

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 *Супроводження та технічне обслуговування інформаційної системи «Реєстр територіальної громади міста Києва»* 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: *Супроводження та технічне обслуговування інформаційної системи «Реєстр територіальної громади міста Києва»* 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, збої 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 щомісяця 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 періодом 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 кожну 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 посиленням 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

**ІНФОРМАЦІЯ ПРО НЕОБХІДНІ ТЕХНІЧНІ, ЯКІСНІ ТА КІЛЬКІСНІ
ХАРАКТЕРИСТИКИ ПРЕДМЕТУ ДОГОВОРУ
(ТЕХНІЧНІ ВИМОГИ)**

Супроводження та технічне обслуговування інформаційної системи

«Реєстр територіальної громади міста Києва»

за кодом ДК 021:2015 (CPV) «Єдиний закупівельний словник» –
72250000-2 Послуги, пов'язані із системами та підтримкою

Загальні відомості

Данні Технічні вимоги стосуються послуг з супроводження та технічного обслуговування (далі – Послуги) інформаційної системи «Реєстр територіальної громади міста Києва» (далі – Система/ІС «РТГК»).

Система призначена для забезпечення органів реєстрації, на які покладені функції реєстрації та зняття з реєстрації місця проживання/перебування фізичних осіб на території міста Києва, засобами автоматизації процесів формування та ведення реєстру територіальної громади міста Києва відповідно до вимог нормативно-правових актів України, актуалізації даних в Єдиному державному демографічному реєстрі, обміну відомостями між реєстрами інших територіальних громад України у частині реєстрації та зняття з реєстрації місця проживання/перебування фізичної особи у разі її вибуття з однієї адміністративно-територіальної одиниці та прибуття до іншої адміністративно-територіальної одиниці.

Мета та цілі надання Послуг:

- а) забезпечення інформаційно-консультаційної підтримки користувачів Системи;
- б) вирішення проблемних ситуацій, пов'язаних з експлуатацією Системи;
- в) виправлення помилок функціонування програмного забезпечення, збір/аналіз побажань користувачів з розвитку функцій, що виконує Система;
- г) забезпечення стабільної та безперебійної роботи програмного забезпечення Системи, оптимізація та поліпшення якості роботи рішення в цілому;
- д) усунення відмов та недоліків функціонування програмного забезпечення;
- е) опрацювання пропозицій Замовника з розвитку функцій, що виконує Система;
- ж) отримання інформаційно-технічних консультацій тощо.

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

Склад Послуг, що надаються:

а) підтримка користувачів Системи – прийом та опрацювання Звернень Користувачів Службою технічної підтримки (1 та 2 лінії підтримки) з питань проблемних ситуацій, пов'язаних з експлуатацією Системи, помилок в роботі програмного забезпечення та пропозицій з розвитку Системи;

б) технічне супроводження Системи – оформлення та опрацювання Запитів до Виконавця (3 лінія підтримки) з питань відмов, недоліків Системи, отримання консультацій та опрацювання пропозицій стосовно розвитку функцій, що виконує Система.

Послуги із супроводження та технічного обслуговування стосуються Системи в цілому та її службових компонентів:

- а) підсистема ведення стандартних довідників, каталогів та іншої загальної інформації;
- б) підсистема ведення реєстру осіб громади;
- в) підсистема ведення реєстру об'єктів житлового фонду;
- г) підсистема створення та обробки заяв на надання адміністративних послуг з реєстрації / зняття з реєстрації;
- д) підсистема ведення реєстру зареєстрованих місць проживання / перебування;
- е) підсистема створення звітності та інформаційних довідок встановленого зразка для відповідних органів влади;

- ж) підсистема ведення реєстру організацій та працівників;
- з) підсистема адміністрування користувачів системи та їх прав доступу до функцій та об'єктів системи відповідно до обов'язків (ролі);
- и) підсистема стандартних інструментів пошуку, сортування, групування інформації в довідниках та табличних формах системи;
- к) підсистема взаємодії з ЦНАП;
- л) підсистема взаємодії з ДМС;
- м) менеджер задач;
- н) підсистема інформаційного обміну з ID-картою громадянина.

Програмне забезпечення Системи (серверна частина та база даних) інстальовано на серверах Замовника, які мають такі технічні характеристики (див. Таблиця 1):

Таблиця 1. Технічні характеристики серверного обладнання Системи

№	Найменування обладнання	Операційна система	Коментарі
1.	Сервери App server1, App server2, App server3, App server4, App server5, App server6	Ubuntu 16	RTGK, FileBit
2.	Сервери Srv Log1, Srv Log2	CentOS	ElasticSearch, LogStash, Kibana
3.	Сервери VPN-Passport, VPN-Passport2, VPN-Passport3	Debian	СТІКЗ
4.	Сервер ECP Validation	Windows Server	Крипто-Автограф
5.	Сервери БД	Ubuntu 16	PostgreSQL
6.	Сервери Web1, Web2, Web3	Ubuntu 16	Nginx, RTGK
7.	Сервери Web4, Web5	Ubuntu 16	Nginx, RTGK, FileBit
8.	Сервер Backup Server	Ubuntu 16	Backups
9.	tsk-messenger	Ubuntu 16	RTGK, PostgreSQL

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

Визначення термінів

Терміни, що використовуються у цих ТВ, та їх значення наведені у таблиці (див. Таблиця 2):

Таблиця 2. Терміни та їх значення

Термін	Значення
Система/Програма	Інформаційна система «Реєстр територіальної громади міста Києва».
Апаратний збій	Це порушення штатного функціонування апаратних засобів, які виникають як наслідок: тимчасової непрацездатності технічного забезпечення (серверного, периферійного, мережевого або персональних комп'ютерів); відмови системного програмного забезпечення; непрацездатності інших програмно-апаратних засобів; помилкових дій оператора або обслуговуючого персоналу; впливу інших факторів, у тому числі зовнішніх.
Виконавець	Юридична особа, що уклала договір з Замовником про надання послуг з супроводження та технічного обслуговування Системи.
Відповідальна особа з боку Замовника	Особа, яка визначена Замовником для взаємодії з відповідальною особою з боку Виконавця.

Термін	Значення
Відмова (failure)	<p>Це відхилення Системи від очікуваного результату функціонування або неможливість Програми виконувати функції, визначені вимогами й обмеженнями проектною та експлуатаційною документацією, технічними специфікаціями (технічними завданнями) або Запитами Замовника.</p> <p>Відмова може бути за таких причин:</p> <ul style="list-style-type: none"> апаратні збої, внаслідок яких ІС «РТГК», або системне програмне забезпечення, або програмне забезпечення PostgreSQL, з якими взаємодіє ІС «РТГК», набувають непрацездатного стану; програмні дефекти, викликані помилками або недоліками у компонентах ІС «РТГК», або у компонентах програмного забезпечення PostgreSQL, або у компонентах системного програмного забезпечення, або у компонентах прикладного програмного забезпечення інших виробників; 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; ергономічні інциденти, викликані помилковими діями оператора під час його взаємодії з комп'ютером, наслідок яких є апаратні збої або інформаційні помилки.
Доопрацювання Системи	<p>Це процес комп'ютерного програмування шляхом внесення конструктивних змін до текстів коду ІС «РТГК» 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 Системи.</p>
Ергономічний інцидент	<p>Стан ІС «РТГК», коли здійснюється її функціонування в нештатному (некоректному) режимі або видаються неправильні результати, як наслідок помилкових дій оператора під час його роботи з ІС «РТГК» через ймовірну недосконалість інтерфейсних рішень у ІС «РТГК», які призводять до регулярних помилкових дій оператора. Запобігання Ергономічних інцидентів може сприяти здійсненню відповідних Доопрацювань або Удосконалень ІС «РТГК».</p>
Запит/Звернення	<p>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 у Системі.</p>
Звернення Користувачів	<p>Це звернення Користувача Системи до Служби технічної підтримки в електронній та/або письмовій формі в якому міститься завдання щодо усунення проблемних ситуацій, пов'язаних з експлуатацією Системи, причин помилок в роботі програмного забезпечення або пропозиції з розвитку Системи.</p>
Інформаційна помилка (error)	<p>Невідповідність даних, що опрацьовуються або видаються Системою, 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 Системи або програмного забезпечення інших виробників, або як наслідок помилкових дій операторів.</p>

Термін	Значення
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 ІС «РТГК», коли здійснюється її функціонування в нештатному (некоректному) режимі або видаються неправильні результати, як наслідок помилкових дій оператора під час його роботи з ІС «РТГК» через ймовірну недосконалість інтерфейсних рішень у ІС «РТГК», які призводять до регулярних помилкових дій оператора. Запобігання Ергономічних інцидентів може сприяти здійсненню відповідних Доопрацювань або Удосконалень ІС «РТГК».
Програмна продукція	Компоненти прикладної комп'ютерної програми створені за Запитами Замовника, як результат комп'ютерного програмування з використанням NodeJS, Angular, метаданих, SQL-запитів і програмного забезпечення системи керування базами даних PostgreSQL.
Програмний дефект (fault)	Стан Системи, коли в процесі її функціонування видаються (формується, виводяться на екран або друкувальний пристрій, передаються до інших комп'ютерних програм) неправильні результати, або припиняється її виконання в штатному режимі, і причиною якого можуть бути невідповідності та ймовірні помилки, допущені в процесі проектування, розробки та/або використання: ІС «РТГК»; програмного забезпечення PostgreSQL; системного програмного забезпечення; прикладного програмного забезпечення інших виробників. Ймовірні помилки та недоліки можуть існувати у текстах кодів комп'ютерних програм, у SQL-запитах, у метаданих, у проектній документації Виконавця, у проектній документації на програмне забезпечення інших виробників або у технічних специфікаціях і Запитах Замовника.
Система реєстрації запитів (SERVICE DESK)	Це автоматизована система по роботі із заявками від початку до кінця їх життєвого циклу.
Удосконалень Системи	Це процес комп'ютерного програмування шляхом внесення конструктивних змін до текстів коду Системи та/або до SQL-запитів та/або до Метаданих, які вимагають суттєвого розширення або змінення функціональності Системи, з метою реалізації очікуваних вимог Замовника.
Хотфікс (Hotfix)	Дані, призначені для швидкого та оперативного внесення певних змін до ІС «РТГК».
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.

Вимоги щодо надання Послуг

Вимоги до порядку приймання та реєстрації Звернень Користувачів

1.1.1. Прийом і реєстрація звернень Користувачів забезпечується наступними способами (Redmine, SERVICE DESK або аналог):

- а) телефонний дзвінок на виділений номер;
- б) електронна пошта.

1.1.2. Звернення Користувачів оформлюється у випадках виникнення проблемних ситуацій, пов'язаних з експлуатацією Системи, помилок і побажань з розвитку Системи.

1.1.3. Звернення може оформлюватися з інших об'єктивних причин з метою отримання від Виконавця консультацій, інформації або інших матеріалів, які стосуються питань, пов'язаних з функціонуванням Системи.

1.1.4. У якості додатків до Електронного звернення можуть надаватися різноманітні матеріали: копії екранів персональних комп'ютерів користувачів, що можуть свідчити про причини виникнення помилки, відеозапис екрану персонального комп'ютера, що відтворює дії Користувача, що призвели до виникнення помилки, скан-копії документів тощо.

1.1.5. Звернення, що надішло через телефонний дзвінок та стосується інформаційно-консультативної допомоги в частині роботи Системи в цілому та/або її компонентів можуть бути вирішені шляхом роз'яснення Виконавцем та не оформлюються в Системі реєстрації запитів (Redmine, SERVICE DESK або аналог).

1.1.6. Звернення, що надішло через телефонний дзвінок та стосується інформаційно-консультативної допомоги в частині роботи Системи в цілому та/або її компонентів але не може бути вирішено в телефонному режимі повинно бути оформлено в Системі реєстрації запитів (Redmine, SERVICE DESK або аналог).

1.1.7. Прийом та реєстрація Звернень Користувачів за допомогою засобів телефонного зв'язку здійснюється у робочі дні з 09:00 до 18:00 за Київським часом.

1.1.8. Прийом електронних Звернень здійснюється цілодобово, незалежно від графіку роботи Виконавця.

1.1.9. Графік прийому та реєстрації Звернень Користувачів за допомогою засобів телефонного зв'язку може бути змінено Замовником залежно від напливу звернень у певні періоди функціонування Системи.

Вимоги до порядку опрацювання Звернень Користувачів

1.1.10. Виконавець у випадках необхідності може запросити у Користувача шляхом телефонного дзвінка або засобами електронної пошти надати додаткові матеріали або інформацію, що сприятимуть оперативному опрацюванню Звернення та усуненню причин виникнення проблеми.

1.1.11. У випадках, коли Звернення не відноситься до способу його вирішення в рамках супроводу і викликає необхідність реалізації додаткової вимоги до Системи, відповідальна особа з боку Виконавця формує Запит та направляє його до відповідальної особи з боку Замовника для прийняття рішення щодо необхідності реалізації вимог зазначених у зверненні.

1.1.12. У разі неможливості вирішення інциденту силами першої лінії підтримки, Звернення передаються на другу лінію підтримки засобами електронної пошти або за допомогою Системи реєстрації запитів (серверного веб-додатку Замовника Redmine або аналог SERVICE DESK), при необхідності доповнюючи заявку додатковою інформацією. Після надходження заявки фахівець другої лінії підтримки робить необхідні для вирішення проблеми дії (опрацьовує Звернення та надає відповідь фахівцю першої лінії підтримки за допомогою Системи реєстрації запитів (серверного веб-додатку Замовника Redmine або аналог SERVICE DESK) або направляє звернення відповідальній особі з боку Виконавця для подальшого його опрацювання).

1.1.13. За результатами опрацювання Звернення Користувач отримує електронну відповідь на електронну скриньку зазначену при формуванні та подачі звернення, або за допомогою телефонного дзвінка Виконавцем, якщо звернення було прийнято за допомогою засобів телефонного зв'язку.

1.1.14. Звернення має бути опрацьовано в залежності від ступеня критичності протягом визначеного часу (див. Додаток А):

а) Термін реакції – час, за який Виконавець зобов'язаний відреагувати на запит/задачу залежно від типу звернення, тобто надати зворотний зв'язок за запитом або прийняти завдання в роботу.

б) Терміни усунення\виконання – час, за який Виконавець зобов'язаний усунути інцидент або передати завдання фахівцям 2-ї лінії підтримки для виконання доопрацювання, усунення помилки і за фактом виконання завдання повідомити Виконавця (фахівець 1-ї лінії підтримки), яким було ініційовано перенаправлення звернення.

Терміни можуть коригуватися залежно від блокуючих чинників або пріоритету запиту.

1.1.15. У випадку, коли опрацювати Звернення в терміни, зазначений в Додатку А, неможливо, Виконавець повинен узгодити із відповідальною особою Замовника новий більш пізній термін опрацювання такого звернення та повідомити про перенесення терміну виконання Звернення Користувача шляхом електронного звернення на електронну скриньку, зазначену при формуванні та подачі звернення, або за допомогою телефонного дзвінка Виконавцем, якщо звернення було прийнято за допомогою засобів телефонного зв'язку.

1.1.16. У разі якщо обсяг заявок на підтримку користувачів Системи не дозволяє Виконавцю опрацювати дані звернення в терміни, зазначені у Додатку А, Виконавець повинен узгодити із відповідальною особою Замовника нові більш пізні терміни виконання найменш критичних заявок та повідомити про перенесення терміну виконання Звернення Користувача шляхом електронного звернення на електронну скриньку, зазначену при формуванні та подачі звернення, або за допомогою телефонного дзвінка Виконавцем, якщо звернення було прийнято за допомогою засобів телефонного зв'язку.

1.1.17. Опрацювання електронних Звернень Користувачів та звернень отриманих за допомогою засобів телефонного зв'язку здійснюється у робочі дні з 09:00 по 18:00 за Київським часом. Детальні умови надання послуг наведені в Додатку Б.

1.1.18. У разі якщо Критичні Звернення не усунуто Виконавцем (фахівець 1-ї та 2-ї лінії підтримки) в період робочого часу з 09:00 до 18:00 год. Виконавець забезпечує вирішення Критичних Звернень поза робочі години без додаткової оплати Замовником таких послуг.

1.1.19. Графік опрацювання електронних звернень Користувачів та звернень отриманих за допомогою засобів телефонного зв'язку може бути змінено Замовником залежно від напливу звернень у певні періоди функціонування Системи.

1.1.20. На кожному етапі життєвого циклу звернення Виконавець контролює: кількість звернень, що надійшли, закриті звернення, відхилені звернення і процес пошуку рішення.

1.1.21. На вимогу відповідальної особи з боку Замовника Виконавець повинен надати необхідну статистичну інформацію щодо кількості звернень, що надійшли, були закриті та/або відхилені тощо.

Вимоги до регламент взаємодії Користувача та Служби технічної підтримки

1.1.22. Прийом та реєстрація Звернень Користувачів.

1.1.22.1. Користувач подає звернення за допомогою телефонного зв'язку чи електронною поштою.

1.1.22.2. Користувач при подачі звернення повинен зазначити чи повідомити наступну інформацію:

- а) дату та час виникнення Помилки, Відмови або Недоліку;
- б) опис проблеми і по можливості покроковий опис дій для її відтворення;
- в) скріншоти і графічні пояснення, які можуть допомогти у вирішенні проблеми (скріншоти повинні бути підготовлені в форматах: JPG, GIF, PNG);
- г) періодичність виникнення Помилки, Відмови або Недоліку;
- д) найменування Модулю/Компоненту Системи, де виникла Помилка або Відмова.

1.1.22.3. Виконавець вносить необхідні дані про Звернення та автора звернення до Системи реєстрації запитів (серверний веб-додаток Замовника Redmine або аналог SERVICE DESK). Кожному Зверненню присвоюється реєстраційний номер і створюється короткий опис Помилки, Відмови або Недоліку.

1.1.22.4. Виконавець забезпечує прийом, реєстрацію та опрацювання Звернень Користувача згідно з термінами, які визначені у Додатку А.

1.1.23. Опрацювання Звернень.

1.1.23.1.Звернення Користувачів обробляються в порядку їх надходження. Максимальний термін реакції на звернення визначається встановленим пріоритетом (див. Додаток А). Поза чергою можуть оброблятися звернення з критичним пріоритетом, що вимагають екстреного втручання або консультації фахівців 2-ї лінії технічної підтримки або відповідальної особи з боку Виконавця. До таких звернень можуть бути віднесені питання відновлення працездатності основних модулів/компонентів Системи та Системи в цілому.

1.1.23.2.Вирішення питань зазначених у Зверненні може бути відкладено або навіть неможливим з таких основних причин:

- а) неможливо повторити описану проблему при аналогічному відтворенні дій;
- б) Користувач не може надати вихідну інформацію для виявлення і вирішення проблеми;
- в) питання потребує детальної діагностики чи доопрацювання функціональності;
- г) питання виходить за рамки технічної підтримки;
- д) питання поставлене некоректно або обговорення питання проводиться неконструктивно, і рішення проблеми затягується через несвоєчасне надання інформації по зверненню.

1.1.24. По результату виконання звернення Користувача отриманого за допомогою телефонного зв'язку/за електронною поштою Виконавець сповіщає та розяснює по суті порушеного у зверненні питання.

1.1.25. Для звернень Критичного і Високого пріоритету може бути передбачений спеціальний режим повідомлення: по мобільному зв'язку або SMS (або Viber).

Вимоги до порядку опрацювання Запитів

1.1.26. Виконавець для забезпечення процесів супроводження і технічного обслуговування Системи, створює на власних технічних засобах відповідне тестове середовище для моделювання Відмов і Недоліків Системи для тестування у процесі опрацювання Запиту.

1.1.27. 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.

1.1.28. У випадках, коли Виконавцю не вдається відтворити виявлені Замовником у Системі Відмови або Недоліки шляхом їх моделювання у тестовому середовищі на технічних засобах Виконавця, відповідальний представник Виконавця і Замовник приймають спільне рішення щодо проведення такого моделювання у тестовому середовищі Замовника і за нагальної обґрунтованої потреби щодо демонстрації виявлених Замовником Відмов або Недоліків на реальних даних Системи (на робочій/промисловій базі даних).

1.1.29. 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 А, або про мотивоване відхилення Запиту у випадках його невідповідності цим Технічним вимогам.

1.1.30. У випадках, коли Запит не відноситься до способу його вирішення в рамках супроводу і викликає необхідність реалізації додаткової вимоги до Системи, а загальні трудовитрати з боку Виконавця на реалізацію вимог зазначеного Запиту не перевищують 2 (два) робочі дні, Виконавець включає дані роботи в рамки супроводу 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 вимог зазначених у Запиті приймає сторона Замовника.

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

1.1.32. Запит має бути опрацьовано в залежності від ступеня критичності протягом визначеного часу (див. Додаток А):

- а) Термін реакції – час, за який Служба технічної підтримки Виконавця зобов'язана відреагувати на запит/задачу залежно від типу звернення, 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 клієнта.

Терміни можуть коригуватися залежно від блокуючих чинників або пріоритету запиту.

1.1.33. У випадку, коли опрацювати запит в терміни, зазначені в Додатку А, неможливо через технології, що застосовуються (копіювання даних з різних систем, пошук великого обсягу помилок, завантаження великого обсягу даних, зміна великого обсягу конфігураційних налаштувань Системи тощо), відповідальний представник Виконавця повинен узгодити з відповідальним представником Замовника новий більш пізній термін виконання такого Запиту.

1.1.34. У разі якщо Критичні Запити не усунуто Виконавцем в період робочого часу, згідно умов надання послуг (див. Додаток Б), Виконавець забезпечує вирішення Критичних Запитів поза робочі години без додаткової оплати Замовником таких послуг.

1.1.35. Умови надання послуг Виконавцем наведені в Додатку Б.

Вимоги до обсягу та складу Послуг

1.1.36. Супроводження та технічне обслуговування програмного забезпечення Системи має забезпечити безперервну роботу (з 9-00 до 18-00 год.) відповідно до закладеної функціональності близько 5000 зареєстрованих користувачів з відповідними повноваженнями і правами доступу до інформації, документів і функцій.

1.1.37. Дні та години надання Послуг, а також обсяг надання Послуг на місяць наведено у Додатку Б.

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

1.1.38.1. Приймання, реєстрацію та опрацювання Звернень та Запитів стосовно помилок, Відмов та Недоліків Системи а також пропозицій щодо розвитку функцій, що виконує Система.

1.1.38.2. Консультування Користувачів Системи та Замовника з приводу роботи Системи.

1.1.38.3. Проводити аналіз цільових Запитів Замовника стосовно розвитку функцій, що виконує Система, та удосконалювати програмні модулі Системи для забезпечення її постійної безперебійної роботи.

1.1.38.4. Адміністрування Системи в частині налагодження довідників, рольової моделі користувачів тощо.

Зобов'язання Сторін

1.1.39. 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 В.

1.1.40. 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 В.

1.1.41. Сторони укладають NDA.

1.1.42. 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.

1.1.43. Реєстрація та подача Запитів здійснюється згідно регламенту взаємодії, що надано у п. 0.

1.1.44. Замовник зобов'язується:

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

б) самостійно організувати та виконувати резервне копіювання та збереження інформації з носіїв, конфігурації пристроїв та програмного забезпечення що входить до складу Системи;

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, планів тощо необхідних для надання послуг;

д) в разі потреби надати Виконавцю доступ до Системи в обсязі, необхідному для надання послуг;

е) за обумовленої необхідності сформувавати перелік залучених до надання послуг осіб Виконавця та оформити їм відповідний рівень доступу (див. Додаток Г). Сформований перелік залучених до надання послуг осіб надсилається відповідальній особі з боку Замовника засобами електронної пошти;

ж) забезпечити можливість доступу визначених Додатком Г 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.

1.1.45. В узгоджені Сторонами терміни надавати Виконавцю віддалений доступ на читання та внесення змін (за допомогою ПЗ) та безперешкодний фізичний доступ до Системи. Замовник гарантує, що його працівники, яких залучено до експлуатації та обслуговування системи, мають належну професійну кваліфікацію.

1.1.46. Виконавець зобов'язується:

а) надати доступ (24x7) до реєстрації Запитів через електронну форму у веб-додатку Замовника (Redmine або аналог SERVICE DESK);

б) надавати консультації до роботи Системи;

в) усувати всі надані зауваження згідно до умов надання послуг.

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

Вимоги до регламенту взаємодії Сторін

1.1.48. Замовник подає Запит через електронну форму у веб-додатку Замовника (Redmine, SERVICE DESK або аналог) та/або по телефону (у разі виникнення критичних ситуацій) або за допомогою електронної пошти.

1.1.49. Контактні дані Замовника та Виконавця: телефони, адреса електронної пошти та веб-адреса системи реєстрації запитів Замовника наведені в Додатку Д.

1.1.50. При реєстрації Запиту Замовник зобов'язаний заповнити чи повідомити відповідальній особі з боку Виконавця наступну інформацію (див. Додаток Ж):

а) дату та час виникнення несправності;

б) найменування підрозділу Замовника;

в) найменування Модулю/Компоненту Системи, 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);

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

и) дата та час направлення Запиту до Виконавця.

1.1.51. В Критичних ситуаціях Запиту приймаються та реєструються виключно за телефоном. За отриманою інформацією Виконавець самостійно створює проблемний Запит та повідомляє його індивідуальний номер Замовнику.

1.1.52. На вимогу Замовника Виконавець повинен надати графік надання послуг (Додаток К) та звіт щодо наданих послуг (див. Додаток Л).

1.1.53. На зворотний дзвінок або запит в Системі реєстрації запитів Виконавця 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 перед звертанням до Виконавця.

1.1.54. Спеціалісти Сторін приймають спільне рішення щодо необхідності виїзду спеціалістів Виконавця на місце виникнення проблеми. У разі такої необхідності спеціалісти Сторін узгоджують час прибуття спеціалістів Виконавця до Замовника, в іншому випадку,

проблема вирішується дистанційно з наданням віддаленого доступу до Системи. Прибуття фахівця з боку Виконавця до місця встановлення Системи погоджується Сторонами після звернення з боку Замовника.

Додаток А
Терміни реагування на Запити та усунення зауважень

Таблиця А.1. Терміни реагування на Запити та усунення зауважень

Тип проблеми	Тип запиту	Пріоритет	Початкова відповідь	Термін усунення / виконання
Відмова або Недолік Системи	Запити по усуненню Відмови або Недоліку	Критичний (1)	30 хв	2 години
		Високий (2)	1 година	8 годин
		Низький (3)	2 години	16 годин
Запити на підтримку	Виконання стандартних налаштувань, надання прав доступу, запити по заливці даних/внесення змін у БД (в залежності від складності), запити на підтримку інфраструктури тощо	Критичний	1 година	3 години
		Високий	2 години	12 годин
		Низький	4 години	24 години
Консультація	Інформаційні запити по функціональності Системи і т.і.	Критичний	30 хв	2 години
		Високий	1 година	8 годин
		Низький	2 години	16 годин

Додаток Б
Умови надання послуг

Таблиця Б.1. Дні та години надання послуг

Найменування та опис послуг	Дні та час надання послуг (за Київським часом)
Консультації та технічна підтримка по E-mail	Робочі дні з 09:00 до 18:00*
Консультації та технічна підтримка по телефону	Робочі дні з 09:00 до 18:00*
Консультації та технічна підтримка у вигляді обробки зауважень через електронну форму у веб-додатку Замовника (Redmine, SERVICE DESK або аналог)	Робочі дні з 09:00 до 18:00*
Віддалене адміністрування Системи (регламентні послуги)	Робочі дні з 09:00 до 18:00*
Удосконалення Системи (у межах наданого Замовником доступу до Системи)	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 Б.2. Обсяг надання послуг на місяць

Найменування та опис Послуг	Обсяг надання послуг* (год/місяць)
Консультації та технічна підтримка	30 год/місяць
Надання регламентних послуг (прикладне програмне оточення)	30 год/місяць
Усунення зауважень (удосконалення Системи) шляхом втручання в програмний код	55 год/місяць

* Послуги надаються щомісячно протягом календарного року. Робочі дні – з 9.00 до 18.00 у будні дні, 5 днів на тиждень за виключенням вихідних та святкових днів.
Не використані години, з регламентованих на один календарний місяць, не переносяться на наступний період.

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

Таблиця В.1. Форма для подання інформації про відповідальних осіб

П.І.Б.	Структурний підрозділ	Відділ	Посада	Контактний номер телефону	Електронна пошта	Skype або Viber

Додаток Г
Форма надання переліку осіб, які отримують доступ до Системи з метою надання послуг

Таблиця Г.1. Форма надання переліку осіб, які отримують доступ до Системи

№ з/п	Прізвище, ім'я, по батькові	Дата народження	Паспортні дані (серія та номер паспорта громадянина України; орган, що видав паспорт, дата видачі паспорта)	Ідентифікаційний номер	Телефони (бажано вказати мобільний та міський), за цими телефонами будуть зв'язуватися при підключенні	Електронна пошта
1	2	3	4	5	6	7

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 Д

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 супроводження та технічне обслуговування Системи, з урахуванням Системи реєстрації запитів (Redmine або аналог SERVICE DESK), що буде застосовуватися під час надання Послуг. Контактні дані Сторін надаються в окремих таблицях (див. Таблиця Д.1 та Таблиця Д.2):

Таблиця Д.1. Контактні дані зі сторони Замовника

№ з/п	Назва засобу	Назва акаунту або цифровий номер	Коментар
1.	E-mail	gromadi@gioc.kiev.ua	Загальна групова поштова адреса групи відповідальних осіб тощо
2.	Номер телефону мобільний		Для голосових комунікацій
3.	Номер телефону стаціонарний	(044) 238 80 09 (044) 238 80 42	Для голосових комунікацій
4.	Skype, Viber		Для проведення конференцій та оперативних нарад
5.	Серверний веб-додаток		Для реєстрації Запитів і контролю історії та зв'язків із суміжними запитами, для подачі запитів та отримання відповідей.

Таблиця Д.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.	Skype, Viber		Для проведення конференцій та оперативних нарад
5.	Серверний веб-додаток		Для реєстрації Запитів і контролю історії та зв'язків із суміжними запитами, 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 Запиту*

ЗАПИТ ЩОДО ПОМИЛКИ (ВІДМОВИ, НЕДОЛІКУ)		№ _____
Замовник:	Найменування Складено (ким) Дата Телефон, номер Факс, номер E-mail адреса	
Помилка (Відмова, Недолік):	Назва Системи Назва Модулю/Компоненту Номер Модулю/Компоненту Версія Місце Дата збою	
Інформація про Помилку (Відмову, Недолік):	<i>Ситуація, за якої було виявлено несправність</i> За звичайного використання _____ Установка/Введення в експлуатацію _____ Протягом або після оновлення/модифікування _____ Інше _____ <u>Прояв несправності:</u> Стала _____ Повторювана _____ Неповторювана _____	
Детальний опис Помилки (Відмови, Недоліку)		

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

Додаток К

Зразок графіку надання послуг із супроводження та технічного обслуговування системи

№ з/п	Найменування послуг	Назва місяця та період надання послуг	...	Назва місяця та період надання послуг
1.	Консультації та технічна підтримка по E-mail	Березень 01.03.2018 – 31.03.2018 (робочі дні з 09:00 до 18:00)		Грудень 01.12.2018 – 31.12.2018 (робочі дні з 09:00 до 18:00)
2.	Консультації та технічна підтримка по телефону	Не надаватиметься		01.12.2018 – 31.12.2018 (робочі дні з 09:00 до 18:00)
3.	Консультації та технічна підтримка у вигляді обробки зауважень через веб-форму або систему Серверний веб-додаток Замовника Redmine	01.03.2018 – 31.03.2018 (робочі дні з 09:00 до 20:00)		01.12.2018 – 31.12.2018 (робочі дні з 09:00 до 20:00)
4.	Віддалене адміністрування Системи (регламентні послуги)	01.03.2018 – 31.03.2018 (робочі дні з 09:00 до 18:00)		01.12.2018 – 31.12.2018 (робочі дні з 09:00 до 18:00)
5.	Удосконалення Системи (у межах наданого Замовником доступу до Системи)	01.03.2018 – 31.03.2018 (робочі дні з 09:00 до 18:00)		01.12.2018 – 31.12.2018 (робочі дні з 09:00 до 18:00)

Додаток Л

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 Системи	Модуль/ Компонент	Опис	Пріоритет
1							

Загальний перелік відкритих Запитів станом на _____ 20__ р.

№ з/п	№ Запиту	Дата відкриття Запиту	Найменування Системи	Модуль/ Компонент	Опис	Пріоритет
1						

Загальний перелік закритих Запитів протягом _____ 20__ р.

№ з/п	№ Запиту	Дата відкриття Запиту	Найменування Системи	Модуль/ Компонент	Опис	Години	Пріоритет
1							

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

Перелік не закритих прострочених Запиту станом на _____ 20__ р.

№ з/п	№ Запиту	Дата відкриття Запиту	Контрольна дата закриття Запиту	Найменування Системи	Модуль/ Компонент	Опис	Пріоритет	Термін прострочення (дні)
1								

* Форма звіту узгоджується з Виконавцем під час укладання Договору про супроводження та технічне обслуговування Системи