зарегистрирована и в которых она осуществляет свою деятельность, и будет соблюдать указанные законы.

6.4. Каждая из Сторон соглашается с тем, что она не будет совершать и не допустит со своего ведома совершения каких-либо действий, которые приведут к нарушению другой Стороной применимых законов против взяточничества или отмывания денег.

6.5. Стороны соглашаются с тем, что их бухгалтерская документация должна точно отражать все платежи, осуществляемые по настоящему Договору.

6.6. Если одной из Сторон станет известно о фактическом или предположительном нарушении ею какого-либо из настоящих положений о противодействии взяточничеству и коррупции, она должна немедленно поставить об этом в известность другую Сторону и оказать ей содействие в расследовании, проводимому по данному делу.

6.7. Стороны вправе разработать для своих сотрудников и следовать политикам и процедурам по борьбе с коррупцией, необходимым для предотвращения фактов взяточничества или попыток дачи взяток.

6.8. Каждая Сторона обязуется обеспечить выполнение процедур по предотвращению фактов взяточничества или попыток дачи взяток компаниями, выступающими в рамках данного Договора, от имени каждой из сторон, при их наличии.

6.9. Стороны соглашаются, что в дополнение к правам на расторжение (отказ от исполнения), предусмотренным другими положениями настоящего Соглашения, ненарушающая Сторона имеет право немедленно расторгнуть (отказаться от исполнения) настоящее Соглашение в случае нарушения другой Стороной настоящих положений о противодействии взяточничеству и коррупции, и при этом другая Сторона не вправе требовать какие-либо дополнительные платежи в рамках настоящего Соглашения, кроме платежей, не связанных с нарушением настоящих положений о противодействии взяточничеству и коррупции, за товары (работы, услуги), надлежащим образом поставленные (выполненные, оказанные) по настоящему Соглашению до его расторжения

6.10. Каждая из Сторон освобождается от обязательств по осуществлению какого-либо платежа, который может причитаться другой Стороне по настоящему Соглашению, если такой платеж связан с нарушением другой Стороной настоящих положений о противодействии взяточничеству и коррупции.

6.11. Каждая из Сторон, в соответствии с проводимой в компании кадровой политикой, при осуществлении предпринимательской деятельности гарантирует неприменение принудительного труда, рабство или торговли людьми, а также, насколько известно Сторонам, принудительный труд, рабство или торговля людьми не будут являться частью операций любого из прямых поставщиков. Стороны приняли, и будут принимать в будущем все необходимые меры для обеспечения насколько это возможно указанных гарантий на протяжении всего срока действия настоящего Договора.

1. **Форс-мажор**

7.1.Ни одна из сторон не несет ответственности перед другой стороной за задержку, недопоставку или невыполнение обязательств, обусловленных обстоятельствами, возникшими помимо воли и желания сторон и которые нельзя предвидеть или избежать, включая объявленную или фактическую войну, гражданские волнения, эпидемии, блокаду, эмбарго, землетрясения, наводнения, пожары и др. стихийные бедствия.

7.2. В случае, когда исполнение настоящего договора или отдельных его условий станет невозможным для Сторон вследствие вышеуказанных форс-мажорных обстоятельств, срок исполнения соответствующих обязательств отодвигается на весь срок действия указанного обстоятельства и ликвидации его последствий.

7.3. Сторона, для которой создалась невозможность исполнения обязательств по настоящему договору, обязана не позднее 10 календарных дней с момента наступления и прекращения вышеуказанных форс-мажорных обстоятельств уведомить другую сторону в письменной форме. Доказательствами, свидетельствующими, о таких форс-мажорных обстоятельствах и их длительности являются документы, выданные уполномоченным на то государственным органом Республики Казахстан. Несвоевременное уведомление лишает сторону права ссылаться на любое вышеуказанное обстоятельство как на основание, освобождающее от ответственности за неисполнение своих обязательств.

7.4. Если обстоятельства непреодолимой силы действуют на протяжении 2 (двух) последовательных месяцев и не обнаруживают признаков прекращения, настоящий Договор, может быть, расторгнут Заказчиком путем направления уведомления Исполнителю с проведением взаимных расчетов по исполненным обязательствам.

**8.Порядок разрешения споров**

8.1. Все споры по настоящему Договору решаются путем ведения переговоров с соблюдением претензионного порядка урегулирования споров.

8.2. Любая из Сторон может направить другой Стороне письменное уведомление (претензию) о споре, который не был разрешен в процессе осуществления обычной хозяйственной деятельности.

8.3. В течение 30 (тридцати) календарных дней после вручения такого уведомления (претензии), уполномоченные лица Сторон, должны провести переговоры с целью урегулирования спора.

8.4. В случае если спорыи разногласия не будут урегулированыпутем переговоров между Сторонами, они подлежат разрешению в судебном порядке в соответствии с законодательством Республики Казахстан, в судебных органах по месту нахождения Исполнителя.

8.5. Настоящие положения не лишают сторон права на расторжение (отказ от исполнения) договора в порядке, предусмотренном законодательством РК и условиями Договора.

**9.Особые условия**

9.1.Договор составлен в 3-х экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, из них один экземпляр ‑ Заказчику, два ‑ Исполнителю.

9.2.В случае изменения юридического статуса, адреса, банковских реквизитов Стороны обязаны уведомить друг друга в течение 5-ти календарных дней с даты таких изменений.

9.3.Ни одна, из Сторон не вправе передавать свои права и обязанности по Договору третьим лицам без письменного на то согласия другой Стороны.

9.4. Стороны гарантируют конфиденциальность, неразглашение третьим лицам всей полученной друг от друга информации или документации по настоящему договору, за исключением случаев, когда предоставление информации или документации обязательно для сторон в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

В случае разглашения или передачи стороной третьему лицу какой-либо информации или документации, полученной в связи с исполнением настоящего договора, виновная сторона обязуется возместить все причиненные убытки, за исключением случаев, когда предоставление информации или документации обязательно для сторон в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

9.5.Во всем, что не предусмотрено настоящим Договором, стороны руководствуются действующим законодательством Республики Казахстан.

* 1. После подписания Договора обеими Сторонами все предыдущие переговоры и переписка

между Сторонами в отношении предмета и условий настоящего Договора в этой связи утрачивают юридическую силу.

9.7. Все изменения и дополнения к настоящему договору действительны только в том случае, если они составлены в письменной форме и подписаны уполномоченными на то представителями Сторон.

9.8. Все приложения к настоящему Договору, подписанные уполномоченными представителями Сторон являются его неотъемлемыми частями.

9.9. Ни одна из Сторон не вправе уступать свои права и/или обязательства третьим лицам, без предварительного письменного согласия на то другой стороны.

1. **Срок действия договора и условия его расторжения**

10.1. Договор вступает в силу со дня его подписания уполномоченными представителями Сторон, распространяет свое действие на отношения Сторон фактически сложившиеся со дня его подписания и действует до 31.12.2019 года включительно.

10.2.Расторжение (отказ от исполнения) настоящего Договора допускается в следующих случаях:

- по взаимному согласию Сторон;

- по инициативе Заказчика в одностороннем порядке с предварительным извещением Исполнителя за 30 (тридцать) календарных дней либо в иной согласованный Сторон срок, до даты расторжения;

- в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством Республики Казахстан.

**11. Юридические адреса сторон и банковские реквизиты**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Исполнитель:** |  | **Заказчик:** |
|  |  | |  |  | | --- | --- | | **АО "Жезказганская распределительная электросетевая компания"**  Республика Казахстан  100600, Карагандинская область,  г. Жезказган, ул. М. Маметовой, 33  БИН 961 040 001 524  ИИК KZ87821S89АМ10000001 АО «Вank RBK» города Караганда  БИК KINCKZKA  тел.8(710)2 76-29-29, 76-16-92, Факс: 8(710)2 76-29-28  Свидетельство по НДС серия 30 №0017406 от03.11.2005 г.  email: aojrek@mail. ru | | | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /**Т.И. Утегенов/**  М.П. | | |
| Ответственное лицо:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Тел.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  | Ответственное лицо:  Начальник АСУ  Патласов Олег Юрьевич  Сот.тел: 87052520201, 87503313770 |

Приложение № 1

к договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Порядок и стоимость оказания Услуг**

1.В рамках настоящего Договора под оказанием услуг Стороны понимают полный спектр консультационных и технологических услуг:

1.1по поддержке существующего функционала программного обеспечения Заказчика - использование и сопровождение Информационных систем,

2. Услуги осуществляются следующим образом:

• Заказчик оформляет запрос на оказание услуг через ServiceDesk

• Служба сопровождения Исполнителя работает с 8.00 по 17.00 времени г. Нур-Султан с понедельника по пятницу, кроме праздничных дней.

**3. Стоимость услуг**

**3.1. услуга по использованию и техническому сопровождению информационных систем**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование | | кол-во пользователей | | стоимость, в тг., в месяц с учетом НДС | |
| 1 | Использование ИСПО KAZDocuments | | 13 | | 43 057.00 | |
| 2 | Сопровождение ИС ПО KAZDocuments | | 13 | | 6 745.96 | |
| 3 | Использование ИС ПО ИФС | | 10 | | 8 667.00 | |
| 4 | Сопровождение ИС ПО ИФС | | 10 | | 11 267.10 | |
|  | **Всего стоимость в месяц, тенге** | |  | | **69 737.06** | |
|  |
|  | |  | |  | |
|  | |  | |  | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Исполнитель:** |  | **Заказчик:** |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/**  (Подпись, М.П.) |  | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Т.И. Утегенов/**  (Подпись, М.П.) |