

## Соглашение о гарантии качества услуг (SLA)

### 1. Назначение документа

Настоящее Соглашение о гарантии качества услуг (далее - Соглашение) является неотъемлемым приложением к Типовому техническому заданию на сопровождение информационно-вычислительного комплекса верхнего уровня АО «Тюменьэнерго» (далее - ТЗ).

Положения настоящего Соглашения регламентируют измеряемые параметры качества Услуг, а также иные атрибуты предоставляемых Услуг и процессов взаимоотношения Исполнителя с Заказчиком, непосредственно влияющие на предоставление Услуг, являющихся предметом настоящего Соглашения.

### 2. Термины и определения

Термин	Описание
СУОП	Служба управления обращениями пользователей Заказчика. В АО «Тюменьэнерго» используется «Service Desk».
Заказчик	АО «Тюменьэнерго».
Запрос на изменение (ЗНИ)	Формальное предложение на выполнение изменения. Запрос на изменения включает в себя детали предложенного изменения и может быть записан в бумажном или электронном виде.
Запрос на обслуживание (ЗНО)	Формальное предложение на выполнение обслуживания. Запрос на обслуживание может быть записан в бумажном или электронном виде.
Обращение	Любое обращение (инцидент, ЗНИ, ЗНО), поступившее от Заказчика и зарегистрированное в СУОП.
Изменение	Действие, связанное с изменением, модификацией, удалением, вводом новых компонентов ИВК ВУ и процедур, ассоциированных с ИВК ВУ.
Инцидент	Незапланированное прерывание или снижение качества функционирования ИВК ВУ. Сбой конфигурационной единицы, который еще не повлиял на услугу, также является инцидентом.
Исполнитель	Исполнитель работ по сервисному договору, предоставляющий услуги в соответствии с настоящим документом.
Каталог услуг	Приложение 2 к ТЗ.
КУ	Комплексная услуга, объединяющая две и более однотипных Услуги и описанная в Каталоге услуг.
Массовый инцидент	Инцидент, произошедший с 10 и более объектами (серверами, пользователями и т.д.). В СУОП регистрируется как «Проблема».
ПО	Программное обеспечение. Программное обеспечение, обеспечивающее автоматизированное выполнение ряда бизнес-функций.
Регламент взаимодействия	Документ, определяющий порядок действий работников АО «Тюменьэнерго» и поставщиков услуг по сопровождению ИВК ВУ в определенном направлении и являющийся приложением к сервисному договору (приложение 1 к ТЗ)
Системное ПО	Системное программное обеспечение. ПО, необходимое для обеспечения функционирования ПК (операционная система, необходимые драйверы), а также выполнения основных бизнес-функций (виртуальная платформа и т.д.).

Согласовано:  
секретарь конкурсной комиссии  
АО «Тюменьэнерго» Марков И.В.

СОГЛАСОВАНО: Управление правового обеспечения  
АО «Тюменьэнерго» Долгополова Л.Г.



СТПЗ	Служба технической поддержки Заказчика.
СТПИ	Служба технической поддержки Исполнителя.
Уровень обслуживания	Совокупность параметров качества Услуги.
SLA (Соглашение)	Service Level Agreement - Соглашение о гарантии качества услуг (Соглашение о гарантии качества) - Соглашение между поставщиком услуг по сопровождению ИВК ВУ и Заказчиком. Соглашение о гарантии качества описывает услугу по сопровождению ИВК ВУ, документирует целевые показатели уровня услуги, указывает зоны ответственности сторон - поставщика услуг и заказчика. Одно соглашение об уровне услуг может распространяться на множество услуг или множество Заказчиков. Синоним - Соглашение.

### 3. Виды обращений:

Вид обращения	Определение	Примеры
Инцидент	Незапланированное прерывание или снижение качества функционирования ИВК ВУ. Сбой конфигурационной единицы, который еще не повлиял на услугу, также является инцидентом, как, например, сбой при резервном копировании базы данных. Иницирует предоставление услуг 1.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Нет доступа к ИВК ВУ.</li> <li>• Отсутствует сбор данных учета.</li> <li>• Не корректно отображается структура электрической сети.</li> <li>• И т.д.</li> </ul>
Запрос на обслуживание (ЗНО)	Запрос на предоставление информации, консультации, услуги. Иницирует предоставление услуг 1.3. Может быть типовым или нетиповым.	<p>Запросы о:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• составе программных и аппаратных компонентов ИВК ВУ;</li> <li>• планах проведения регламентных работ;</li> <li>• статистике по обращениям, срокам их выполнения и т.д.</li> </ul> <p>Статистика предоставляется в соответствии с Регламентом взаимодействия (приложение 1 к ТЗ).</p> <p>Типовой запрос:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• анализ конфигурации УСПД присланной на диагностику.</li> <li>• Информация о статусе и ходе работ по заявке Заказчика.</li> <li>• Информация о новом функционале.</li> <li>• И т.д.</li> </ul>
Запрос на изменение (ЗНИ)	Формальное предложение на выполнение изменения. Запрос на изменение включает в себя детали предложенного изменения и может быть записан в бумажном или	<ul style="list-style-type: none"> <li>• развитие интеграции с существующими системами учета различных производителей.</li> <li>• Внесение изменений в функционал Системы.</li> </ul>

Согласовано:  
секретарь конкурсной комиссии  
АО «Тюменьэнерго» Марков И.В.

СОГЛАСОВАНО: Управление правового обеспечения  
АО «Тюменьэнерго» Долгополова Л.Г.

Вид обращения	Определение	Примеры
	электронном виде. Иницирует предоставление услуг 1.4.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Корректировка логики работы Системы в связи с изменением бизнес-процессов Заказчика.</li> <li>• И т.д.</li> </ul>

#### 4. Нормативы предоставления Услуг

Исполнитель обязуется предоставить услуги, описанные в Каталоге услуг (приложение 2 к ТЗ) в соответствии со следующими параметрами и уровнями обслуживания.

##### 4.1. Уровни обслуживания

В рамках настоящего Соглашения определяется единственный - Золотой уровень предоставления услуг.

##### 4.2. Сопровождение ИВК ВУ

##### Услуга № 1.1 - Плановое техническое обслуживание ИВК ВУ.

Для оценки качества предоставления услуг, используются следующие нормативы:

- **Периодичность оказания** - определяется как частота проводимых работ за неделю.

Норматив оказания услуги \ Уровень обслуживания	Золотой
Режим предоставления	Еженедельно в рабочие дни и часы Заказчика
Периодичность оказания.	Раз в 7 дней

##### Услуга № 1.2 – Работы по решению Инцидентов

Для оценки качества предоставления услуг используются следующие нормативы:

- **Срок реакции на инцидент** - определяется как разница между временем, когда инцидент в СУОП получил статус «Открыто», и временем, когда инцидент получил статус «Принято в работу». Назначение статусов происходит в соответствии с Регламентом взаимодействия.
- **Срок решения инцидента** - определяется как разница между временем, когда инцидент в СУОП получил статус «Открыто», и временем, когда инцидент получил статус «Выполнено/Отклонено». Назначение статусов происходит в соответствии с Регламентом взаимодействия.
- **Количество массовых инцидентов** - определяется на основе информации из СУОП как максимальное количество массовых инцидентов, зарегистрированных в течение месяца.
- **Количество фиктивно закрытых инцидентов** - определяется на основе информации из СУОП как общее количество инцидентов, закрытых Исполнителем в СУОП (в течение месяца), но решение, по которым опротестовано пользователем.

Норматив оказания услуги \ Уровень обслуживания	Золотой
Режим предоставления	Рабочие дни и часы Заказчика
Срок реакции на инцидент. Не более	60 минут
Срок решения инцидента с учетом приоритета*:	

Согласовано:  
секретарь конкурсной комиссии  
АО «Тюменьэнерго» Марков И.В.

СОГЛАСОВАНО: Управление правового обеспечения  
АО «Тюменьэнерго» Долгополова Л.Г.



1.Высокий.	3 часа
2. Средний.	8 часов
3. Низкий.	2 р.д.
Количество массовых инцидентов. Не более	1
Количество фиктивно закрытых инцидентов. Не более	3

\* В случае доработки, с учетом необходимых изменений, и предоставления новых версий ПО ИВК ВУ и ПО УСПД нормативный срок может быть увеличен.

### Услуга № 1.3 - Запрос на обслуживание (ЗНО).

Для оценки качества предоставления услуг используются следующие нормативы:

- **Срок решения инцидента** - определяется как разница между временем, когда ЗНО в СУОП получил статус «Выполняется», и временем, когда работы по ЗНО выполнены Исполнителем с пометкой в СУОП.
- **Количество принятых обращений в месяц** - определяется на основании информации из СУОП.
- **Количество обращений, решенных без эскалации** - определяется на основании информации из СУОП.
- **Количество отказов в обслуживании** - количество обращений, по которым не были выполнены необходимые действия (регистрация, первичная диагностика, координация работ с другими подрядчиками и т.д.).

Норматив оказания услуги \ Уровень обслуживания	Золотой
Режим предоставления	Рабочие дни и часы Заказчика
Срок решения ЗНО с учетом приоритета*: 1.Высокий. 2. Средний. 3. Низкий.	3 часа 1 р.д. 5 р.д.
Количество фиктивно закрытых инцидентов. Не более	3

\* В случае доработки, с учетом необходимых изменений, и предоставления новых версий ПО ИВК ВУ и ПО УСПД нормативный срок может быть увеличен.

### Услуга № 1.4 - Запрос на изменение (ЗНИ).

Для оценки качества предоставления услуг используются следующие нормативы:

- **Срок согласования ЗНИ** - определяется как разница между временем, когда уведомление о ЗНИ поступило Исполнителю, и временем его согласования Исполнителем с пометкой СУОП. Срок включает в себя время выработки решения и способа проведения изменения, подготовки плана работ и плана «отката» изменения, а также внесение указанной информации в СУОП.
- **Срок реализации ЗНИ** - определяется как срок между временем согласования ЗНИ и временем окончания работ по выполнению ЗНИ с пометкой в СУОП.
- **Количество фиктивно закрытых ЗНИ** - определяется на основе информации из СУОП как общее количество инцидентов, закрытых Исполнителем в СУОП (в течение месяца), но решение, по которым опротестовано пользователем.

Норматив оказания услуги \ Уровень обслуживания	Золотой
---	---------

Согласовано:  
секретарь конкурсной комиссии  
АО «Тюменьэнерго» Марков И.В.

СОГЛАСОВАНО: Управление правового обеспечения  
АО «Тюменьэнерго» Долгополова Л.Г.

Режим предоставления Услуги	Рабочие дни и часы Заказчика
Срок согласования ЗНИ со стороны Исполнителя	5 р.д.
Срок решения ЗНИ*	Срок решения устанавливается индивидуально для каждого ЗНИ на этапе согласования.
Количество фиктивно закрытых ЗНИ	3

\* В этом случае в СУОП должна быть сделана соответствующая отметка.

## 5. Контроль исполнения SLA и порядок измерения параметров качества

Факты нарушения SLA фиксируются Исполнителем и Заказчиком в соответствии с п. 5 настоящего Соглашения. Параметры качества и их целевые значения определяются настоящим Соглашением. На основании указанных параметров поставщиком услуг ежемесячно формируются соответствующие отчеты.

В следующих таблицах определяются параметры расчета показателей нарушения SLA.

Согласовано:  
секретарь конкурсной комиссии  
АО «Тюменьэнерго» Марков И.В.

СОГЛАСОВАНО: Управление правового обеспечения  
АО «Тюменьэнерго» Долгополова Л.Г.



Таблица 1 - Обозначения расчетных значений

Обозначение	Название	Описание
N	Целевое значение параметра	Значение параметра, может выражаться в минутах, часах, днях или штуках в зависимости от услуги и самого параметра.
T1	Дата и время регистрации	Целевые параметры по каждой услуге приведены в п. 3 настоящего Соглашения.
T2	Дата и время принятия в работу	Часы и мин., время регистрации обращения в СУОП.
T3	Дата и время завершения работы	Часы и мин., время, когда Исполнитель назначил в СУОП специалиста для работы по обращению.
Q <sub>T2-T1&gt;N</sub>	Количество обращений, с превышенным временем реакции	Часы и мин., время, когда работы Исполнителя по обращению завершены с пометкой в СУОП.
Q	Общее количество обращений за период	Количество обращений в шт., с превышенным временем реакции для соответствующего уровня обслуживания.
Обр <sub>повт</sub>	Повторное обращение	В шт., общее количество обращений за период по оцениваемой услуге и уровню обслуживания.
МИ	Массовый инцидент за месяц	Обращение, назначенное Исполнителем повторно.
U	Общее количество пользователей	Массовый инцидент за отчетный месяц.
		Общее количество пользователей.

Таблица 2 - Параметры для оценки качества SLA

П.п	Название параметра	Краткое описание	Метод определения	Формула для расчета	Грубое нарушение SLA <sup>1</sup>	Неудовлетворительное	Удовлетворительное
1	Соблюдение срока реакции на обращение	Процент обращений (Инциденты, ЗНИ, ЗНО) с нарушением срока реакции на обращение по заявленному уровню обслуживания.	Определяется на основе информации из СУОП. Для вычисления данного параметра СУОП должна фиксировать: T1, T2, Q	$\frac{Q_{T2-T1>N}}{Q} * 100\%$	Более 25% от общего количества в месяц	Более 10%, но менее 25% от общего количества в месяц	Менее 10% от общего количества в месяц
2	Соблюдение срока решения обращения	Процент обращений (Инциденты, ЗНИ, ЗНО) с нарушением сроков решения обращения по заявленному уровню	Определяется на основе информации из СУОП. Для вычисления данного параметра СУОП должна фиксировать: T2, T3, Q	$\frac{Q_{T3-T2>N}}{Q} * 100\%$	Более 25% от общего количества в месяц	Более 10%, но менее 25% от общего количества в месяц	Менее 10% от общего количества в месяц

Согласовано:  
секретарь конкурсной комиссии  
АО «Тюменьэнерго» Марков И.В.

П.п	Название параметра	Краткое описание	Метод определения	Формула для расчета	Грубое нарушение SLA <sup>1</sup>	Неудовлетворительное	Удовлетворительное
Примечание: Значения для п.1 и п.2 должны считаться для Обращений каждого уровня приоритета отдельно, с последующих выведением среднего значения.							
<b>Массовые инциденты</b>							
3	Динамика массовых инцидентов	Изменение количества массовых инцидентов в течение 3 месяцев	Определяется на основе информации из СУОП, за три месяца, включая отчетный. Отчет начинается с четвертого месяца после подписания настоящего Соглашения	График или диаграмма с количеством инцидентов за последние 3 месяца, включая отчетный	-	Значительный рост количества инцидентов (более 20% в течение месяца)	Незначительный рост (менее 20%) или снижение количества инцидентов)
4	Количество массовых инцидентов в месяц, не более	Количество массовых инцидентов, зарегистрированных в СУОП совокупно по услугам	Определяется на основе информации из СУОП как сумма инцидентов по услугам с флагом «Массовый»	$\sum$ МИ	Более 5	От 3 до 5	Менее 3
<b>Повторные инциденты</b>							
5	Количество фиктивно закрытых инцидентов	Количество инцидентов, решение по которым опротестовано пользователем (повторно назначенных Исполнителем)	Определяется на основе информации из СУОП как количество инцидентов, назначенных и закрытых Исполнителем в СУОП, решение по которым опротестовано пользователем и которые повторно направлены Исполнителем на доработку	$\sum$ Обр <sub>повт</sub>	Более 20 повторно назначенных обращений в месяц	Более 5 повторно назначенных обращений в месяц	Количество фиктивно закрытых инцидентов не превышает 5

СОГЛАСОВАНО: Управление правового обеспечения  
АО «Тюменьэнерго» Долгополова Л.Г.



П.п.	Название параметра	Краткое описание	Метод определения	Формула для расчета	Грубое нарушение SLA <sup>1</sup>	Неудовлетворительное	Удовлетворительное
6	Количество нарушений Регламента взаимодействия	Количество фактов нарушения Регламента взаимодействия, обнаруженных и зафиксированных Заказчиком	Нарушение фиксируется и определяется на основании Акта, направляемого Исполнителем в соответствии с п. 6 настоящего Соглашения	-	Более 10 нарушений Регламента	Более 3 нарушений Регламента	Менее 3 нарушений Регламента
7	Количество запланированных / к количеству реализованных мероприятий	Количество запланированных / к количеству реализованных мероприятий	Определяется на основании отчета Исполнителя как отношение запланированных мероприятий к реализованным	Кол – во заплан. мер Кол – во реализов. мер	>5	1...5	1
8	Наличие и ежеквартальная актуализация плана мероприятий	План мероприятий по обеспечению надежности ИВК ВУ	Предоставление Исполнителем Заказчику нового или актуализированного плана мероприятий на 10 число отчетного месяца	План предоставлен / не предоставлен	-	Не предоставлен	Предоставлен
9	Наличие отчета о выполнении плана мероприятий по повышению надежности	Отчет о выполнении плана мероприятий по повышению надежности ИВК ВУ	Предоставление Исполнителем Заказчику согласованного отчета о выполнении плана мероприятий на 10 число месяца, следующего за отчетным периодом	Отчет предоставлен / не предоставлен	-	Не предоставлен	Предоставлен

Согласовано:  
секретарь конкурсной комиссии  
АО «Тюменьэнерго» Маслова И.В.

СОГЛАСОВАНО: Управление правового обеспечения  
АО «Тюменьэнерго» Долгополова Л.Г.



## 6. Порядок фиксации фактов нарушения SLA

В случае обнаружения факта нарушения SLA, представитель Заказчика в течение пяти рабочих дней направляет Исполнителю официальное письмо с приложением заполненной формы Акта о нарушении SLA. Форма приведена ниже:

Акт фиксации нарушения SLA		
№ _____ от _____		
SLA является частью договора:	Реквизиты договора, частью которого является документ SLA	
№ заявки в СУОП	№ документа в СУОП	
Дата нарушения	Дата фиксации нарушения	
Нарушенный параметр SLA	Нормативное значение параметра SLA/ требование Регламента взаимодействия	Фактическое значение параметра SLA/ исполнение требований Регламента взаимодействия
Здесь указывается описание нарушенного параметра, как он приведен в SLA	Здесь указывается нормативное значение параметра, как он указан в SLA, и его источник (Регламент взаимодействия)	Здесь указывается фактическое значение параметра, как оно было исполнено, и источник (факты, документы)

При обнаружении несоответствия данных, указанных в Акте, и данных, зафиксированных в СУОП, Исполнитель может опротестовать факт нарушения SLA, направив Заказчику официальное письмо с описанием причин опротестования и приложением скриншотов СУОП.

## 7. Порядок определения фактического уровня предоставления услуг

7.1. Полнота и качество предоставленных услуг определяются ежеквартально на основании параметров и методов, описанных в таблице № 2.

7.2. В случае, когда фактические значения всех одиннадцати параметров, приведенных в таблице 2, определены как удовлетворительные, оплата за отчетный квартал производится в полном объеме в соответствии с договором.

7.3. Если значение параметра определено как неудовлетворительное, на Исполнителя налагается штраф в размере 2% от ежеквартальной стоимости оказания услуг, указанных в договоре. При определении неудовлетворительным качества по нескольким параметрам, суммы штрафов складываются (например, два нарушенных параметра:  $2+2=4\%$ ; три нарушенных параметра -  $2+2+2=6\%$  и т.д.), но не более 10% ежеквартальной стоимости оказания услуг, указанных в договоре.

7.4. Если значение параметра определено как грубое нарушение SLA, на Исполнителя налагается штраф в размере 4% от ежеквартальной стоимости оказания услуг, указанных в договоре. При определении нескольких параметров как грубых нарушений SLA по нескольким параметрам, суммы штрафов складываются (например, два нарушенных параметра:  $4+4=8\%$ ; три нарушенных параметра -  $4+4+4=12\%$  и т.д.), но не более 20% ежеквартальной стоимости оказания услуг, указанных в договоре.

Согласовано:  
секретарь конкурсной комиссии  
АО «Тюменьэнерго» Марков И.В.

СОГЛАСОВАНО: Управление правового обеспечения  
АО «Тюменьэнерго» Долгополова Л.Г.

7.5. Исполнитель ежемесячно, не позднее 5-го числа месяца, следующего за отчетным, обязан предоставлять Заказчику ведомость о штрафах и нарушениях в соответствии с приложением 1 к Соглашению.

## 8. Срок действия

Настоящее Соглашение действует в соответствии со сроками действия договора.

## 9. Порядок изменения SLA

Оценка необходимости изменения условий SLA осуществляется Заказчиком и Исполнителем по результатам анализа регулярных отчетов, предоставляемых Заказчику Исполнителем.

Настоящее соглашение и/или договор могут быть пересмотрены досрочно при изменении количества обслуживаемых объектов, количества пользователей, частых нарушений Уровня SLA и/или других значимых характеристик.

Изменения SLA вступают в силу с момента подписания Соглашения, если иное не оговорено в Соглашении.

Заказчик или Исполнитель направляет Запрос об Изменении Соглашения. Куратор договора созывают комиссию по изменению SLA и принимают решение по запросу на изменение SLA.

**Заказчик:**  
АО «Тюменьэнерго»

**Исполнитель:**

\_\_\_\_\_  
М.П.

\_\_\_\_\_  
М.П.

Согласовано:

секретарь конкурсной комиссии  
АО «Тюменьэнерго» Марков И.В.

СОГЛАСОВАНО: Управление правового обеспечения  
АО «Тюменьэнерго» Долгополова Л.Г.



Приложение №1  
к Соглашению о гарантии качества услуг  
к Договору № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

## ФОРМА

Согласовано:

Утверждаю:

М.П.

М.П.

### Сводный отчет о штрафах и нарушениях SLA за \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

п.п.	Название параметра	Краткое описание	Метод определения	Пороговое значение (пороговое значение из SLA для удовлетворительного качества услуги)	Фактическое значение	Вывод
1	Соблюдение срока реакции на обращение	Процент обращений (инциденты, ЗНИ, ЗНО) с нарушением срока реакции на обращение по	Определяется на основе информации из СУОП. Для вычисления данного параметра СУОП должна			Услуги оказаны в полном объеме и с соответствующим качеством

Согласовано:

Директор конкурсной комиссии  
АО «Тюменьэнерго» Марков И.В.

СОГЛАСОВАНО: Управление правового обеспечения  
АО «Тюменьэнерго» Долгополова Л.Г.

п.п.	Название параметра	Краткое описание	Метод определения	Пороговое значение (пороговое значение из SLA для удовлетворительного качества услуг)	Фактическое значение	Вывод
		заявленному уровню обслуживания.	фиксировать: T1, T2, Q			
2	Соблюдение срока решения обращения	Процент обращений (инциденты, ЗНИ, ЗНО) с нарушением сроков решения обращения по заявленному уровню обслуживания.	Определяется на основе информации из СУОП. Для вычисления данного параметра СУОП должна фиксировать: T2, T3, Q			Услуги оказаны частично. Налагается штраф.
3	Динамика массовых инцидентов	Изменение количества массовых инцидентов в течение 3 месяцев.	Определяется на основе информации из СУОП исполнителя за три месяца, включая отчетный.		-	Услуги оказаны в полном объеме и с соответствующим качеством
4	Количество массовых инцидентов в месяц, не более	Количество массовых инцидентов, зарегистрированных в СУОП совокупно по услугам.	Определяется на основе информации из СУОП как сумма инцидентов по услугам с флагом «Массовый»			Услуги оказаны в полном объеме и с соответствующим качеством
5	Количество фиктивно закрытых инцидентов	Количество инцидентов, решение по которым опротестовано пользователем (повторно назначенных Исполнителем).	Определяется на основе информации из СУОП как количество инцидентов, назначенных и закрытых Исполнителем в СУОП, решение по которым опротестовано пользователем и которые повторно направлены Исполнителем на доработку			Услуги оказаны в полном объеме и с соответствующим качеством

Согласовано:  
секретарь конкурсной комиссии  
АО «Тюменьэнерго» Марков И.В.

СОГЛАСОВАНО: Управление правового обеспечения  
АО «Тюменьэнерго» Долгополова Л.Г.



п.п.	Название параметра	Краткое описание	Метод определения	Пороговое значение (пороговое значение из SLA для удовлетворительного качества услуг)	Фактическое значение	Вывод
6	Количество нарушений Регламента взаимодействия (приложение 1 к ТЗ)	Определяется на основе актов о нарушении Регламента взаимодействия, зафиксированных Заказчиком.	Определяется по количеству нарушений, указанных в актах			Услуги оказаны в полном объеме и с соответствующим качеством
7	Количество запланированных / к количеству реализованных мероприятий	Количество запланированных / к количеству реализованных.	Определяется на основании отчета Исполнителя как отношение запланированных мероприятий к реализованным			Услуги оказаны в полном объеме и с соответствующим качеством

**Вывод:**

Анализ параметров качества и полноты предоставления услуг показал, что целевые значения достигнуты для \_\_\_\_ параметров. Таким образом Услуги следует считать оказанными \_\_\_\_ (полностью/частично). Сумма штрафа составляет \_\_\_\_% от ежеквартальной стоимости услуг.

СОГЛАСОВАНО: Управление правового обеспечения  
АО «Тюменьэнерго» Долгополова Л.Г.

Согласовано:  
Секретарь конкурсной комиссии  
АО «Тюменьэнерго» Марков И.В.