

ПРОЕКТ ДОГОВОРУ

**ДОГОВІР №**  
**про надання послуг**

м. Київ

\_\_\_\_\_ 2018 р.

Комунальне підприємство «Головний інформаційно-обчислювальний центр» (надалі – «Замовник»), в особі \_\_\_\_\_, який діє на підставі \_\_\_\_\_, з однієї сторони, та \_\_\_\_\_ (надалі – «Виконавець»), в особі \_\_\_\_\_, що діє на підставі \_\_\_\_\_, з другої сторони, надалі Замовник і Виконавець також іменуються Сторона, а спільно Сторони, враховуючи результат проведення закупівлі: *Створення та супроводження порталу «Видатні Кияни», 2 черга* за кодом ДК 021:2015 (CPV) «Єдиний закупівельний словник» – 72250000-2 Послуги, пов'язані із системами та підтримкою, керуючись Цивільним кодексом України, Господарським кодексом України, Законом України «Про публічні закупівлі» та іншими нормативно-правовими актами України, уклали цей Договір про нижченаведене.

**1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ**

1.1. Виконавець зобов'язується в порядку та на умовах, визначених цим Договором надати Замовникові послуги, зазначені в п. 1.2 Договору, а Замовник - прийняти і оплатити такі послуги.

1.2. Найменування послуг: *Створення та супроводження порталу «Видатні Кияни», 2 черга* за кодом ДК 021:2015 (CPV) «Єдиний закупівельний словник» – 72250000-2 Послуги, пов'язані із системами та підтримкою.

1.3. Обсяги закупівлі послуг, що надаються за цим Договором, можуть бути зменшені Замовником залежно від реального фінансування видатків та його потреб.

1.4. Перелік та зміст послуги, що є предметом Договору, строки їх надання, технічні та інші вимоги до предмету Договору визначаються в Інформації про необхідні технічні, якісні, кількісні та інші характеристики предмета закупівлі (Технічні вимоги) (Додаток 1 до Договору).

**2. ЯКІСТЬ ПОСЛУГИ ТА ГАРАНТІЙНІ ЗОБОВ'ЯЗАННЯ**

2.1. Виконавець повинен надати Замовнику послуги, якість яких відповідає положенням даного Договору, законодавству України та загальноприйнятим умовам надання такого роду послуг.

2.2. Виконавець зобов'язується своїми засобами і за власні кошти усунути помилки, неполадки, перебої у роботі програмного забезпечення Замовника, що мали місце у зв'язку з наданням послуг за цим Договором, у погоджені Сторонами строки.

**3. ЦІНА ДОГОВОРУ ТА ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ**

3.1. Ціна даного Договору становить: \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) з урахуванням ПДВ (якщо Виконавець – платник ПДВ).

3.2. Вартість Договору включає в себе всі витрати, пов'язані з підготовкою, наданням послуг, а також всіх можливих податків, зборів та інших обов'язкових платежів.

3.3. Розрахунки за надані послуги здійснюються відповідно до ст. 49 Бюджетного кодексу України в національній валюті України – гривні, шляхом перерахування Замовником грошових коштів на поточний рахунок Виконавця протягом 60 (шістдесяти) робочих днів після підписання Сторонами Акту приймання-передачі наданих послуг за відповідним етапом та за умови здійснення відповідного бюджетного фінансування на рахунок Замовника.

3.4. У випадку відсутності фінансування або його затримки, розрахунки за надані послуги затримуються до моменту надходження фінансування для оплати таких послуг.

3.5. Замовник не несе відповідальності за затримку бюджетного фінансування та зобов'язується здійснити оплату вартості наданих Виконавцем послуг протягом 10 робочих днів з дати надходження відповідного бюджетного фінансування коштів на рахунок Замовника.

#### **4. ПОРЯДОК ТА СТРОКИ НАДАННЯ ПОСЛУГ**

4.1. Місце надання послуг: м. Київ, вул. Космічна, 12 А, 02192.

4.2. Строк надання послуг: з дати отримання письмової заявки від Замовника та до 26 грудня 2018 року.

4.3. Виконавець приступає до надання послуг за цим Договором з дати отримання письмової заявки від Замовника.

4.4. Надання послуг за цим Договором здійснюється відповідно до вимог Додатку №1 до цього Договору.

4.5. Перелік документації та результати послуг, що підлягають оформленню та здачі Виконавцем Замовнику під час та по закінченні дії Договору, визначаються цим Договором та Додатком №1 до нього.

4.6. Приймання результатів наданих послуг здійснюється з урахуванням їх відповідності вимогам даного Договору впродовж 5 (п'яти) робочих днів, комісією Замовника за участю Виконавця. Робота комісії завершується складанням Протоколу з висновком про відповідність (невідповідність) наданих послуг вимогам Договору, а також, у разі виявлення комісією невідповідностей вимогам Договору, зазначенням переліку необхідних доопрацювань і строками їх виконання.

4.7. Замовник протягом 10 (десяти) робочих днів з дня отримання Акта приймання-передачі наданих послуг, зобов'язаний надіслати Виконавцю підписаний Акт приймання-передачі наданих послуг або подати вмотивовану відмову від їх прийняття.

4.8. У разі вмотивованої відмови Замовника від прийняття результатів надання послуг, Сторонами складається двосторонній Акт з переліком необхідних доопрацювань і строками їх виконання.

4.9. Виконавець зобов'язаний, без додаткової оплати, протягом 7 (семи) календарних днів або в інший узгоджений із Замовником строк відповідно до Акту з переліком необхідних доопрацювань вжити всіх заходів та усунути недоліки.

#### **5. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН**

*5.1. Замовник зобов'язаний:*

5.1.1. Своєчасно та в повному обсязі сплачувати вартість належним чином наданих послуг, з урахуванням п. 3.3.-3.5. Договору;

5.1.2. Приймати надані послуги згідно з Актами приймання-передачі наданих послуг;

5.1.3. На вимогу Виконавця надавати йому інформацію, необхідну для надання послуг за цим Договором;

5.1.4. Призначити особу, відповідальну за взаємодію з фахівцями Виконавця для надання Виконавцем послуг за цим Договором;

5.1.5. При встановленні недоліків та дефектів, виявлених під час використання результатів наданих послуг, невідкладно інформувати про це Виконавця.

*5.2. Замовник має право:*

5.2.1. Достроково розірвати цей Договір, повідомивши про це Виконавця письмово у строк за 20 (двадцять) календарних днів до дати розірвання Договору, узгодивши з Виконавцем усі умови розірвання Договору, шляхом підписання додаткової угоди до нього;

5.2.2. Вимагати від Виконавця надання послуг у строки, встановлені цим Договором;

5.2.3. Контролювати якість та строки надання послуг за цим Договором;

5.2.4. Зменшувати в односторонньому порядку обсяг закупівлі послуг та, відповідно ціну цього Договору, залежно від реального фінансування видатків та потреб;

5.2.5. Повернути Виконавцю Акти приймання-передачі наданих послуг без здійснення оплати, в разі неналежного оформлення документів, зазначених у розділі 4 Договору;

5.2.6. Вимагати від Виконавця надання послуг, якість яких відповідає умовам, встановленим цим Договором;

5.2.7. Відмовитись від приймання послуг, якщо вони не відповідають умовам Договору;

5.2.8. Вимагати від Виконавця безоплатного виправлення недоліків та дефектів, що виникли внаслідок допущених Виконавцем порушень, у т. ч. у випадках, зазначених у п. 2.2. цього Договору;

5.2.9. У будь-який час до закінчення строку дії Договору відмовитися від послуг Виконавця, здійснивши з ним розрахунки за фактично надані послуги, шляхом підписання Сторонами додаткової угоди до цього Договору;

5.2.10. Вимагати від Виконавця відшкодування збитків, якщо вони виникли внаслідок невиконання або неналежного виконання Виконавцем взятих на себе зобов'язань за цим Договором.

5.3. *Виконавець зобов'язаний:*

5.3.1. Надати послуги у строки, встановлені цим Договором;

5.3.2. Забезпечити надання послуг, якість та комплектність яких відповідає умовам, встановленим цим Договором;

5.3.3. Дотримуватись робочого розпорядку, що діє у Замовника, правил охорони праці та пожежної безпеки під час перебування на території Замовника;

5.3.4. Оформлювати первинні бухгалтерські документи відповідно до вимог ст. 9 Закону України «Про бухгалтерський облік та фінансову звітність в Україні»;

5.3.5. Зареєструвати податкові накладні в Єдиному реєстрі податкових накладних згідно п. 201.1 ст. 201 Податкового кодексу України. Якщо Виконавець порушує зобов'язання по реєстрації податкових накладних в Єдиному реєстрі податкових накладних, він зобов'язаний відшкодувати Замовнику збитки. (Даний пункт Договору є чинним лише за умови, що Виконавець є платником ПДВ).

5.4. *Виконавець має право:*

5.4.1. Своєчасно та в повному обсязі отримувати плату за надані послуги в порядку, визначеному цим Договором;

5.4.2. На дострокове надання послуг за письмовим погодженням Замовника;

5.4.3. Призупинити надання послуг по Договору у випадку порушення Замовником строків оплати наданих послуг, крім з причин, визначених п. 3.3. - п. 3.5. Договору.

## **6. ПРАВА НА ОБ'ЄКТИ ІНТЕЛЕКТУАЛЬНОЇ ВЛАСНОСТІ**

6.1. Виконавець передає (відчужує) Замовнику в повному обсязі всі майнові права інтелектуальної власності (майнові права автора) на будь-які створені ним об'єкти права інтелектуальної власності в рамках даного Договору. Виконавець не має права надалі використовувати створені ним в рамках даного Договору об'єкти права інтелектуальної власності з комерційною метою або з будь-якою іншою метою, або будь-яким способом, без попередньої письмової згоди Замовника.

6.2. Сторони домовились, що моментом передачі (відчуження) Виконавцем і моментом прийняття Замовником виключних майнових прав інтелектуальної власності на створений Виконавцем об'єкт права інтелектуальної власності є момент підписання Сторонами відповідного Акту прийому-передачі наданих послуг за цим Договором.

6.3. Передача Замовнику виключних майнових прав інтелектуальної власності на об'єкти права інтелектуальної власності (надалі – Твір) включає передачу (відчуження) Виконавцем Замовнику:

- виключного права на використання Твору;
- виключного права дозволяти використання Твору іншими особами;
- виключного права перешкоджати неправомірному використанню Твору, в тому числі забороняти таке використання, іншими особами;
- інших майнових прав інтелектуальної власності, встановлені законодавством України.

6.4. Після передачі результатів наданих послуг, Замовнику належатимуть всі виключні майнові права інтелектуальної власності, встановлені чинним законодавством України на результати, отримані в ході виконання цього Договору.

6.5. Територією, на яку поширюються передані Замовнику майнові права інтелектуальної власності на Твір, є територія всього світу без обмежень.

6.6. Строк дії майнових прав інтелектуальної власності Замовника на Твір дорівнює максимальному строку дії таких прав відповідно до чинного законодавства України.

6.7. Сторони домовилися, що оплата за передачу Замовнику майнових прав інтелектуальної власності на Твір (програмне забезпечення) та всі його компоненти (що розробляються на умовах даного Договору), включена до вартості послуг Виконавця згідно з цим Договором.

6.8. Виконавець заявляє, що на момент укладення цього Договору йому нічого не відомо про права третіх осіб, які могли б бути порушені укладенням цього Договору.

6.9. У разі якщо до Замовника та/або Виконавця будуть пред'явлені претензії, позови тощо третіх осіб щодо порушення авторських, патентних прав, комерційних таємниць та інших прав таких третіх осіб щодо послуг, що надаються Виконавцем Замовнику в рамках даного Договору, то Виконавець зобов'язується власними силами та за власний рахунок вирішувати усі претензії та позови таких третіх осіб та відшкодувати Замовнику всі понесені ним витрати в результаті таких претензій, позовів тощо.

## **7. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН**

7.1. У разі невиконання або неналежного виконання своїх зобов'язань за Договором, Сторони несуть відповідальність, передбачену чинним законодавством України та цим Договором.

7.2. За порушення строків виконання зобов'язань за Договором більше, ніж на 10 (десять) робочих днів Виконавець сплачує Замовнику штраф у розмірі 1 % від вартості послуг, з яких допущено прострочення виконання.

7.3. У разі невиконання або неналежного виконання Виконавцем зобов'язань щодо якості наданих послуг та/або надання послуг, що не відповідають умовам цього Договору, Замовник має право відмови від оплати за неякісно надані та/або надані з порушенням Договору послуги із звільненням Замовника від будь-якої відповідальності за такі дії.

7.4. У разі відмови Виконавця зареєструвати податкову накладну в Єдиному реєстрі податкових накладних, сформовану у зв'язку з виконанням цього Договору, Виконавець сплачує Замовнику штраф у розмірі суми ПДВ, включеної до такої податкової накладної, але не менше 5000,00 (п'ять тисяч) грн. за кожен податкову накладну протягом 30 календарних днів з дати отримання відповідної вимоги Замовника. (Даний пункт Договору є чинним лише за умови, що Виконавець є платником ПДВ).

7.5. У разі співпраці Виконавця з контрагентами, які мають сумнівну репутацію, та такими, що визнані або знаходяться на стадії банкрутства, щодо яких порушені кримінальні провадження та/або у результаті його бездіяльності, унаслідок чого Замовнику будуть донараховані податкові зобов'язання з податку на додану вартість, податку на прибуток та/або будуть застосовані штрафні санкції з посиланням на нікчемність відповідних господарських операцій, та/або Договір буде визнано недійсним (нікчемним), Виконавець зобов'язується компенсувати Замовнику всі збитки, в тому числі стягнуті органами Державної фіскальної служби України штрафні санкції. (Даний пункт Договору є чинним лише за умови, що Виконавець є платником ПДВ).

## **8. ОБСТАВИНИ НЕПЕРЕБОРНОЇ СИЛИ**

8.1. Сторони звільняються від відповідальності за невиконання або неналежне виконання зобов'язань за цим Договором у разі виникнення обставин непереборної сили, які не існували під час укладання Договору та виникли поза волею Сторін (аварія, катастрофа, стихійне лихо, епідемія, епізоотія, режим військового стану, тощо).

8.2. Сторона, що не може виконувати зобов'язання за цим Договором унаслідок дії обставин непереборної сили, повинна не пізніше ніж протягом 15 днів з моменту їх виникнення повідомити про це іншу Сторону у письмовій формі.

8.3. Доказом виникнення обставин непереборної сили та строку їх дії є відповідні документи, які видаються Торгово-промисловою палатою України або іншим компетентним органом.

8.4. У разі коли строк дії обставин непереборної сили продовжується більше ніж 30 днів, кожна із Сторін в установленому порядку має право розірвати цей Договір.

## **9. ВИРІШЕННЯ СПОРІВ**

9.1. У випадку виникнення спорів або розбіжностей Сторони зобов'язуються вирішувати їх шляхом взаємних переговорів та консультацій.

9.2. У разі недосягнення Сторонами згоди, спори (розбіжності) вирішуються у судовому порядку, згідно правил підвідомчості і підсудності, встановлених чинним законодавством України.

## **10. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ**

10.1. Договір набирає чинності з дати його підписання та скріплення печатками Сторін (за їх наявності та у випадку використання печатки учасником в своїй господарській діяльності та при оформленні документів) і діє до 26 грудня 2018 року, а в частині розрахунків та гарантійних зобов'язань за даним Договором – до повного виконання їх Сторонами.

10.2. Закінчення строку дії Договору не звільняє Сторони від відповідальності за його порушення, що мало місце під час дії Договору.

## **11. ІНШІ УМОВИ**

11.1. Істотні умови Договору не можуть змінюватися після його підписання до виконання зобов'язань Сторонами в повному обсязі, крім випадків, передбачених статтею 36 Закону України «Про публічні закупівлі».

11.2. Протягом терміну дії даного Договору, а також протягом п'яти років після його розірвання чи припинення, умови даного Договору, додаткових угод до нього, а також відомості, що стали відомі Сторонам у зв'язку з виконанням умов цього Договору є конфіденційними і не підлягають розголошенню, крім випадків визначених чинним законодавством України, в тому числі в сфері здійснення державних закупівель.

11.3. Сторони вживають усіх заходів для того, щоб їхні співробітники не розголошували інформацію, яка вважається конфіденційною за цим Договором, без попередньої згоди на це другої Сторони.

11.4. Жодна із Сторін не має права передавати свої права та обов'язки за Договором третім особам без письмової згоди на те іншої Сторони.

11.5. Всі письмові повідомлення, передбачені цим Договором, направляються за адресами, вказаними в цьому Договорі, рекомендованою поштою з повідомленням про вручення, або вручаються представникам сторін особисто під розпис. У разі, якщо повідомлення не буде отримано Стороною, що буде підтверджено поверненням сторони-відправнику поштового повідомлення з відміткою про неможливість вручення, в тому числі на підставі зміни стороною-одержувачем адреси, вказаної в цьому Договорі, про що інша Сторона не була сповіщена, повідомлення вважатиметься отриманим з дати його відправлення, незалежно від фактичного отримання.

11.6. Сторони добровільно надають свою безумовну згоду на обробку будь-яких персональних даних, які стали відомими в результаті виконання цього договору. Обробка включає, але не обмежується, збиранням, реєстрацією, зберіганням, адаптацією, оновленням, використанням, поширенням та знищенням персональних даних. Також Сторони погоджуються з тим, що після підписання цього Договору вони звільняються від обов'язку отримувати додаткові згоди на передачу персональних даних, необхідних для належного виконання договірних зобов'язань. Сторони договору зобов'язуються при зміні своїх персональних даних негайно повідомляти один одного про це, надаючи, у разі необхідності, відповідні документи.

11.7. Цей Договір складений при повному розумінні Сторонами його умов та термінології, українською мовою у двох автентичних примірниках, які мають однакову юридичну силу – по одному для кожної із Сторін.

11.8. Умови цього договору можуть бути змінені за згодою Сторін у порядку, визначеному законодавством України, шляхом укладання Сторонами додаткової угоди до цього Договору. Всі зміни та доповнення до цього Договору будуть мати юридичну силу, якщо вони виконані в письмовій формі та належним чином підписані уповноваженими представниками Сторін. Такі зміни та доповнення до цього Договору вважаються його невід'ємною частиною.

11.9. Всі виправлення за текстом цього Договору мають юридичну силу та можуть враховуватися виключно за умови, що вони у кожному окремому випадку датовані та засвідчені підписами Сторін.

11.10. Договір не втрачає чинності у разі зміни реквізитів Сторін, їх установчих документів, а також зміни організаційно-правової форми тощо. Про зазначені зміни Сторони у письмовій формі зобов'язані протягом 7 (семи) робочих днів повідомити одна одну.

11.11. Правовідносини сторін, не врегульовані положеннями цього Договору, регулюються нормами чинного в Україні законодавства.

11.12. Виконавець є платником податку \_\_\_\_\_.

11.13. Замовник є платником податку на прибуток на загальних підставах та платником ПДВ.

## **12. ДОДАТКИ ДО ДОГОВОРУ**

12.1. Додаток №1. Інформація про необхідні технічні, якісні, кількісні та інші характеристики предмету Договору (Технічні вимоги).

## **13. МІСЦЕЗНАХОДЖЕННЯ ТА РЕКВІЗИТИ СТОРІН**

**ЗАМОВНИК**

**ВИКОНАВЕЦЬ**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**ТЕХНІЧНІ ВИМОГИ  
ІНФОРМАЦІЯ ПРО НЕОБХІДНІ ТЕХНІЧНІ, ЯКІСНІ ТА КІЛЬКІСНІ  
ХАРАКТЕРИСТИКИ ПРЕДМЕТУ ЗАКУПІВЛІ**

**Створення та супроводження порталу «Видатні Кияни», 2 черга  
за кодом ДК 021:2015 (CPV) «Єдиний закупівельний словник» –  
72250000-2 Послуги, пов'язані із системами та підтримкою,**

**1. Загальні відомості**

Створення та супроводження порталу «Видатні Кияни», 2 черга, за кодом ДК 021:2015 (CPV) «Єдиний закупівельний словник» – 72250000-2 Послуги, пов'язані із системами та підтримкою, яке виконується згідно з пунктом 1.22 «Створення та супроводження порталу «Видатні Кияни» Напрямів діяльності та заходів Комплексної міської цільової програми «Електронна столиця» на 2015-2018 роки, затвердженої рішенням Київської міської ради № 654/1518 від 02 липня 2015 року.

Дані Технічні вимоги стосуються послуг з супроводження та технічного обслуговування (далі – Послуги) порталу «Видатні Кияни» (далі – Портал Кияни, Портал або Система).

1.1. Портал призначений для організації, забезпечення функціонування та наповнення структурованої інтерактивної бази історичних даних про видатних діячів міста Києва, їхні досягнення та внесок у сучасний світовий досвід, забезпечення вільного доступу до перегляду таких даних для будь-яких користувачів, стимулювання активності громадян і появи нових амбітних видатних персон.

1.2. Мета та цілі надання Послуг:

- а) забезпечення стабільної та безперебійної роботи програмного забезпечення Порталу, оптимізація та поліпшення якості роботи рішення в цілому;
- б) забезпечення інформаційно-консультаційної підтримки Замовника;
- в) вирішення проблемних ситуацій, пов'язаних з експлуатацією Порталу;
- г) усунення відмов та недоліків функціонування програмного забезпечення та засобів Порталу;
- д) опрацювання пропозицій Замовника з розвитку сервісів, що надає Портал тощо.

1.3. Ці Технічні вимоги визначають склад, порядок надання та обсяги Послуг, що надаються.

1.4. Склад Послуг, що надаються:

- а) оформлення та опрацювання Запитів з питань відмов та недоліків Порталу;
- б) надання консультацій та опрацювання пропозицій стосовно розвитку сервісів, що надає Портал, за цільовими Запитами Замовника;
- в) формування бази знань про особливості роботи, налаштування та внутрішні процеси функціонування Порталу.

1.5. Послуги із супроводження та технічного обслуговування стосуються Порталу Кияни в цілому та таких його функціональних компонентів (програмних модулів):

- а) Інформаційний блок «Картка Видатного Киянина» — виконує функції основної форми зберігання інформації про кожного окремого Видатного Киянина на Порталі. Містить інформаційні атрибути, що заповнюються контент редактором та використовуються у решті інших компонентів Порталу.

- б) Каталог Видатних Киян — виконує функції систематизованого зберігання, сортування та групування контенту за певними категоріями. Є джерелом для компонентів «Мапа досягнень», «Календар», «Пошук (за тегами та фільтрами)». Інформаційно та візуально структура Каталогу формується на базі блоків «Картка Видатного Киянина».
- в) Галерея — виконує функції некласифікованого за порядком додання об'єктів до каталогу відображення загального обсягу графічного та відео-контенту на Порталі. Для кожного зображення доступна опція «поширити у соціальних мережах».
- г) Пошук (за тегами та фільтрами) — здійснюється у два окремих способи: за алфавітним покажчиком прізвищ Видатних Киян, інформацію про яких внесено до Каталогу Порталу та за фільтрами. Покажчик та фільтри розташовуються у розділах «Каталог» та «Мапа досягнень». Фільтри класифікують Картки Видатних Киян за наступними групами: Галузь досягнень, Історичний період, Територія. Для кожної групи у її межах визначено декілька значень критерію класифікації, що формуються із наявного контенту та відповідають тегам введеним у компоненті «Картка Видатного Киянина».
- д) Мапа досягнень — виконує функції відображення інформаційних матеріалів компонента «Каталог» відповідно до узгодженого переліку фільтрів компонента «Пошук (за тегами та фільтрами)» у вигляді інфографічної інтерактивної мапи.
- е) Календар — виконує функції групування за принципом поточної дати та відображення на головній сторінці Порталу інформаційних матеріалів компонента «Каталог».
- ж) Статистика діяльності Видатних Киян у світі — виконує функції введення, зберігання та редагування статистичних даних про видатних персон україномовного походження у різних країнах світу, що отримуються з відкритих джерел. Відображення даних з модуля виконується у контенті сторінок відповідно до дизайну сайту.
- и) Соціальний блок — реалізує можливість поширення даних про Портал у соціальних мережах на сторінках відвідувачів за стандартним для кожної соціальної мережі механізмом «поширити». Поширення відбувається у вигляді назви, короткого опису та посилання на Портал. Елементами керування поширенням є стандартні кнопки мереж у соціальному блоці, розташованому на головній сторінці Порталу.
- к) Форма пропозиції кандидатури Видатного Киянина (зворотний зв'язок) — надає можливість пропонування відвідувачами нових персон Видатних Киян для додавання до інформаційної бази Порталу. Представляє собою веб-форму з наступними полями: «Електронна адреса відвідувача», «Ім'я та інформація про досягнення Видатного Киянина», «Лінк на додаткову інформацію». Після успішного відправлення відвідувачем інформації за допомогою форми зворотного зв'язку, йому на надану у формі електронну адресу відправляється повідомлення про успішне прийняття запропонованої інформації до розгляду. На адресу контент редактора надходить повідомлення про нову пропозицію Видатного Киянина;
- л) Картографія — надає можливість інтеграції із картою м. Києва через використання ІАС «Майно» на рівні посилання та відображення шару через використання цільового API.
- м) Адміністративна панель — надає можливість керувати налаштуваннями роботи порталу, його інформаційним наповненням, опрацьовувати пропозиції кандидатур Видатних Киян.

1.6. Програмне забезпечення Порталу (серверна частина та база даних) інстальовано на серверах Замовника, які мають технічні характеристики, наведені у таблиці 1.



Таблиця 1 - Технічні характеристики серверного обладнання Порталу

| №  | Найменування обладнання               | Операційна система | Склад ПЗ  |
|----|---------------------------------------|--------------------|---|
| 1. | Сервер додатків,<br>Сервер бази даних | CentOS 7.4.1708    | СУБД – MySQL 5.7.<br>Сервер додатків – Apache 2.4 із бібліотеками PHP 5.5.<br>Система керування вмістом Drupal версії 7.56. |

1.7. Послуги із супроводження та технічного обслуговування, передбачені цими Технічними вимогами, не стосуються системного програмного забезпечення та прикладного програмного забезпечення інших виробників, встановленого на персональних комп'ютерах користувачів Порталу.

## 2. Визначення термінів

Терміни, вжиті в цьому документі, та визначення позначених ними понять подано у таблиці 2.

Таблиця 2 – Терміни та їх значення

| Термін                                       | Визначення   |
|--|--|
| Портал «Видатні-княни»; Портал Кияни; Портал | Веб-портал, призначений для організації, забезпечення функціонування та наповнення структурованої інтерактивної бази історичних даних про видатних діячів міста Києва, їхні досягнення та внесок у сучасний світовий досвід, забезпечення вільного доступу до перегляду таких даних для будь-яких користувачів, стимулювання активності громадян і появи нових амбітних видатних персон.   |
| Апаратний збій                               | Це порушення штатного функціонування апаратних засобів, які виникають як наслідок таких подій: <ul style="list-style-type: none"> <li>– тимчасової непрацездатності технічного забезпечення (серверного, периферійного, мережевого або персональних комп'ютерів);</li> <li>– відмови системного програмного забезпечення;</li> <li>– непрацездатності інших програмно-апаратних засобів;</li> <li>– помилкових дій оператора або обслуговуючого персоналу;</li> <li>– впливу інших факторів, у тому числі зовнішніх.</li> </ul>  |
| БД   | База даних.  |
| БЗ   | База знань.  |
| Відмова (failure)                            | Це відхилення Порталу від очікуваного результату функціонування або неможливість Порталу виконувати функції, визначені вимогами й обмеженнями робочої та експлуатаційної документації, технічними специфікаціями (технічними завданнями) або Запитами Замовника. <p>Відмова може бути за таких причин:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– апаратні збої, внаслідок яких Портал, або системне програмне забезпечення, або програмне забезпечення СУБД, з якими взаємодіє Портал, набувають непрацездатного стану;</li> <li>– програмні дефекти, викликані помилками або недоліками у компонентах Порталу, або у компонентах програмного забезпечення СУБД, або у компонентах системного програмного забезпечення, або у компонентах прикладного програмного забезпечення інших виробників;</li> <li>– інформаційні помилки, викликані помилками у вхідних даних, що виникли в процесі передачі цих даних каналами зв'язку, або через збої пристроїв вводу, або внаслідок збоїв інших технічних засобів, або з причин дефектів програмного забезпечення інших виробників;</li> </ul> |

| Термін                               | Визначення   |
|--------------------------------------|--|
|                                      | – ергономічні інциденти, викликані помилковими діями оператора під час його взаємодії з комп'ютером, наслідком яких є апаратні збої або інформаційні помилки.  |
| Виконавець                           | Юридична особа, що уклала договір з Замовником про надання послуг з супроводження та технічного обслуговування Порталу.  |
| Відповідальна особа з боку Замовника | Особа, яка визначена Замовником для взаємодії з відповідальною особою з боку Виконавця.  |
| Відповідальна особа з боку Виконавця | Особа, яка визначена Виконавцем для взаємодії з відповідальною особою з боку Замовника.  |
| Внутрішній користувач                | Посадова (службова) особа, працівник визначеного у встановленому порядку структурного підрозділу виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), установи, що належить до комунальної власності територіальної громади міста Києва, якому у встановленому порядку надані права доступу до Порталу та користування ним для виконання покладених на нього обов'язків, пов'язаних з роботою Порталу. |
| Доопрацювання Порталу                | Це процес комп'ютерного програмування шляхом внесення конструктивних змін до текстів коду Порталу та/або до SQL-запитів та/або до Метаданих з метою забезпечення реалізації очікуваних вимог Замовника, що передбачають усунення виявленого Недоліку такими способами, які не потребують суттєвого розширення або змінення функціональності Порталу.   |
| Електронний запит                    | Запит, який подано через мережу Інтернет (електронна пошта, он-лайн форма реєстрації запитів).   |
| Ергономічний інцидент                | Стан Порталу, коли здійснюється його функціонування в нештатному (некоректному) режимі або видаються неправильні результати, як наслідок помилкових дій оператора під час його роботи з Порталом через ймовірну недосконалість інтерфейсних рішень Порталу, які призводять до регулярних помилкових дій оператора. Запобігання Ергономічних інцидентів може сприяти здійсненню відповідних Доопрацювань або Удосконалень Порталу.        |
| Замовник                             | Юридична особа Комунальне підприємство «Головний інформаційно-обчислювальний центр», яка уклала договір з Виконавцем про надання послуг з супроводження та технічного обслуговування Порталу.  |
| Запит                                | Це запит відповідального представника Замовника, який надається в електронній та/або письмовій формі на адресу відповідального представника Виконавця і який містить завдання щодо усунення причин Відмови або Недоліку Порталу, або пропозиції з розвитку функцій, що виконує Портал.   |
| Зовнішній користувач;<br>Відвідувач  | Фізична або юридична особа, яка у законний спосіб без необхідності проведення додаткової реєстрації, ідентифікації, авторизації отримує доступ до Порталу для перегляду його інформаційних ресурсів та користування створеними на ньому засобами.  |
| Інформаційна помилка (error)         | Невідповідність даних, що опрацьовуються або видаються Порталом, встановленому діапазону значень або порушення вмісту і цілісності цих даних, що можуть виникнути в процесі передачі цих даних каналами зв'язку, або через збої пристроїв вводу, або внаслідок збоїв інших технічних засобів, або з причин дефектів Порталу або програмного забезпечення інших виробників, або як наслідок помилкових дій операторів.                    |
| Користувач                           | Зовнішні та внутрішні користувачі Порталу.   |

| Термін                                    | Визначення   |
|---|--|
| Метадані                                  | Структуровані дані, що представляють собою характеристики описуваних сутностей процесів документообігу для цілей їх ідентифікації, пошуку, оцінки, управління ними, включаючи відомості про формати, структуру, обсяги та інші формальні властивості інформаційних об'єктів.   |
| Недолік (flaw)                            | Стан Порталу, коли видаються результати або виконуються дії, які сприймаються оператором (користувачем) як неправильні, або не виконуються певні дії, які очікуються оператором, і причиною якого може бути невідповідність реалізованих у Порталі вимог Замовника, які наведено у технічних специфікаціях. Усунення Недоліків може здійснюватися в процесі Доопрацювання або Удосконалення Порталу.   |
| Програмний дефект (fault)                 | Стан Порталу, коли в процесі його функціонування видаються (формуються, виводяться на екран або друкувальний пристрій, передаються до інших комп'ютерних програм) неправильні результати, або припиняється його функціонування в штатному режимі, і причиною якого можуть бути невідповідності та ймовірні помилки, допущені в процесі проектування, розробки та/або використання: <ul style="list-style-type: none"> <li>• бази даних, системного програмного забезпечення;</li> <li>• програмного забезпечення Порталу;</li> <li>• прикладного програмного забезпечення інших виробників.</li> </ul> |
| Система реєстрації запитів (SERVICE DESK) | Автоматизована система по роботі із заявками і дорученнями від початку до кінця їх життєвого циклу.  |
| СУБД                                      | Система управління базами даних. Сукупність програмних та лінгвістичних засобів загального або спеціального призначення, які забезпечують керування створенням та використанням баз даних.   |
| Удосконалення Порталу                     | Процес комп'ютерного програмування шляхом внесення конструктивних змін до текстів коду Порталу та/або до SQL-запитів та/або до Метаданих, які вимагають суттєвого розширення або змінення функціональності Порталу, що здійснюється з метою реалізації очікуваних вимог Замовника.   |
| NDA                                       | Угода (нефінансова) про нерозголошення (Non-disclosure agreement) – договір, укладений двома сторонами з метою взаємного обміну матеріалами, знаннями або іншою інформацією з обмеженням до неї доступу третім особам. Даний тип угод служить для запобігання витоку будь-якої конфіденційної інформації: від комерційної таємниці до персональних даних.  |
| SQL (Structured Query Language)           | Діалогова мова програмування (мова структурованих запитів) для маніпулювання даними і внесення змін до бази даних, а також управління базами даних.  |

### 3. Вимоги щодо надання Послуг

#### 3.1. Вимоги до порядку оформлення Запитів.

3.1.1. Запит оформлюється у випадках Відмов у програмному забезпеченні Порталу Кияни, викликаних:

а) програмними дефектами, виявленими у програмному забезпеченні Порталу, з метою усунення цих дефектів;

б) програмними дефектами, виявленими у компонентах програмного забезпечення бази даних (БД), системного програмного забезпечення або прикладного програмного забезпечення інших виробників, з метою здійснення програмними засобами, наданими Виконавцем, заходів щодо усунення наслідків цих дефектів, якщо вони призвели до порушення цілісності програмного забезпечення Порталу Кияни, або до помилок у базі даних;

в) ергономічними проблемами, виявленими під час роботи з програмним забезпеченням Порталу, з метою здійснення заходів, які сприятимуть запобіганню таких інцидентів;

г) апаратними збоями, що призвели до порушення цілісності Порталу Кияни або до помилок у базі даних.

3.1.2. Запит оформлюється також у випадках виявлення Недоліків у програмному забезпеченні Порталу Кияни.

3.1.3. Запит може оформлюватися з інших об'єктивних причин (розвиток тощо) з метою отримання консультацій, інформації або інших матеріалів, які стосуються питань, пов'язаних з функціонуванням Порталу Кияни.

3.1.4. Запит формується відповідальною особою з боку Замовника та передається відповідальному представнику Виконавця узгодженими каналами зв'язку (електронною поштою, через Систему реєстрації Запитів (SERVICE DESK)).

3.1.5. Зразок форми Запиту надано у додатку А. Форма Запиту узгоджується з Виконавцем під час укладання Договору про надання Послуг.

3.1.6. Додатками до Запитів можуть надаватися різноманітні матеріали: опис операційного системного середовища, інформація стосовно програмного забезпечення інших виробників, фрагменти вмісту відповідних log-файлів, інших системних файлів, метаданих, копії екранів персональних комп'ютерів користувачів та інше, що можуть свідчити або надати інформацію стосовно Відмови, Недоліку або причин їх виникнення.

3.2. Вимоги до порядку опрацювання Запитів.

3.2.1. Виконавець для забезпечення процесів супроводження і технічного обслуговування Порталу Кияни, створює на власних технічних засобах відповідне випробувальне середовище для моделювання Відмов і Недоліків програмного забезпечення Порталу для тестування у процесі опрацювання Запиту.

3.2.2. Відповідальний представник Виконавця за необхідністю може запросити у Замовника надання додаткових матеріалів або інформації, що сприятимуть оперативному опрацюванню Запиту та усуненню причин Відмови або Недоліку.

3.2.3. У випадках, коли Виконавцю не вдається відтворити виявлені Замовником у програмному забезпеченні Порталу Кияни Відмови або Недоліки шляхом їх моделювання у випробувальному середовищі на технічних засобах Виконавця, відповідальні представники Виконавця і Замовника приймають спільне рішення щодо проведення такого моделювання у випробувальному середовищі Замовника і, за нагальної обґрунтованої потреби щодо демонстрації виявлених Замовником Відмов або Недоліків, на реальних даних Порталу Кияни (на робочій/промисловій базі даних).

3.2.4. Відповідальний представник Виконавця на отриманий Запит інформує узгодженими каналами зв'язку Замовника про прийняття Запиту в роботу та його опрацювання у терміни, зазначені у додатку Б, або про мотивоване відхилення Запиту у випадках його невідповідності цим Технічним вимогам.

3.2.5. У випадках, коли Запит не відноситься до способу його вирішення в рамках супроводження і викликає необхідність реалізації додаткової вимоги до Порталу Кияни, а загальні трудовитрати з боку Виконавця на реалізацію вимог зазначеного Запиту не перевищують 2 (два) робочі дні, Виконавець включає дані роботи в рамки супроводження без укладення додаткової угоди. Якщо загальні трудовитрати з боку Виконавця щодо виконання вимог Запиту перевищують 2 (два) робочі дні, то Виконавець відхиляє такий Запит і готує пропозицію для його реалізації в рамках окремого договору. При цьому рішення про необхідність реалізації зазначених у Запиті вимог приймає сторона Замовника.

3.2.6. За результатами опрацювання Запиту відповідальному представнику Замовника надається рекомендація/консультація щодо усунення причин Відмови/Недоліку в терміни, зазначені у додатку Б, і надаються відповідні послуги, які передбачають усунення причини Відмови або Недоліку.

3.2.7. Запит має бути опрацьовано в залежності від ступеня критичності протягом визначеного часу (див. додаток Б):

а) Термін реакції – час, за який Служба технічної підтримки Виконавця зобов'язана відреагувати на запит\задачу залежно від типу запиту, тобто надати зворотний зв'язок за запитом або прийняти завдання в роботу.

б) Терміни усунення\виконання – час, за який Служба технічної підтримки Виконавця зобов'язана усунути інцидент або передати завдання в інший підрозділ для виконання доопрацювання, надання консультації або усунення помилки і за фактом виконання завдання повідомити Замовника.

Терміни можуть коригуватися залежно від блокуючих чинників або пріоритету Запиту.

3.2.8. У випадку, коли опрацювати Запит в терміни, зазначені в додатку Б неможливо через технології, що застосовуються (копіювання даних, пошук великого обсягу помилок, завантаження великого обсягу даних, зміна великого обсягу конфігураційних налаштувань програмного забезпечення Порталу Кияни тощо), відповідальний представник Виконавця повинен узгодити з відповідальним представником Замовника новий більш пізній термін виконання такого Запиту.

3.2.9. У разі якщо Критичні Запити не усунуто Виконавцем в період робочого часу, згідно з умовами надання послуг (див. додаток В), Виконавець забезпечує вирішення Критичних Запитів поза робочі години без додаткової оплати Замовником таких послуг.

3.2.10. Умови надання послуг Виконавцем наведені в додатку В.

3.3. Вимоги до обсягу та складу послуг з супроводження і технічного обслуговування Порталу Кияни.

3.3.1. Супроводження та технічне обслуговування програмного забезпечення Порталу Кияни має забезпечити безперервну роботу (з 9-00 до 18-00 год.) відповідно до закладеної функціональності близько 10 внутрішніх користувачів з відповідними повноваженнями і правами доступу до інформації, документів і функцій та одночасну роботу до 500 зовнішніх користувачів.

3.3.2. Дні та години надання Послуг, а також обсяг надання Послуг на місяць наведено у додатку В.

3.3.3. У рамках послуг із супроводження та технічного обслуговування Виконавець повинен здійснювати:

в) приймання, реєстрацію та опрацювання Запитів;

г) консультування Замовника з приводу роботи Порталу Кияни;

д) проведення аналізу Запитів Замовника стосовно розвитку сервісів, що надає Портал Кияни, та удосконалення програмного забезпечення Порталу Кияни для забезпечення його постійної безперебійної роботи;

е) формування та вдосконалення бази знань за особливостями роботи та налаштування Порталу Кияни.

3.4. Вимоги щодо формування бази знань про особливості роботи, налаштування та внутрішні процеси функціонування Порталу Кияни.

3.4.1. Під знаннями мається на увазі набір документів (інформації), що містять факти та правила, що формалізують досвід спеціалістів у конкретній предметній області.

3.4.2. База знань (далі – БЗ) – це особливого роду база даних, розроблена для управління знаннями (метаданими), тобто збором, зберіганням, пошуком та наданням знань.

3.4.3. Застосування бази знань:

а) БЗ використовується для зберігання даних про Портал: документації, інструкцій, статей стосовно послуг з супроводження та технічного обслуговування. Головна мета створення – допомогти користувачам з обмеженим досвідом роботи з Порталом Кієни знайти наявний опис способу вирішення певної проблеми предметної області.

б) БЗ може служити для представлення ієрархії понять і відношень між ними.

3.4.4. База знань повинна:

а) містити факти та правила, що формалізують досвід співробітників, накопичений під час супроводження та технічного обслуговування Порталу Кієни у вигляді відповідних інформаційних статей БЗ;

б) забезпечувати збір, систематизацію, збереження, оперативний пошук та видачу за запитом інформації, що міститься у документації на Портал Кієни;

в) накопичувати відомості про оптимальні, перевірені на практиці технологічні рішення.

3.4.5. Виконавець повинен:

а) розробити структуру БЗ;

б) розробити методичні матеріали для роботи з БЗ, погодити їх з Замовником, внести погоджені матеріали до складу інформаційних матеріалів БЗ:

1) розробити регламенти збору та оновлення інформації;

2) розробити регламенти підтримки якості інформації, що міститься у базі знань;

в) наповнити та підтримувати БЗ в актуальному стані з дотриманням розроблених та погоджених методичних матеріалів для роботи з БЗ на період дії умов договору;

г) розробити методичні матеріали, спрямовані на вирішення та запобігання інцидентів, що можуть призвести до припинення нормальної роботи або зниження якості роботи Порталу Кієни, якщо такі існують. Такі матеріали повинні містити конкретні інструкції щодо вирішення найбільш поширених проблем застосування програмного забезпечення Порталу Кієни, які були виявлені під час його експлуатації. Матеріали повинні бути придатними для завантаження до створеної Виконавцем БЗ про особливості роботи, налаштування та внутрішні процеси функціонування Порталу Кієни.

3.5. Зобов'язання Сторін.

3.5.1. Сторони призначають відповідальних осіб для взаємодії, і повідомляють один одному повне ім'я та посаду кожної такої відповідальної особи зі сторони Замовника та Виконавця засобами електронної пошти у відповідності до форми наведеної в додатку Г.

3.5.2. У разі зміни відповідальних осіб з однієї зі Сторін, відповідна Сторона повинна повідомити про це другу Сторону засобами електронної пошти у відповідності до форми наведеної у додатку Г.

3.5.3. Сторони укладають NDA.

3.5.4. Відповідальні особи, яких Замовник призначив для взаємодії з Виконавцем, є єдиними особами, уповноваженими подавати від імені Замовника Запити. Виконавець не зобов'язаний вирішувати питання у відповідь на Запит особи, що не є відповідальною.

3.5.5. Реєстрація та подання Запитів здійснюється відповідно до п. 3.1, опрацювання Запитів здійснюється відповідно до п. 3.2.

3.5.6. Замовник зобов'язується:

а) у разі необхідності і за погодженням з Виконавцем, запустити до прибуття Виконавця програму діагностики або тест, наданий Виконавцем для уточнення характеру несправності;

б) самостійно організувати та виконувати резервне копіювання бази даних Порталу Кієни;

в) самостійно забезпечити цілісність та актуальність таких резервних копій, та в разі необхідності надати їх Виконавцю;

г) надавати Виконавцю доступ до вихідних даних, документів, схем тощо необхідних для надання послуг;

д) в разі потреби надати Виконавцю доступ до програмно-технічного комплексу Порталу Кияни в обсязі, необхідному для надання послуг;

е) за обумовленої необхідності допустити до надання Послуг осіб Виконавця та оформити їм відповідний рівень доступу (див. додаток Д);

ж) забезпечити можливість доступу визначених додатком Д відповідальних осіб та/або залучених до надання послуг осіб з боку Виконавця на територію Замовника щодня з 8:30 до 17:30 (в п'ятницю з 8:30 до 16:15), крім вихідних і святкових днів;

и) в узгоджені Сторонами терміни надавати Виконавцю віддалений доступ на читання та внесення змін (за допомогою програмного забезпечення) та безперешкодний фізичний доступ до програмно-технічного комплексу Порталу Кияни.

3.5.7. Замовник гарантує, що його працівники, яких залучено до експлуатації та обслуговування програмно-технічного комплексу Порталу Кияни, мають належну професійну кваліфікацію.

3.5.8. Виконавець зобов'язується:

а) отримувати та обробляти Запити через Систему реєстрації Запитів (SERVICE DESK) згідно з умовами надання Послуг (див. додаток В);

б) надавати консультації до роботи Порталу Кияни;

в) за обумовленої необхідності отримання особами Виконавця, залученими до надання Послуг, доступу до програмно-технічного комплексу Порталу Кияни, сформуванню переліку таких осіб, надати його засобами електронної пошти Замовнику для погодження та оформлення відповідного рівня доступу;

г) усувати всі надані зауваження згідно з умовами надання Послуг.

3.5.9. Виконавець гарантує, що його працівники, яких залучено до опрацювання Запитів, мають належну професійну кваліфікацію.

3.6. Вимоги до регламенту взаємодії Сторін.

3.6.1. Замовник подає Запит через Систему реєстрації Запитів (SERVICE DESK) та/або за допомогою електронної пошти.

3.6.2. Контактні дані Замовника та Виконавця: телефони, адреса електронної пошти та веб-адреса Системи реєстрації Запитів Замовника наведені в додатку Е.

3.6.3. При реєстрації Запиту Замовник зобов'язаний заповнити чи повідомити відповідальній особі з боку Виконавця наступну інформацію (див. додаток А):

а) дату та час виникнення несправності;

б) найменування підрозділу Замовника;

в) найменування програмного забезпечення Порталу Кияни, де виникла несправність;

г) пріоритет Запиту;

д) посилання на номер іншого Запиту, який пов'язаний з несправністю, що виникла;

е) опис несправності (чим фактично проявляється);

ж) перелік інформації, що додається до Запиту (симптоми, логи, трейси, скріншоти тощо);

и) контакти Замовника (ПІБ, e-mail, контактний телефон);

к) дата та час направлення Запиту до Виконавця.

3.6.4. В Критичних ситуаціях Запити приймаються та реєструються переважно за телефоном. За отриманою інформацією Виконавець самостійно створює в Системі реєстрації Запитів (SERVICE DESK) запис про проблемний Запит та повідомляє його індивідуальний номер Замовнику.

3.6.5. Виконавець повинен надати графік надання послуг (Додаток Ж) та щомісячний звіт щодо наданих послуг (див. Додаток И).

3.6.6. На зворотний дзвінок або Запит в Системі реєстрації запитів (SERVICE DESK) Замовник повинен надати наступну інформацію у вигляді коментарів до Запиту:

- а) детальний опис проблеми, що виникла;
- б) опис всіх виконаних дій, безпосередньо перед виникненням проблеми;
- в) опис дій, що були виконанні для усунення проблеми напередодні звернення до Виконавця.

3.6.7. Спеціалісти Сторін приймають спільне рішення щодо необхідності виїзду спеціалістів Виконавця до місця розгортання програмно-технічного комплексу Порталу Кияни. У разі такої необхідності спеціалісти Сторін узгоджують час прибуття спеціалістів Виконавця до Замовника, в іншому випадку, вирішення проблеми виконується дистанційно з наданням віддаленого доступу до програмного забезпечення Порталу Кияни. Прибуття фахівця з боку Виконавця до місця розгортання програмно-технічного комплексу Порталу Кияни погоджується Сторонами після звернення з боку Замовника.

#### 4. Вимоги до документації та методичного забезпечення

Згідно з вимогами, викладеними у п.п. 3.1 – 3.6 та відповідно до умов надання послуг Виконавець повинен:

- Укласти Угоду (нефінансову) про нерозголошення (Non-disclosure agreement) (шаблон документу надається Замовником).
- Оформити базу знань та передати її Замовнику у машиночитаному форматі або у вигляді .xls файлу по готовності, але не пізніше останнього етапу надання Послуг.
- Оформити та надати Замовнику методичні матеріали щодо вирішення інцидентів в разі їх наявності (не пізніше останнього етапу надання Послуг).

#### 5. Календарний план надання послуг

##### Послуги з супроводження і технічного обслуговування порталу «Відкриті дані»

| № з/п | Назва послуг за етапами (етап дорівнює 1-му календарному місяцю)   | Термін  | Результат  | Вартість послуги без ПДВ, грн. |
|-------|--|---|--|--------------------------------|
|       | <b>Супроводження та технічне обслуговування:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Щомісячне надання послуг.</li> </ul> | Впродовж строку дії договору, з дати отримання заявки Замовника | Графік надання послуг (одноразово).<br>Звіт щодо наданих послуг (щомісяця).<br>Акт наданих послуг (щомісяця).<br>База знань про особливості роботи, налаштування та внутрішні процеси Порталу (у машиночитаному форматі або у вигляді .xls файлу, одноразово). |                                |
|       | Разом без ПДВ  |   |  |                                |
|       | ПДВ  |   |  |                                |
|       | Всього, в т.ч. ПДВ   |   |  |                                |



**Додаток А. Зразок Форми Запиту**

| <b>ЗАПИТ</b>                         |   | № _____ |
|--------------------------------------|---|---------|
| Замовник:                            | Найменування  | _____   |
|                                      | Складено (ким)                                      | _____   |
|                                      | Дата  | _____   |
|                                      | Телефон, номер                                      | _____   |
|                                      | Факс, номер   | _____   |
|                                      | E-mail адреса                                       | _____   |
| Відмова/<br>Недолік:                 | Найменування програмного забезпечення Порталу       | _____   |
|                                      | Назва Модулю/Компоненту                             | _____   |
|                                      | Номер Модулю/Компоненту                             | _____   |
|                                      | Версія  | _____   |
|                                      | Місце   | _____   |
|                                      | Дата збою   | _____   |
| Інформація про Відмову/<br>Недолік:  | <u>Ситуація, за якої було виявлено несправність</u> |         |
|                                      | За звичайного використання .....                    | _____   |
|                                      | Установка/Введення в експлуатацію .....             | _____   |
|                                      | Протягом або після оновлення/модифікування .....    | _____   |
|                                      | Інше .....  | _____   |
|                                      | <u>Прояв несправності:</u>                          |         |
|                                      | Стала.....  | _____   |
| Повторювана .....                    | _____   |         |
| Неповторювана.....                   | _____   |         |
| Детальний опис Відмови/<br>Недоліку: |   |         |

\* Форма Запиту узгоджується з Виконавцем під час укладання Договору про надання Послуг, з урахуванням Системи реєстрації запитів (SERVICE DESK), що буде застосовуватися під час надання Послуг.

## Додаток Б. Терміни реагування на Запити та усунення зауважень

Таблиця Б.1 - Терміни реагування на Запити та усунення зауважень

| Тип проблеми                    | Тип запиту   | Пріоритет     | Початкова відповідь | Термін усунення\ виконання |
|---------------------------------|--|---------------|---------------------|----------------------------|
| Відмова або Недолік Порталу     | Запити по усуненню Відмови або Недоліку                                  | Критичний (1) | 15 хв               | 4 години                   |
|                                 |  | Високий (2)   | 1 година            | 16 годин                   |
|                                 |  | Низький (3)   | 2 години            | 32 годин                   |
| Запити на Удосконалення Порталу | Запити на удосконалення (у межах наданого Замовником доступу до Порталу) | Звичайний (2) | 8 годин             | 36 годин                   |
|                                 |  | Низький (3)   | 16 години           | 48 годин                   |
| Консультація                    | Інформаційні запити по функціональності Порталу і т.і.                   | Критичний (1) | 30 хв               | 4 години                   |
|                                 |  | Високий (2)   | 1 година            | 8 годин                    |
|                                 |  | Низький (3)   | 2 години            | 16 годин                   |

## Додаток В. Умови надання послуг

Таблиця В.1 - Дні та години надання послуг

| Найменування та опис послуг   | Дні та час надання послуг<br>(за Київським часом) |
|---|---|
| Приймання та опрацювання Запитів Замовника щодо: усунення Відмов та Недоліків; завдань на удосконалення; отримання консультацій стосовно Порталу по E-mail та через Систему реєстрації Запитів (SERVICE DESK) | Робочі дні з 09:00 до 18:00*                      |
| Формування бази знань   | Робочі дні з 09:00 до 18:00*                      |
| Удосконалення Порталу (у межах наданого Замовником доступу до Порталу)  | Робочі дні з 09:00 до 18:00*                      |

\* Робочі дні – з 9.00 до 18.00 у будні дні, 5 днів на тиждень за виключенням вихідних та святкових днів.

Таблиця В.2 - Обсяг надання послуг на місяць

| Найменування та опис Послуг   | Обсяг надання послуг* |
|---|-----------------------|
| Приймання та опрацювання Запитів Замовника  | 24 год/місяць         |
| Формування бази знань   | 8 год/місяць          |
| Усунення Відмов, Недоліків та удосконалення Порталу шляхом втручання в програмний код | 16 год/місяць         |

\* Послуги надаються щомісячно протягом календарного року.

Не використані години, з регламентованих на один календарний місяць, не переносяться на наступний період.

**Додаток Г. Форма для подання інформації про відповідальних осіб з боку Виконавця та  
Замовника**

| <b>П.І.Б.</b> | <b>Структурний підрозділ</b> | <b>Відділ</b> | <b>Посада</b> | <b>Контактний номер телефону</b> | <b>Електронна пошта</b> | <b>Skype або Viber</b> |
|---------------|------------------------------|---------------|---------------|----------------------------------|-------------------------|------------------------|
|               |                              |               |               |                                  |                         |                        |
|               |                              |               |               |                                  |                         |                        |
|               |                              |               |               |                                  |                         |                        |

**Додаток Д. Форма надання переліку осіб, які отримують доступ до програмно-технічного комплексу Порталу Кияни з метою надання послуг**

| <b>№ з/п</b> | <b>Прізвище, ім'я по-батькові особи</b> | <b>Роль у Системі</b> |
|--------------|---|-----------------------|
| 1.           |   |                       |
| 2.           |   |                       |
| 3.           |   |                       |
| 4.           |   |                       |

Виконавець підтверджує, що всі перелічені особи надають згоду на збір, обробку, використання, поширення та доступ до персональних даних, а також згідно з нормами чинного законодавства, на використання їх персональних даних (у т.ч. паспортні дані, ідентифікаційний код, електронні ідентифікаційні дані: номери телефонів, електронні адреси або інша необхідна інформація, передбачена законодавством) в межах вимог цього документу. Виконавець зобов'язується надати згоду на збір та обробку персональних даних зазначених осіб на відповідну письмову вимогу Замовника.

## Додаток Е. Контактні телефони, адреса електронної пошти та веб-адреса Системи реєстрації Запитів Замовника

Контактні телефони, адреси електронної пошти та веб-адреси Замовника та Виконавця визначаються на етапі укладання Договору про надання Послуг, з урахуванням Системи реєстрації запитів (SERVICE DESK), що буде застосовуватися під час надання Послуг. Контактні дані Сторін надаються в окремих таблицях (див. таблиці Е.1 та Е.2):

Таблиця Е.1 - Контактні дані зі сторони Замовника

| № з/п | Назва засобу                              | Назва акаунту або цифровий номер | Коментар   |
|-------|---|----------------------------------|--|
| 1.    | E-mail                                    | support.famous@kyivcity.gov.ua   | Загальна групова поштова адреса групи відповідальних осіб тощо |
| 2.    | Номер телефону мобільний                  |                                  | Для голосових комунікацій                                      |
| 3.    | Номер телефону стаціонарний               | +38 (044) 366-80-20              | Для голосових комунікацій                                      |
| 4.    | Viber                                     |                                  | Для проведення конференцій та оперативних нарад                |
| 5.    | Система реєстрації запитів (SERVICE DESK) |                                  | Для подачі Запитів та отримання відповідей.                    |

Таблиця Е.2 - Контактні дані зі сторони Виконавця

| № з/п | Назва засобу                              | Назва акаунту або цифровий номер | Коментар   |
|-------|---|----------------------------------|--|
| 1.    | E-mail                                    |                                  | Загальна групова поштова адреса групи відповідальних осіб тощо |
| 2.    | Номер телефону мобільний                  |                                  | Для голосових комунікацій                                      |
| 3.    | Номер телефону стаціонарний               |                                  | Для голосових комунікацій                                      |
| 4.    | Viber                                     |                                  | Для проведення конференцій та оперативних нарад                |
| 5.    | Система реєстрації запитів (SERVICE DESK) |                                  | Для отримання Запитів та надання відповідей.                   |

Виконавець підтверджує, що всі перелічені контакти згідно з нормами чинного законодавства можуть бути зібрані, оброблені, використані, поширені. Виконавець зобов'язується надати згоду на збір та обробку персональних даних осіб, які прийматимуть участь у наданні послуг, на відповідну письмову вимогу Замовника.

**Додаток Ж. Зразок графіку надання послуг із супроводження та технічного обслуговування порталу «Видатні Кияни»**

| <b>№ з/п</b> | <b>Найменування послуг</b>  | <b>Назва місяця та період надання послуг</b>                       | <b>...</b> | <b>Назва місяця та період надання послуг</b>                        |
|--------------|---|--|------------|---|
| 1            | Приймання та опрацювання Запитів Замовника щодо: усунення Відмов та Недоліків; завдань на удосконалення; отримання консультацій стосовно Порталу по E-mail та через Систему реєстрації Запитів (SERVICE DESK) | Липень<br>01.07.2018 – 31.07.2018<br>(робочі дні з 09:00 до 18:00) |            | Грудень<br>01.12.2018 – 31.12.2018<br>(робочі дні з 09:00 до 18:00) |
| 2            | Формування бази знань   | 01.07.2018 – 31.07.2018<br>(робочі дні з 09:00 до 18:00)           |            | 01.12.2018 – 31.12.2018<br>(робочі дні з 09:00 до 18:00)            |
| 3            | Усунення Відмов, Недоліків та удосконалення Порталу шляхом втручання в програмний код   | 01.07.2018 – 31.07.2018<br>(робочі дні з 09:00 до 18:00)           |            | 01.12.2018 – 31.12.2018<br>(робочі дні з 09:00 до 18:00)            |

**Додаток И. Зразок звіту наданих послуг із супроводження та технічного обслуговування\***

**Звіт з наданих Послуг**

за період з \_\_\_\_\_ 20\_\_ р. по \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

*Кількість Запитів протягом звітнього періоду: Всього: ... ; Пріоритет 1- ... ;2- ... ;3- ... .*

*Кількість відкритих Запитів станом на кінець звітнього періоду: Всього: ... ; Пріоритет 1- ... ;2- ... ;3- ... .*

*Кількість закритих Запитів за звітний період: Всього: ... ; Пріоритет 1- ... ;2- ... ;3- ... .*

*Кількість незакритих прострочених Запитів: Всього: ... ; Пріоритет 1- ... ;2- ... ;3- ... .*

**Перелік Запитів протягом \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.**

| № з/п | № Запиту | Дата відкриття Запиту | Дата закриття Запиту | Найменування Порталу | Модуль/ Компонент | Опис | Пріоритет |
|-------|----------|-----------------------|----------------------|----------------------|-------------------|------|-----------|
| 1     |          |                       |                      | «Видатні Кияни»      |                   |      |           |

**Загальний перелік відкритих Запитів станом на \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.**

| № з/п | № Запиту | Дата відкриття Запиту | Найменування Порталу | Модуль/ Компонент | Опис | Пріоритет |
|-------|----------|-----------------------|----------------------|-------------------|------|-----------|
| 1     |          |                       | «Видатні Кияни»      |                   |      |           |

**Загальний перелік закритих Запитів протягом \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.**

| № з/п | № Запиту | Дата відкриття Запиту | Найменування Порталу | Модуль/ Компонент | Опис | Години | Пріоритет |
|-------|----------|-----------------------|----------------------|-------------------|------|--------|-----------|
| 1     |          |                       | «Видатні Кияни»      |                   |      |        |           |

Цим звітом підтверджується, що послуги із супроводження та технічного обслуговування порталу «Відкриті дані» надано в повному обсязі і без зауважень (на технічних засобах Замовника в місці безпосереднього розташування таких засобів). Портал «Відкриті дані» виконує всі необхідні функції.

**Перелік не закритих прострочених Запитів станом на \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.**

| № з/п | № Запиту | Дата відкриття Запиту | Контрольна дата закриття Запиту | Найменування Порталу | Модуль/ Компонент | Опис | Пріоритет | Термін прострочення (дні) |
|-------|----------|-----------------------|---------------------------------|----------------------|-------------------|------|-----------|---------------------------|
| 1     |          |                       |                                 | «Видатні Кияни»      |                   |      |           |                           |

\* Форма звіту узгоджується з Виконавцем під час укладання Договору про надання Послуг.

**ЗАМОВНИК**

**ВИКОНАВЕЦЬ**