**Утверждаю**

**Председатель тендерной комиссии**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_М.Каблашев**

**12 декабря 2019 года**



##### ТЕНДЕРНАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ

АО «Народный Банк Казахстана» (далее – Банк) 30 декабря 2019 года проводит через систему электронных торгов открытый тендер по закупке услуг технической поддержки программного обеспечения Oracle.

Требования к уровню и порядку предоставления услуг приведены в приложении 1 к тендерной документации.

1. Сроки оказания услуг технической поддержки ПО «Oracle» – с даты окончания срока действия текущей технической поддержки с 11 января 2020 года по 10 января 2021 года.
2. Условия оплаты:

* базовые условия - по факту оказания услуг;
* другие альтернативные варианты по предложению потенциального поставщика.

Оплата стоимости услуг, согласно условиям договора, будет производиться перечислением денежных средств на счет поставщика открытый в АО «Народный Банк Казахстана» на момент подписания договора либо на счет поставщика, ранее открытый в АО «Народный Банк Казахстана».

В случае, если договором будет предусмотрено условие об осуществлении Банком предоплаты на сумму 100 000 000,00 (сто миллионов) тенге и выше, поставщик должен предоставить для Банка приемлемую банковскую гарантию возврата предоплаты, при этом Банк-гарант утверждается решением Правления Банка.

1. Срок действия тендерной заявки 60 календарных дней с даты торгов на ЭТП Банка.
2. Обязательные требования к потенциальным поставщикам:

* обладать профессиональной компетенцией и опытом работы, иметь необходимые финансовые, материальные и трудовые ресурсы для исполнения обязательств в соответствии с договором поставки;
* отсутствие претензий со стороны АО «Народный Банк Казахстана» по ранее заключенным договорам;
* являться платежеспособным, не подлежать ликвидации, на его имущество не должен быть наложен арест, его финансово-хозяйственная деятельность не должна быть приостановлена в установленном законодательством Республики Казахстан порядке;
* выполнять свои обязательства по уплате налогов и других обязательных платежей в бюджет на момент подачи заявки на участие в тендере и на момент заключения договора о закупках;
* потенциальный поставщик должен предоставить письмо от компании Oracle о статусе партнерства, правах продажи услуг продления технической поддержки Oracle на территории Республики Казахстан и наличия опыта оказания сертифицированной технической поддержки Oracle на территории Республики Казахстан;
* предоставления письма от локального представительства компании Oracle об отсутствии просроченной задолженности по ранее размещенным заказам;
* наличие не менее 2-х специалистов, сертифицированных OCP/OCA DBA, подтверждающих опыт работы в качестве специалистов Центра технической поддержки Oracle первой линии на территории Республики Казахстан;
* победитель тендера должен будет до заключения договора предоставить в Банк оригинал письма от компании Oracle о том, что техническая поддержка Oracle будет активна и доступна для Банка в течение всего периода, вне зависимости от статуса и состояния потенциального поставщика, разместившего данный заказ.

1. Потенциальный Поставщик несет все расходы, связанные с подготовкой и подачей своей тендерной заявкой, а Банк и тендерная комиссия не отвечает и не несет обязательства по этим расходам, независимо от характера проведения и результатов тендера.
2. Язык тендерной заявки – русский, по желанию - государственный.
3. Тендерная документация выдается потенциальному участнику тендера без взимания платы.
4. Обеспечение тендерной заявки – перечисление на счёт АО «Народный Банк Казахстана» денежных средств в размере 3 000 000,00 тенге (IBAN KZ146010005000000001, БИК HSBKKZKX, БИН 940140000385, КБе 14 в АО «Народный Банк Казахстана»).
5. В счёте необходимо указать, на какие цели перечисляются средства: «Обеспечение тендерной заявки на участие в тендере на оказание технической поддержки программного обеспечения Oracle».

Обеспечение тендерной заявки, внесённое участниками тендера, возвращается потенциальному поставщику в следующих случаях:

1. отклонения тендерной заявки как не отвечающей требованиям тендерной документации;
2. отзыва тендерной заявки до истечения окончательного срока приемапредставления тендерных заявок;
3. прекращения Банком тендерных процедур без определения победителя тендера;
4. непризнания потенциального поставщика (подрядчика) победителем тендера;
5. вступления в силу договора о закупках, заключенного с данным потенциальным поставщиком (подрядчиком);
6. окончания срока действия тендерной заявки потенциального поставщика (подрядчика).

Обеспечение тендерной заявки возвращается потенциальному поставщику в течении десяти рабочих дней на основе письма предоставленного потенциальным поставщиком о возврате внесенного обеспечения с указанием реквизитов, на которые необходимо осуществить возврат.

Обеспечение тендерной заявки не возвращается потенциальному поставщику, представившему тендерную заявку и соответствующее обеспечение в случаях, если:

1. участие в тендере прекращается по причине отзыва или несогласованного изменения тендерной заявки по истечении окончательного срока представления тендерной заявки;
2. потенциальный поставщик (подрядчик) не подписал договор о закупках, будучи определенным победителем тендера, в сроки, указанные в тендерной документации.

**Процедура рассмотрения тендерных заявок:**

* регистрация потенциальных поставщиков на электронной тендерной площадке (ЭТП) «Halykgroup» (регистрация потенциального поставщика производится в течение 5-ти рабочих дней с момента подачи регистрационных данных потенциальным поставщиком);
* завершение регистрации и окончательный срок представления тендерных заявок – до 9:00 часов 24 декабря 2019 года, (за 4 рабочих дня до даты проведения торгов);
* проведение технической экспертизы тендерных заявок и других соответствующих экспертиз (3 рабочих дня);
* допуск потенциальных поставщиков к участию в торгах;
* проведение торгов – 30 декабря 2019 года с 15:00 до 16:00 часов;
* представление потенциальными поставщиками скорректированных предложений по улучшению цены и условий поставки;
* рассмотрение тендерной комиссией скорректированных предложений потенциальных поставщиков, проведение торгов, подведение результатов тендера;
* рассмотрение результатов тендера Правлением Банка.

При рассмотрении ценовых предложений тендерных заявок Банк оставляет за собой право вести переговоры с потенциальными поставщиками (подрядчиками) по улучшению цены заявки, условий оплаты и сроков поставки.

**Критерии оценки тендерных заявок:**

* соответствие потенциального поставщика квалификационным и обязательным требованиям тендерной документации;
* соответствие тендерной заявки техническому заданию и техническим спецификациям тендерной документации;
* предлагаемая цена и условия оплаты.

Комиссия вправе не раскрывать информацию, касающуюся рассмотрения, оценки   
и сопоставления тендерных заявок потенциальным поставщикам (подрядчикам) или любому другому лицу, официально не участвующему в рассмотрении, оценке и сопоставлении тендерных заявок.

Банк вправе отменить или отложить проведение тендера с письменным уведомлением потенциальных поставщиков (подрядчиков), представивших тендерные заявки, о его отмене или переносе с указанием новой даты проведения тендера.

Потенциальный поставщик имеет право изменять или отзывать свою тендерную заявку до истечения окончательного срока представления тендерных заявок.

Вопрос об определении победителя тендера будет рассмотрен Правлением Банка. Правление Банка вправе не утвердить результаты тендера, в связи с чем, тендер признается несостоявшимся. Правление Банка не обязано указывать участникам причины признания тендера несостоявшимся. По своему усмотрению Банк вправе провести новый тендер или определить иной способ закупки. В данном случае договор по итогам тендера заключаться не будет. При этом участникам тендера не будут возмещаться какие-либо суммы (за исключением возврата обеспечения тендерной заявки).

Срок заключения договора о закупках не может быть более 30 (тридцати) календарных дней со дня направления потенциальному поставщику уведомления о признании его тендерной заявки выигрышной и проекта договора о закупках.

Если потенциальный поставщик, предложение которого принято Банком, не подписывает договор в установленные сроки или если заключенный договор расторгнут в связи с невыполнением потенциальным поставщиком своих обязательств, Банк вправе заключить договор с другим участником тендера, предложение которого является наиболее предпочтительным, либо признать тендер несостоявшимся.

**Перечень документов, предоставляемых потенциальным поставщиком в тендерной заявке:**

* документальное подтверждение от разработчика программного обеспечения компании Oracle о статусе партнерства, правах продажи услуг продления технической поддержки Oracle на территории Республики Казахстан и наличия опыта оказания сертифицированной технической поддержки Oracle на территории Республики Казахстан (дата выдачи письма – не ранее 2019г.);
* письмо от локального представительства компании Oracle об отсутствии задолженности перед компанией Oracle;
* копии сертификатов 2-х работников, сертифицированных Oracle OCP/OCA c приложением их резюме, подтверждающих опыт работы в качестве специалистов Центра технической поддержки Oracle первой линии на территории Республики Казахстан;
* доверенность (*если договор от имени юридического лица подписывается не первым руководителем*);
* техническая спецификация (согласно приложению 1);
* документы, подтверждающие внесение обеспечения тендерной заявки (платежное поручение о перечислении денежных средств на расчетный счет АО «Народный Банк Казахстана»);
* письмо на возврат обеспечения тендерной заявки (приложение 4).

Вышеуказанные документы должны одновременно соответствовать следующим требованиям:

1. документы должны быть отсканированы и хорошо читабельны;
2. документы должны быть отсканированы в цветном виде;
3. документы должны содержать все страницы, которые есть в документе (должны быть представлены в полном виде).

В случае необходимости тендерная комиссия может затребовать от потенциального поставщика дополнительные сведения, документы по любым вопросам, имеющим отношение к тендеру.

Место проведения электронных торгов - электронная тендерная площадка «Halykgroup», web-сайт [www.e-tender.kz](http://www.e-tender.kz).

Дата и время проведения торгов – 30 декабря 2019 года с 15-00 до 16-00 часов.

Валюта торгов – тенге.

Минимальный шаг торгов – 1 000 000 тенге.

Потенциальными поставщиками в торгах должна быть указана общая стоимость услуг технической поддержки программного обеспечения Oracle с учетом НДС.

В течение одного рабочего дня после завершения торгов, участниками должны быть предоставлены ценовые предложения на минимальную стоимость, предложенную по результатам электронных торгов, согласно приложениям 2 и 3 к тендерной документации, путем направления их секретарю тендерной комиссии на e-mail: [tender@halykbank.kz](mailto:tender@halykbank.kz).

Контактные лица:

Начальник Управления ИТ логистики – Слесарев Е.С., тел. (727) 3301300.

Секретарь тендерной комиссии – Филатова О.А., тел.: (727) 2590840.

Потенциальные поставщики – участники тендера могут обратиться в Департамент безопасности Банка по контактному телефону (727) 2596878 по вопросам нарушения процедуры проведения тендера или других замечаний.

Обжалование действий (бездействия) комиссии допускается на любом этапе проведения тендера, но не позднее 10 (десяти) рабочих дней со дня подведения комиссией результатов тендера.

**Приложение 1 к тендерной документации**

**ТЕХНИЧЕСКАЯ СПЕЦИФИКАЦИЯ**

**на оказание услуг технической поддержка программного обеспечения «Oracle»**

**Перечень продуктов, на которые требуется оказание услуг технической поддержки в период:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ пп** | **Номер продукта** | **Наименование** | **Кол-во** | **Срок действия ТП** |
| 1 | 19767579 | Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual | 34 | С 11.01.2020 по 10.01.2021 |
| 2 | 19767579 | Oracle Forms and Reports - Processor Perpetual | 1 |
| 3 | 16725580 | Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual | 14 |
| 4 | 16252874 | Oracle Advanced Security - Processor Perpetual | 36 |
| 5 | 16252874 | Oracle Diagnostics Pack - Processor Perpetual | 36 |
| 6 | 16252874 | Oracle Real Application Testing - Processor Perpetual | 20 |
| 7 | 16252874 | Oracle Tuning Pack - Processor Perpetual | 16 |
| 8 | 15792344 | Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual | 20 |
| 9 | 15792344 | Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual | 16 |
| 10 | 15792344 | Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual | 4 |
| 11 | 15792381 | Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual | 2 |
| 12 | 15792381 | Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual | 3 |
| 13 | 15792381 | Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual | 1 |
| 14 | 15792381 | Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual | 4 |
| 15 | 15792381 | Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual | 1 |
| 16 | 15792381 | Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual | 1 |
| 17 | 15792381 | Oracle Database Standard Edition - Processor Perpetual | 5 |
| 18 | 14377862 | Oracle Internet Application Server Enterprise Edition - Named User Plus Perpetual | 10 |
| 19 | 15272809 | Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual | 30 |
| 20 | 20957091 | Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual | 24 |
| 21 | 20957091 | Oracle Partitioning - Processor Perpetual | 24 |
| 22 | 21222737 | Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual | 3 |
| 23 | 22107514 | Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual | 32 |

**Требования к уровню и порядку предоставления услуг технической поддержки программного обеспечения «Oracle»**

1. **Назначение услуг**

Продление технической поддержки программного обеспечения (лицензий) «Oracle» – является неотъемлемой составляющей поддержки функционирования Прикладного программного обеспечения АИС.

1. **Цели услуг**

Оперативная консультационная помощь в поддержании использования Oracle, с учетом программного окружения.

1. **Задачи услуг**
   1. Предоставление кода доступа в систему MyOracleSupport (номер CSI), обеспечивающего прямой доступ к ресурсам технической поддержки Oracle;
   2. Обеспечение первой линии технической поддержки Oracle на территории Республики Казахстан.
2. **Порядок и срок услуг**

Услуги технической поддержки Oracle – комплекс мероприятий по обновлению версий программного продукта, связанные с исправлением ошибок, усовершенствованием и модификацией программного продукта, и информационной поддержкой по возникающим вопросам эксплуатации и применению продукта на аппаратно-программном комплексе прикладного программного обеспечения АИС Заказчика.

* 1. Уровень услуг, определяющий объем услуг – согласно объема видов работ, определенных Производителем – Компанией Oracle, представленному в п. 5 настоящей Технической спецификации;
  2. Исполнитель услуг должен обеспечить размещение заказа на предоставление услуг технической поддержки Oracle в соответствии со Спецификацией ЛПО, согласно раздела I настоящей Технической спецификации, через – Компанию Oracle;
  3. Исполнитель должен обеспечить первую линию технической поддержки Oracle на территории Республики Казахстан и предоставить Заказчику возможность обращаться в глобальную службу поддержки Oracle с крупнейшей в индустрии инфраструктурой;
  4. В случае невозможности / либо задержки решения вопроса удаленно, Исполнитель должен обеспечить содействие (по телефонной связи, либо через электронную почту) для эскалации и взаимодействия с Центром технической поддержки Oracle. Участие Исполнителя должно обеспечить решение вопроса до его полного закрытия.
  5. Период услуг – 1 (один) календарный год с момента окончания предыдущего оплаченного периода, согласно действующим бизнес-правилам Oracle, согласно технической спецификации.

1. **Объем услуг**

Услуги должны быть предоставлены в объеме работ, предусмотренным Компанией - Oracle, и должны соответствовать действующим правилам Oracle, относительно данного рода услуг, а именно:

* 1. Доступ к электронной информационной системе технической поддержки, включающей в себя:
* Доступ к электронной информационной системе технической поддержки (MyOracleSupport) с возможностью заведения технических запросов Заказчика (SR);
* Доступ к новейшей технической информации по продуктам Oracle на выделенных страницах Internet: [www.oracle.com](http://www.oracle.com)
  1. Предоставление доступа к технической информации и/или дополнительным программным компонентам (patch-ей) для преодоления и разрешения проблем и ошибок, обнаруженных в программных продуктах Oracle;
  2. Бесплатное получение обновленных версий поддерживаемых продуктов (updates), выпускаемых для обеспечения эффективной совместимости с новыми версиями операционных систем, по мере их поступления;
  3. Получение новых версий поддерживаемых продуктов с новыми функциональными возможностями (upgrades);
  4. Возможность миграции поддерживаемых Программ при переходе из одной операционной среды в другую (при соблюдении условий миграции Oracle).

1. **Сопутствующие услуги**

В рамках старта оказания услуг - Исполнитель должен обеспечить:

* 1. Предоставление кодового слова (лицензий, регистрационных номеров) для доступа к сайту службы технической поддержки MyOracleSupport.com - в срок не более 15 (пятнадцати) рабочих дней после заключения договора;
  2. Предоставление дистрибутивов обновленных версий ЛПО Oracle, вышедших в период возобновления технической поддержки Заказчиком в срок до 10-ти рабочих дней с момента подписания Договора;
  3. Предоставление официального подтверждения от Производителя – Компании Oracle - о размещении заказа на продление услуг, на предоставление номера CSI, с указанием периода продления технической поддержки Oracle;

1. **Квалификационные требования**
   1. Исполнитель должен являться действующим партнером Компании Oracle и должен предоставить:

* Письмо-подтверждение от Компании Oracle о статусе партнерства;
* Письмо-подтверждение о правах продажи услуг продления технической поддержки Oracle на территории Республики Казахстан и наличия опыта оказания сертифицированной технической поддержки Oracle на территории Республики Казахстан;
* Письмо от локального представительства компании Oracle об отсутствии задолженности перед компанией Oracle.
  1. Поставщик услуг должен предоставить копии 2-ух Oracle OCP/OCA DBA-сертифицированных специалистов и их резюме, подтверждающих опыт работы в качестве специалистов Центра технической поддержки Oracle первой линии на территории РК.

1. **Техническое описание услуг первой линии технической поддержки**
   1. Активное содействие по администрированию:

* инсталляции программного обеспечения СУБД «Oracle Database» (серверная, клиентская часть) на операционные системы: MS Windows, IBM AIX, и др.;
* создание новых «пустых» баз данных (БД) (продуктивных, резервных, тестовых) и их первичная настройка;
* администрирование пользователей, ролей, профилей БД;
* управление пространством в БД;
* создание требуемых объектов (таблиц, индексов, последовательностей и т.д.) в БД;
* настройка сигнальных метрик БД;
* создание системных заданий на выполнение тех или иных операций в СУБД «Oracle Database»;
* экспорт/импорт метаданных на уровне схем (пользователей) БД (исключая миграции БД).
  1. Активное содействие по повышению надежности
* мониторинг функционирования программного обеспечения СУБД «Oracle Database»;
* отслеживание, выдача рекомендаций, установка (инсталляция) пакетов обновлений и новых версий программного обеспечения СУБД «Oracle Database»;
* формирование, регистрация заявок на портале технической поддержки компании «Oracle Database» (My Oracle Support) от лица и с использованием CSI Клиента;
* проверка целостности блоков данных БД;
* настройка автоматического резервирования БД;
* резервирование и восстановление БД из резервных копий;
* управление резервными копиями БД;
* подборка информации о последних версиях продуктов, технические бюллетени по всем продуктам Oracle, статьи с решениями часто встречающихся вопросов и проблем, извещения о снятии продуктов с сопровождения и поддержки;
* консультации по установке продуктов (последовательные инструкции по установке, документация, заметки об особенностях устанавливаемых версий).
  1. Порядок обращений с запросами на содействие:
* Уровня критичности Mission Critical Business Impact (Severity 1) – Отрабатываются в режиме 24/7 с возможным выездом квалифицированных специалиста (-ов) на площадки Банка. Время реакции на сервисный запрос в соответствии с действующими регламентами MOS (в течение одного часа). Открытие сервисного запроса (Service Request) уровня критичности Severity 1 производится стороной Поставщика или Заказчика через портал поддержки MOS (My Oracle Support) с уведомлением локального инженера поддержки обслуживающего партнера (Oracle Partner Support Provider)
* Уровня критичности Severity 2 – Отрабатываются в режиме 8/5 (в рабочее время) удаленно. В особо критичные моменты для Банка, возможна поддержка 24/7 с выездом квалифицированных специалиста(ов) на площадки Банка.  Время реакции в соответствии с действующими регламентами MOS.
* Уровня критичности Severity 3,4 – Отрабатываются в режиме 8/5 (в рабочее время) удаленно. Время реакции в соответствии с действующими регламентами MOS.
* Консультация – консультирование по вопросам эксплуатации продуктов покрываемых данной поддержкой. Обращение в свободной форме (по электронной почте, мессенджеры, телефон). Время ответа зависит от нагрузки квалифицированных специалистов первой линии поддержки, но не должно превышать 3-х календарных дней и может предоставляться в свободной форме. По согласованию сторон консультация может быть осуществлена на площадке Банка.
* Возможна эскалация критичности запроса.

­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Приложение 2 к тендерной документации**

##### Тендерное предложение

**Наименование потенциального поставщика \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Наименование предмета тендера** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Предлагаемые УСЛОВИЯ заключения договора:**

**1. Общая стоимость услуг технической поддержки программного обеспечения «Oracle» с НДС (цифрами и прописью)**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, в том числе стоимость банковской гарантии возврата предоплаты (при сумме предоплаты более 100 000 000,0 тенге) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (цифрами и прописью)**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**2. Условия оплаты:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**3. Сроки оказания услуг технической поддержки:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**4. Охват Лота \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ %.**

**5. Срок действия тендерной заявки\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**6. Сопутствующие услуги (означают любые вспомогательные или дополнительные услуги, подлежащие выполнению потенциальным поставщиком.)**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**8. Мы ознакомлены с условиями проекта договора и готовы подписать его в течение \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ календарных дней от даты уведомления о признании нашей тендерной заявки выигрышной (но не более 30 календарных дней).**

*Приложения:*

Таблица цен, Приложение 3;

Другие сведения (по инициативе Заказчика).

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(должность) (Ф.И.О.)*

**М.П**.

# Приложение 3 к тендерной документации

# ТАБЛИЦА ЦЕН

тендерной заявки потенциального поставщика

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(наименование потенциального поставщика)*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ пп** | **Номер продукта** | **Кол-во** | **Срок действия ТП** | **Цена за единицу**  **в тенге с НДС** | **Общая стоимость услуг технической поддержки в тенге с НДС** | |
| 1 | 19767579 | 34 | С  11.01.2020  по  10.01.2021 |  |  | |
| 2 | 19767579 | 1 |  |  | |
| 3 | 16725580 | 14 |  |  | |
| 4 | 16252874 | 36 |  |  | |
| 5 | 16252874 | 36 |  |  | |
| 6 | 16252874 | 20 |  |  | |
| 7 | 16252874 | 16 |  |  | |
| 8 | 15792344 | 20 |  |  | |
| 9 | 15792344 | 16 |  |  | |
| 10 | 15792344 | 4 |  |  | |
| 11 | 15792381 | 2 |  |  | |
| 12 | 15792381 | 3 |  |  | |
| 13 | 15792381 | 1 |  |  | |
| 14 | 15792381 | 4 |  |  | |
| 15 | 15792381 | 1 |  |  | |
| 16 | 15792381 | 1 |  |  | |
| 17 | 15792381 | 5 |  |  | |
| 18 | 14377862 | 10 |  |  | |
| 19 | 15272809 | 30 |  |  | |
| 20 | 20957091 | 24 |  |  | |
| 21 | 20957091 | 24 |  |  | |
| 22 | 21222737 | 3 |  |  | |
| 23 | 22107514 | 32 |  |  | |
| **Услуги первой линии технической поддержки** | | | | | |  | |
| **Итого** | | | | | |  | |
| **Стоимость банковской гарантии** | | | | | |  | |
| **Всего** | | | | | |  | |

Общая стоимость в тенге \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, включает НДС и другие налоги, платежи, сборы и расходы. Потенциальный поставщик вправе указать другие расходы.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(Подпись)* *(Должность, фамилия, и.о.)*

М.П.

# Приложение 4 к тендерной документации

**Письмо**

**на возврат обеспечения тендерной заявки**

Настоящим письмом \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(наименование потенциального поставщика (подрядчика))*

просит осуществить возврат денежных средств в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, перечисленных в качестве обеспечения тендерной заявки на участие в тендере

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(наименование объекта и предмета тендера)*

по платёжному поручению № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ на следующие реквизиты:

*(число, месяц, год)*

***Для резидентов:***

**БИН/ИИН**

**ИИК**

**БИК**

**Банк получателя**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(должность)*  *(подпись) (фамилия, имя, отчество)*

**М.П.**

**Приложение 5 к тендерной документации**

**ПРОЕКТ**

**ДОГОВОР ОБ ОКАЗАНИИ УСЛУГ № \_\_\_\_\_\_\_**

г. Алматы «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2020 г.

**АО «Народный Банк Казахстана»**, юридическое лицо, созданное и зарегистрированное   
в соответствии с законодательством Республики Казахстан, с местом нахождения по адресу: г. Алматы,   
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем **«Заказчик»**,в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с одной стороны, и

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**, юридическое лицо, созданное и зарегистрированное в соответствии   
с законодательством Республики Казахстан, с местом нахождения по адресу: г. Алматы, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ именуемое в дальнейшем «**Исполнитель**», в лице в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего   
на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с другой стороны,

вместе именуемые **«Стороны»**, а по отдельности **«Сторона»**, либо как указано выше, заключили настоящий Договор об оказании услуг (далее, также – «**Договор**») о нижеследующем.

1. **ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

Исполнитель обязуется оказать Заказчику:

1) услуги технической поддержки программного обеспечения СУБД «Oracle Database» от компании – разработчика «Oracle» (далее – «Услуги технической поддержки») в объёме согласно   
Приложению 1 к Договору;

2) услуги первой линии технической поддержки программного обеспечения СУБД «Oracle Database», оказываемой Исполнителем в объеме согласно Приложению 2 к Договору (далее – «Услуги первой линии технической поддержки»);

а Заказчик обязуется принять и оплатить надлежащим образом оказанные Услуги технической поддержки и Услуги первой линии технической поддержки на условиях и в порядке, предусмотренных Договором. Услуги технической поддержки и Услуги первой линии технической поддержки далее   
по тексту Договора, также, совместно именуются как «Услуги», а по отдельности как определено выше.

1. **ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**
   1. Заказчик обязуется:
      1. предоставить работникам Исполнителя, задействованным в исполнении Договора, доступ   
         к программному обеспечению СУБД Oracle (далее, также – «программное обеспечение») Заказчика (тестовая среда, среда разработки). Доступ к продуктивной системе предоставляется   
         по согласованию Сторон в срок не более 3 (трех) рабочих дней с момента получения соответствующего письменного запроса со стороны Исполнителя;
      2. для надлежащего оказания Исполнителем Услуг, обеспечить следующие условия на территории Заказчика:

- предоставить работникам Исполнителя доступ на территорию Заказчика с персональными портативными компьютерами;

- обеспечить сетевые соединения для портативных компьютеров работников Исполнителя   
с доступом в локальную вычислительную сеть и СУБД Oracle Заказчика;

- предоставить работникам Исполнителя рабочие места, возможность выхода в Интернет, доступ   
к внутренним и местным линиям телефонной и факсимильной связи, принтеру;

* + 1. предоставлять работникам Исполнителя, задействованным в исполнении Договора, полный   
       и беспрепятственный доступ к оборудованию, материалам, документам и прочим ресурсам, которые необходимы для надлежащего оказания Исполнителем Услуг по Договору;
    2. обеспечить оказание содействия со стороны своих работников, задействованных в исполнении Договора, работникам Исполнителя, оказывающим Услуги;
    3. при получении уведомления со стороны Исполнителя о возникновении обстоятельств, замедляющих ход оказания Услуг или делающих дальнейшее оказание Услуг невозможным, которые возникли по независящим от Исполнителя причинам, принять, по возможности, все необходимые меры для разрешения данных негативных обстоятельств в срок не более 5 (пять) рабочих дней с момента получения соответствующего уведомления Исполнителя;
    4. принять от Исполнителя Услуги по соответствующему Акту приема-передачи оказанных Услуг технической поддержки, Акту приема-передачи оказанных Услуг первой линии технической поддержки (далее, также – «Акты приема-передачи») или предоставить мотивированный отказ от их принятия;
    5. оплатить надлежащим образом оказанные Услуги на условиях и в порядке, предусмотренных Договором.
  1. Исполнитель обязуется:
     1. своевременно и качественно оказывать/обеспечить оказание Услуги технической поддержки. Результатом оказания Услуг технической поддержки за отчетный период (отчетный период по Договору устанавливается равным 3 (трем) календарным месяцам) считать подписанный Акт приема-передачи оказанных Услуг технической поддержки. Акт приема-передачи оказанных Услуг технической поддержки составляется и подписывается в течение 10 (десять) рабочих дней со дня предоставления Заказчику Акта приема-передачи оказанных Услуг технической поддержки при отсутствии замечаний к оказанным Услугам технической поддержки;

Активация Технической поддержки на программное обеспечение от Компании - разработчика «Oracle» (далее, также – «Компания – разработчик») должна быть осуществлена Исполнителем в течение 5 (пять) рабочих дней со дня подписания Сторонами Договора. По результату активации Исполнитель должен предоставить акт оказанных услуг;

* + 1. своевременно и качественно оказывать Услуги первой линии технической поддержки. Результатом оказания Услуг первой линии технической поддержки за отчетный период (отчетный период по Договору устанавливается равным 3 (трем) календарным месяцам) считать подписанный Акт приема-передачи оказанных Услуг первой линии технической поддержки согласно пункту 4.17 Договора. Акт приема-передачи оказанных Услуг первой линии технической поддержки составляется и подписывается в течение 10 (десять) рабочих дней со дня предоставления Заказчику Акта приема-передачи оказанных Услуг первой линии технической поддержки при отсутствии замечаний к оказанным Услугам первой линии технической поддержки;
    2. ежеквартально, в течение первых 10 (десять) рабочих дней, следующих за отчетным кварталом, передавать Заказчику результаты оказанных Услуг по соответствующему Акту приема-передачи;
    3. строго выполнять все указания Заказчика по поводу оказания Услуг;
    4. немедленно информировать Заказчика в случае, если соблюдение указаний Заказчика может негативным образом сказаться на качестве оказываемых Услуг;
    5. при оказании Услуг на территории Заказчика соблюдать установленные правила охраны труда, пожарной безопасности и производственной санитарии;
    6. не предпринимать действий, причиняющих материальный или иной ущерб интересам и деловой репутации Заказчика, в случае причинения ущерба – возместить его в полном объеме;
    7. не разглашать коммерческую тайну, а также иную информацию о Заказчике, его деятельности, деловых партнерах, ставшую известной Исполнителю при оказании Услуг, в противном случае Исполнитель может быть привлечен к ответственности в соответствии с законодательством Республики Казахстан;
    8. незамедлительно ставить в известность Заказчика обо всех случаях попыток со стороны посторонних лиц получения информации о деятельности Заказчика и его клиентов;
    9. в случае, если Услуги технической поддержки не будут оказываться Компанией-разработчиком после получения согласно подпункту 4.13.1 Договора Заказчиком кодов (ключей) доступа   
       и регистрации Заказчика на официальном сайте Компании – разработчика, либо Заказчику   
       не будут предоставлены коды (ключи) доступа/не будет осуществлена регистрация Заказчика   
       на официальном сайте Компании – разработчика, вернуть Заказчику сумму, указанную   
       в подпункте 3.1.1 Договора, в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня получения соответствующего уведомления от Заказчика;
    10. обеспечить получение Заказчиком от Компании-разработчика Услуг технической поддержки программного обеспечения в течение срока, указанного в Приложении 1 к Договору.
    11. полностью выполнять все условия Договора;
    12. оказывать Услуги без нанесения какого-либо вреда имуществу Заказчика, в противном случае возместить Заказчику убытки в полном объеме;
    13. предоставить письмо от Компании – разработчика о том, что техническая поддержка Компании- разработчика будет активна и доступна для Заказчика в течение всего периода, вне зависимости от статуса и состояния Исполнителя, разместившего данный заказ.

1. **СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ** 
   1. За надлежащим образом оказанные Услуги Заказчик оплачивает Исполнителю их стоимость   
      в следующем порядке:
      1. стоимость Услуг технической поддержки составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) тенге и включает все расходы, связанные с активацией, оказанием Услуг технической поддержки, а также все налоги (в т.ч. НДС) и сборы, предусмотренные законодательством Республики Казахстан. Заказчик осуществляет предоплату в размере \_\_\_\_\_% стоимости Услуг технической поддержки осуществляется в течение 10 (десяти) рабочих дней после подписания Договора и предоставления счета на оплату оформленного в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан. Оставшуюся часть в размере \_\_\_\_\_% стоимости Услуг технической поддержки, Заказчик оплачивает ежеквартально, по факту оказания Услуг технической поддержки в течение 10 (десять) рабочих дней от даты подписания Сторонами Акт приема-передачи Услуг технической поддержки, на основании полученного от Исполнителя счета, оформленного в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан;
      2. стоимость Услуг первой линии технической поддержки составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) тенге и включает все расходы, связанные с оказанием Услуг первой линии технической поддержки, а также все налоги (в т.ч. НДС) и сборы, предусмотренные законодательством Республики Казахстан. Оплата Услуг первой линии технической поддержки производится ежеквартально, равными платежами, по факту оказания Услуг,   
         в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) тенге в течение 10 (десять) рабочих дней с момента получения счета-фактуры и подписания Акта приема-передачи оказанных Услуг первой линии технической поддержки, порядок которого определен в пункте 4.17 Договора.
   2. Оплата Услуг производится путем перевода денег на банковский счет Исполнителя, указанный   
      в разделе 9 Договора в порядке и сроки, указанные в подпунктах 3.1.1, 3.1.2 Договора.
2. **ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ И ПРИНЯТИЯ УСЛУГ**
   1. Каждая из Сторон обязуется назначить из числа своих работников – лиц, ответственных   
      за организацию и порядок оказания Услуг (далее – «Ответственные лица»).
   2. Ответственное лицо со стороны Исполнителя – \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, рабочий телефон +7 727 \_\_\_\_\_\_.
   3. Ответственное лицо со стороны Заказчика – \_\_\_\_\_\_\_\_\_, рабочий телефон +7 727 \_\_\_\_\_\_\_\_\_.
   4. Ответственное лицо со стороны Исполнителя наделено, включая, но, не ограничиваясь, следующими полномочиями и обязанностями:

- выступать в качестве основного контакта для Заказчика;

- отвечать за координирование и контроль исполнения заданий Заказчика в согласованные сроки   
и заданного качества.

* 1. Ответственное лицо со стороны Заказчика наделено, включая, но, не ограничиваясь, следующими полномочиями и обязанностями:

- выступать в качестве основного контакта для Исполнителя;

- отвечать за оформление и передачу Ответственному лицу Исполнителя письменных запросов   
на оказание Услуг установленного образца по форме согласно Приложению 3 к Договору (далее, также – «Заявка»);

- осуществлять приемку результатов оказанных Исполнителем Услуг по Договору.

* 1. Заявки подлежат передаче Ответственному лицу Исполнителя по электронной почте   
     на электронный адрес \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
  2. Направляемая Ответственным лицом Заказчика Заявка на разработку оформляется строго   
     по форме согласно Приложению 3 к Договору для наиболее точной оценки Исполнителем объема услуг, функционального отнесения и соответственно срока оказания услуг по Заявке.
  3. Заявка должна быть рассмотрена и согласована Сторонами в части наименования и объема услуг, срока их оказания, функционального отнесения и даты начала оказания услуг по Заявке.
  4. Время реакции Исполнителя в зависимости от приоритета, выставленного Заказчиком сообщения об ошибке должно составлять:

1. сообщение со статусом «Очень высокий» должно быть обработано Исполнителем в течение 4 (четыре) часов. Для целей Договора под словом «обработано» понимается первичная диагностика возникших ошибок и обеспечение Заказчика на получение от Компании-разработчика соответствующих услуг по устранению возникших ошибок. Заказчик должен обеспечить обратную реакцию на рекомендацию Исполнителя в течение 4 (четыре) часов,   
   в противном случае статус сообщения будет понижен до «Высокого»;
2. сообщение со статусом «Высокий» должно быть обработано Исполнителем в течение 1 (один) рабочего дня. Заказчик должен обеспечить обратную реакцию на рекомендацию Исполнителя в течение 1 (один) рабочего дня, в противном случае статус сообщения будет понижен до «Среднего»;
3. сообщение со статусом «Средний» должно быть обработано Исполнителем в течение 3 (три) рабочих дней. Заказчик должен обеспечить обратную реакцию на рекомендацию Исполнителя в течение 3 (три) рабочих дней, в противном случае статус сообщения будет понижен до «Низкого»;
4. сообщение со статусом «Низкий» должно быть обработано Исполнителем в течение 5 (пять) рабочих дней, либо по согласованию между Исполнителем и Заказчиком.

Услуги первой линии технической поддержки оказываются Исполнителем в срок,   
не превышающий 10 (десять) рабочих дней со дня получения от Заказчика соответствующего уведомления.

* 1. Исполнитель оказывает профилактические работы в количестве 3 (трех) рабочих дней в месяц   
     по поиску, выявлению и выработке рекомендаций, выполнению общих работ   
     по администрированию, а также выполнение практических работ по устранению потенциально опасных и узких мест программного обеспечения способом удаленного соединения с серверами Заказчика и/или способом выезда на территорию Заказчика.
  2. Консультации будут проводиться по телефону call-центра Исполнителя (+7 727 \_\_\_\_\_\_\_) в рабочие дни (кроме выходных и праздничных дней) с понедельника по пятницу с 9-00 до 18-00 по Алматинскому времени.
  3. Выездные работы оформляются заявкой, направленной Исполнителю по электронной почте   
     на электронный адрес \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, или официальным письмом на почтовый адрес: г. Алматы, \_\_\_\_\_\_\_\_\_. Услуги оказываются в рабочие дни (кроме выходных   
     и праздничных дней) с понедельника по пятницу с 9-00 до 18-00 по алматинскому времени. Результаты оказанных Услуг должны фиксироваться в соответствующих Актах приема-передачи.
  4. Порядок предоставления Услуг, прием-передача оказанных Услуг:
     1. предоставление Услуг осуществляется путем:

1. передачи Заказчику кодового слова (лицензий, регистрационных номеров) для доступа к сайту службы технической поддержки MyOracleSupport.com – в срок не более 10 (десять) рабочих дней со дня подписания Сторонами Договора;
2. осуществления регистрации Заказчика в качестве получателя Услуг технической поддержки на официальном сайте Компании - разработчика программного обеспечения (My Oracle Support <https://support.oracle.com>), в подтверждение чего Исполнителем Заказчику в срок   
   не более 10 (десять) рабочих дней со дня подписания Сторонами Договора предоставляется оригинал официального письма – подтверждения Компании – разработчика программного обеспечения в произвольной форме о регистрации Заказчика в качестве получателя Услуг на срок, указанный в Приложении 1 к Договору. Получение Заказчиком оригинала официального письма – подтверждения Компании-разработчика служит подтверждением факта начала оказания Услуг Компанией - разработчиком программного обеспечения на период, указанный в Приложении 1 к Договору;
   * 1. прием-передача оказанных Услуг осуществляется в конце каждого календарного квартала. Ответственное лицо Исполнителя направляет в адрес Ответственного лица Заказчика Отчет   
        об оказанных Услугах, содержащий информацию по оказанным Услугам, предоставляемый Исполнителем Заказчику в соответствии с Приложением 2 к Договору.
   1. Ответственное лицо Заказчика в течение 3 (трех) рабочих дней с момента получения   
      от Исполнителя Отчета обязуется его рассмотреть и при отсутствии замечаний подписать   
      и направить один экземпляр подписанного Отчета в адрес Исполнителя. В случае наличия замечаний к оказанным работником (-ми) Исполнителя Услугам и отказа Заказчика от подписания Отчета, Ответственное лицо Заказчика обязуется в этот же срок направить в адрес Исполнителя соответствующее письменное уведомление, содержащее мотивированный отказ.
   2. В случае получения от Заказчика в течение срока, указанного в пункте 4.14 Договора, письменного мотивированного отказа от приемки оказанных Услуг, при признании его обоснованности Исполнителем, Исполнитель собственными силами и за свой счет обязуется устранить недостатки в оказанных Услугах, обнаруженные в ходе их приемки в срок до 10 (десяти) рабочих дней с момента получения уведомления от Заказчика. Подтверждение приемки Заказчиком устраненных Исполнителем недостатков в оказанных Услугах оформляется   
      в письменном виде в форме Отчета и подлежит подписанию Ответственными лицами Сторон.
   3. Отчеты являются промежуточным подтверждением оказания Исполнителем Услуг по Договору   
      и их приемки Заказчиком, а также являются основанием для утверждения Сторонами Акта приема-передачи оказанных Услуг по Договору за соответствующий отчетный период.
   4. Заказчик обязуется подписать Акты приема-передачи оказанных Услуг, предоставленных Исполнителем за соответствующий отчетный период, либо направить Исполнителю мотивированный отказ в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента его предоставления Исполнителем. Если по истечении вышеуказанного срока Заказчик не подпишет акт и не направит Исполнителю мотивированного отказа в приемке Услуг и на то не будет уважительных причин, Услуги будут считаться принятыми Заказчиком без претензий, а подписанный Исполнителем Акт приема-передачи оказанных Услуг будет иметь силу двустороннего.
   5. В период действия Договора Исполнитель по согласованию с Заказчиком вправе привлекать   
      к оказанию Услуг третьих лиц. При этом, Исполнитель самостоятельно несет все обязательства перед данными лицами, в частности, ведет все расчеты с ними, а также отвечает за действия третьих лиц, как за свои собственные.
3. **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**
   1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение принятых на себя обязательств по Договору в соответствии с законодательством Республики Казахстан   
      и Договором.
   2. За просрочку срока, указанного в подпункте 2.2.1. Договора, Исполнитель уплачивает Заказчику неустойку в размере 0,5 % (ноль целых пять десятых процента) от стоимости Услуг технической поддержки, указанной в подпункте 3.1.1. Договора, за каждый календарный день просрочки.
   3. За просрочку сроков, указанных в подпунктах 2.2.2, 2.2.3, 4.13.1, пунктах 4.9, 4.15 Договора Исполнитель уплачивает Заказчику неустойку в размере 0,5 % (ноль целых пять десятых процента) за каждый календарный день просрочки от суммы, подлежащей ежеквартальной оплате, которая указана в подпункте 3.1.2. Договора.
   4. За просрочку срока оплаты Услуг технической поддержки Заказчик уплачивает Исполнителю неустойку в размере 0,5 % (ноль целых пять десятых процента) от несвоевременно оплаченной суммы за каждый календарный день просрочки.
   5. За просрочку срока оплаты Услуг первой линии технической поддержки Заказчик уплачивает Исполнителю неустойку в размере 0,5 % (ноль целых пять десятых процента) от несвоевременно оплаченной суммы за каждый календарный день просрочки.
   6. За просрочку исполнения обязанности, предусмотренной подпунктом 2.2.10 Договора, Исполнитель уплачивает Заказчику пеню в размере 0,5 % (ноль целых пять десятых процента)   
      от суммы, подлежащей возврату за каждый календарный день просрочки.
   7. Исполнитель соглашается с тем, что сумма неустойки, которую он обязан уплатить Заказчику   
      в соответствии с Договором, может быть без согласия Исполнителя зачтена Заказчиком в счет платежей, причитающихся Исполнителю в соответствии с Договором. До использования зачета Заказчик уведомляет Исполнителя.
4. **РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ**
   1. По всем спорам и разногласиям, которые могут возникнуть по Договору или имеющим к нему отношение, Стороны предпримут попытки разрешить их путем переговоров.
   2. В случае, если Стороны не достигнут соглашения, то Стороны разрешают разногласия и споры   
      в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.
5. **КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ**
   1. Каждая из Сторон Договора обязуется не разглашать третьим лицам условия Договора, а также сохранять строгую конфиденциальность финансовой, коммерческой и прочей информации (далее – «Конфиденциальная информация»), полученной от другой Стороны в ходе ведения переговоров, заключения и исполнения Договора.
   2. Передача Конфиденциальной информации третьим лицам, опубликование или разглашение возможны только с предварительного письменного согласия другой Стороны, а также   
      по требованию прямо уполномоченных законодательством Республики Казахстан на получение такой информации органов и должностных лиц.
   3. В случае разглашения либо распространения любой из Сторон Конфиденциальной информации другой Стороны, виновная Сторона будет обязана возместить убытки, понесенные другой Стороной, вследствие разглашения такой информации, и будет подлежать иной ответственности, предусмотренной законодательством Республики Казахстан.
6. **ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**
   1. Договор вступает в силу с даты его подписания Сторонами и действует до полного исполнения принятых на себя Сторонами обязательств, а в части взаиморасчетов до их полного завершения. Услуги оказываются в период с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
   2. Права и обязательства Сторон по Договору не могут быть переданы третьим лицам без письменного согласия другой Стороны.
   3. Договор не может быть изменен или исправлен кроме как в случае, когда такие изменения   
      по взаимной договоренности Сторон будут оформлены в письменном виде, подписаны Сторонами и скреплены их печатями.
   4. Договор представляет собой полный текст соглашения, достигнутого между Сторонами.
   5. Каждая из Сторон обязуется сохранять конфиденциальность финансовой, коммерческой и прочей информации, полученной от другой Стороны, в результате исполнения Договора.
   6. Договор составлен в 2 (двух) экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу   
      по 1 (одному) экземпляру для каждой из Сторон.
7. **МЕСТА НАХОЖДЕНИЯ, БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН**

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик:**  АО «Народный Банк Казахстана»  А26М3К5, г. Алматы,  пр. Аль-Фараби, д.40  БИН 940140000385, Кбе 14  БИК HSBKKZKX  IBAN KZ146010005000000001  Свидетельство о постановке на учет по НДС Серия 60001 №0071463 от 25 октября 2012 года  Должность  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ ФИО  м.п. | **Исполнитель:**  **ТОО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_»**  Республика Казахстан  ИНДЕКС, г. Алматы, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  БИН \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, Кбе 17  БИК HSBKKZKX  IBAN \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Свидетельство о постановке на регистрационный учет по НДС Серия 60001 № \_\_\_\_\_\_\_\_  от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Должность  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ ФИО  м.п. |

Приложение 1

к Договору об оказании услуг № \_\_\_\_\_

от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2020г.

**Перечень продуктов, на которые требуется оказание услуг технической поддержки**

**Требования к уровню и порядку предоставления услуг технической поддержки программного обеспечения «Oracle»**

|  |  |
| --- | --- |
| **От Заказчика:**  Должность  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ ФИО | **От Исполнителя:**  Должность  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ ФИО |

Приложение 2

к Договору об оказании услуг № \_\_\_\_\_

от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2020 г.

**Техническое описание Услуг первой линии технической поддержки.**

|  |  |
| --- | --- |
| **от Заказчика:**  Должность  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ ФИО | **от Исполнителя:**  Должность  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ ФИО |

Приложение 3

к Договору об оказании услуг № \_\_\_\_\_

от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2020 г.

(форма Заявки)

ЗАЯВКА НА УСЛУГИ

|  |  |
| --- | --- |
| **Номер заявки:** | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  *(заполняется Заказчиком)* |
| **Дата заявки:** | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  *(заполняется Заказчиком)* |
| **Заказчик:** | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| **Рекомендуемая дата начала:** | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  *(заполняется Заказчиком)* |
| **Рекомендуемая дата окончания:** | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  *(заполняется Заказчиком)* |
| **Исполнитель:** | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Детальное описание задачи  (Техническое задание) | Категория  услуги | Примечание |
|  | *заполняется Заказчиком* | *Технический консультант/Функциональный консультант (указать модуль/ компонент)/ разработчик*  *(выбрать нужное)* | *заполняется Заказчиком* |

|  |  |
| --- | --- |
| **от Заказчика:**  Должность  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ ФИО | **от Исполнителя:**  Должность  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ ФИО |