**Додаток 3**

**до Тендерної документації**

**Проект договору**

**ДОГОВІР №** **\_\_\_\_\_**

**ПРО НАДАННЯ ПОСЛУГ**

**м. Миколаїв** **«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2024 року**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**, в особі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, що діє на підставі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, (далі - **Замовник**), з однієї сторони, і **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** в особі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, який діє на підставі \_\_\_\_\_\_\_\_\_ (далі - **ВИКОНАВЕЦЬ**), з іншої сторони, разом - Сторони, уклали цей договір про таке (далі - Договір):

**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 Консультативно-технічна підтримка програмного забезпечення геоінформаційної системи містобудівного кадастру міста Миколаєва за кодом ДК 021:2015 – 72250000-2 «Послуги, пов’язані із системами та підтримкою».

1.3. Обсяги закупівлі послуг: 1 послуга.

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: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) грн. \_\_\_ коп. 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 Додаток №4 до Договору.

3.3. Розрахунок за надані послуги здійснюється відповідно до Кошторису (Додаток №2 до Договору) згідно ст. 49 Бюджетного кодексу України в національній валюті України – гривні, шляхом перерахування Замовником грошових коштів на поточний рахунок Виконавця протягом 60 (шістдесяти) робочих днів, щомісячно після підписання Сторонами Акту приймання-передачі наданих послуг (Додаток №3 до Договору). за відповідним періодом та за умови здійснення відповідного бюджетного фінансування на рахунок Замовника.

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

**4. ПОРЯДОК ТА СТРОКИ НАДАННЯ ПОСЛУГ**

4.1. Місце надання послуг: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4.2. Строк надання послуг: з дати отримання письмової заявки від Замовника та до 25 грудня 2024 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 Технічних вимог (Додаток №1 до 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 Технічними вимогами (Додаток №1 до Договору).

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 (Додаток №3 до Договору), зобов’язаний надіслати Виконавцю підписаний Акт приймання-передачі наданих послуг (Додаток №3 до Договору) 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. - 3.4. Договору;

5.1.2. Приймати надані послуги згідно з Актами приймання-передачі наданих послуг (Додаток №3 до Договору);

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 (Додаток №3 до Договору) 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;

*5.4. 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;

**6. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН**

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

6.2. 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.

6.3. 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. ОБСТАВИНИ НЕПЕРЕБОРНОЇ СИЛИ**

7.1. 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).

7.2. 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.

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

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

**8. ВИРІШЕННЯ СПОРІВ**

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

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

**9. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ**

9.1. Договір набирає чинності з дати його підписання та скріплення печатками Сторін (за їх наявності та у випадку використання печатки учасником в своїй господарської діяльності та при оформленні документів) і діє до 31 грудня 2024 року, а в частині розрахунків та гарантійних зобов’язань за даним Договором − до повного виконання їх Сторонами.

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

**10. ІНШІ УМОВИ**

10.1. Істотні умови договору про закупівлю не можуть змінюватися після його підписання до виконання зобов’язань сторонами в повному обсязі, крім випадків:

- зменшення обсягів закупівлі, зокрема з урахуванням фактичного обсягу видатків замовника;

- погодження зміни ціни за одиницю товару в договорі про закупівлю у разі коливання ціни такого товару на ринку, що відбулося з моменту укладення договору про закупівлю або останнього внесення змін до договору про закупівлю в частині зміни ціни за одиницю товару.

- покращення якості предмета закупівлі за умови, що таке покращення не призведе до збільшення суми, визначеної в договорі про закупівлю;

- продовження строку дії договору про закупівлю та/або строку виконання зобов’язань щодо передачі товару, виконання робіт, надання послуг у разі виникнення документально підтверджених об’єктивних обставин, що спричинили таке продовження, у тому числі обставин непереборної сили, затримки фінансування витрат замовника, за умови, що такі зміни не призведуть до збільшення суми, визначеної в договорі про закупівлю;

- погодження зміни ціни в договорі про закупівлю в бік зменшення (без зміни кількості (обсягу) та якості товарів, робіт і послуг);

- зміни ціни в договорі про закупівлю у зв’язку з зміною ставок податків і зборів та/або зміною умов щодо надання пільг з оподаткування - пропорційно до зміни таких ставок та/або пільг з оподаткування, а також у зв’язку із зміною системи оподаткування пропорційно до зміни податкового навантаження внаслідок зміни системи оподаткування за умови документального підтвердження такого коливання та не повинна призвести до збільшення суми, визначеної в договорі про закупівлю на момент його укладення;

- зміни встановленого згідно із законодавством органами державної статистики індексу споживчих цін, зміни курсу іноземної валюти, зміни біржових котирувань або показників Platts, ARGUS, регульованих цін (тарифів), нормативів, середньозважених цін на електроенергію на ринку “на добу наперед”, що застосовуються в договорі про закупівлю, у разі встановлення в договорі про закупівлю порядку зміни ціни.

11.2. 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.

11.3. Сторони добровільно надають свою безумовну згоду на обробку будь-яких персональних даних, які стали відомими в результаті виконання цього договору.

11.4. 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.

11.5. 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.

11.6. 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.

11.7. 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.

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

11.9. Виконавець є \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

11.10. Замовник є \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

**12. ДОДАТКИ ДО ДОГОВОРУ**

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

12.2. Додаток №2 Кошторис .

12.3. Додаток №3 Акт приймання-передачі наданих послуг.

12.4 Додаток №4 Розрахунок витрат

**13. МІСЦЕЗНАХОДЖЕННЯ ТА БАНКІВСЬКІ РЕКВІЗИТИ СТОРІН**

|  |  |
| --- | --- |
| **ЗАМОВНИК:**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | **ВИКОНАВЕЦЬ:**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  м.п. |

***Додаток 1***

***до Договору про закупівлю послуг***

***№*** ***\_\_\_\_\_\_від \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

**ТЕХНІЧНІ ВИМОГИ**

**Послуги з консультативно-технічної підтримки програмного забезпечення геоінформаційної системи містобудівного кадастру міста Миколаєва** реалізується на виконання \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, затвердженою рішенням \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_від \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

* + - 1. **Загальні відомості**

Ці Технічні вимоги стосуються послуг з консультативно-технічної підтримки програмного забезпечення геоінформаційної системи містобудівного кадастру (далі ГІС МБК) та його підсистем, а саме: з прийому, фіксації, реєстрації, опрацювання та закриття Звернень Користувачів та усунення зауважень (1-а та 2-а лінія служби технічної підтримки, далі – ЦЕНТР ПІДТРИМКИ), формування тематичних/методичних матеріалів та надання консультаційних послуг для Користувачів (далі – Послуги).

**1.1.** Мета та цілі надання Послуг:

* + 1. забезпечення та надання інформаційно-консультаційної підтримки Користувачам по роботі з ГІС МБК міста Миколаєва;
    2. вирішення проблемних ситуацій, пов’язаних із застосуванням/використанням ГІС МБК міста Миколаєва;
    3. опрацювання пропозицій Користувачів з розвитку функцій, що виконують ГІС МБК міста Миколаєва;
    4. актуалізація Бази знань стосовно особливостей роботи, налаштувань та внутрішніх процесів ГІС МБК міста Миколаєва;
    5. формування тематичних/методичних матеріалів та проведення консультаційних заходів для Користувачів;
    6. створення/наповнення інформаційних ресурсів ГІС МБК міста Миколаєва;
    7. контроль та моніторинг Відмов та Недоліків функціонування програмного забезпечення.

1.2. Ці Технічні вимоги визначають порядок надання, склад та обсяги Послуг, перелік яких надано в Технічних вимог, що є додатком до Договору.

1.3. Призначення та опис кожної підсистеми ГІС МБК міста Миколаєва надається Виконавцю після підписання Договору шляхом надання доступу до Бази знань Замовника.

1.4. Послуги стосуються ГІС МБК міста Миколаєва у цілому.

1.5. Програмне забезпечення (серверні частини та Бази даних) для надання Послуг належить Замовнику та інстальовано на його серверах.

1.6. Апаратний комплекс ГІС МБК міста Миколаєва розміщено на технічних майданчиках Замовника.

1.7. Послуги не стосуються системного програмного забезпечення та прикладного програмного забезпечення інших виробників, які встановлені на персональних комп’ютерах Користувачів.

**2. Визначення термінів**

* 1. Загальні терміни, скорочення та їх значення для ГІС МБК міста Миколаєва надані в Таблиці 1.

Таблиця 1. Терміни, скорочення та їх значення

| **Термін** | **Значення** |
| --- | --- |
| Центр підтримки | Автоматизована система по роботі зі Зверненнями (заявками) від початку і до кінця їх життєвого циклу. |
| SLA  (Service Level Agreement) | Рівень обслуговування, показники якості та терміни реагування на Звернення, їх опрацювання та закриття, а також усунення зауважень. Викладено в Додатку А до цих Технічних вимог. |
| SQL (Structured Query Language) | Діалогова мова програмування (мова структурованих запитів) для маніпулювання даними і внесення змін до Бази даних, а також управління Базами даних. |
| Апаратний збій | Порушення штатного функціонування апаратних засобів ГІС, які виникають як наслідок:   * тимчасової непрацездатності технічного забезпечення (серверного, периферійного, мережного 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. |
| База знань | Сукупність відомостей про ГІС МБК міста Миколаєва Замовника та процеси, що ними підтримуються, організована так, щоб забезпечити зручне представлення цієї сукупності відомостей як у цілому, так і будь-якої її частини. |
| Виконавець | Учасник, визначений переможцем торгів, з яким Замовником укладено договір про закупівлю послуг. |
| Відмова (failure) | Відхилення ГІС МБК міста Миколаєва від очікуваного результату функціонування або неможливість виконувати функції, визначені вимогами й обмеженнями проектної та експлуатаційної документації, технічними специфікаціями (технічними завданнями) або запитами Замовника.  Відмова може бути за таких причин:   * апаратні збої, внаслідок яких ГІС МБК міста Миколаєва, або системне програмне забезпечення, або програмне забезпечення системи керування базами даних, з якими взаємодіє Програма, набувають непрацездатного стану; * програмні дефекти, викликані помилками або Недоліками у компонентах програмного забезпечення ГІС МБК міста Миколаєва, 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. |
| Відповідальна особа з боку Виконавця | Особа, яка визначена Виконавцем для взаємодії з відповідальною особою з боку Замовника з питань надання Послуг. |
| Відповідальна особа з боку Замовника | Особа, яка визначена Замовником для взаємодії з відповідальною особою з боку Виконавця з питань надання Послуг. |
| Внутрішні Користувачі | Посадові (службові) особи або працівники Замовника, яким у встановленому порядку надані права доступу до ГІС МБК міста Миколаєва для її застосування. |
| Доопрацювання ГІС МБК міста Миколаєва | Процес комп’ютерного програмування шляхом внесення змін до текстів коду програмного забезпечення ГІС МБК міста Миколаєва, 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 зміну функціональності ГІС МБК міста Миколаєва. |
| Електронне Звернення | Звернення, яке подано через мережу Інтернет (електронну пошту). |
| Ергономічний інцидент | Стан ГІС МБК міста Миколаєва, коли здійснюється її функціонування в нештатному (некоректному) режимі або видаються неправильні результати як наслідок помилкових дій оператора під час його роботи з ГІС МБК міста Миколаєва через імовірну недосконалість інтерфейсних рішень у програмному забезпеченні ГІС МБК міста Миколаєва, які призводять до регулярних помилкових дій оператора. |
| Звернення | Звернення Користувача до Служби технічної підтримки за допомогою телефонного зв’язку або в електронній формі, в якому міститься питання/побажання/вимога щодо функціонування ГІС МБК міста Миколаєва або усунення проблемних ситуацій, пов’язаних з експлуатацією/користуванням сервісами ГІС МБК міста Миколаєва, наведені причини, або приклади Помилок у роботі програмного забезпечення, або пропозиції з розвитку ГІС МБК міста Миколаєва. |
| Зовнішні Користувачі | Фізичні та юридичні особи, яким у встановленому порядку надані права доступу до ГІС МБК міста Миколаєва. |
| Інформаційна помилка (error) | Невідповідність даних, що опрацьовуються або видаються ГІС МБК міста Миколаєва, 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 програмного забезпечення ГІС МБК міста Миколаєва або програмного забезпечення інших виробників, або як наслідок помилкових дій операторів. |
| Інформаційна система | Організаційно-технічна система, що реалізує технологію обробки інформації за допомогою засобів обчислювальної техніки та програмного забезпечення. |
| ГІС МБК міста Миколаєва або Система | Сукупність підсистем та сервісів, які в процесі обробки інформації діють як єдине ціле, щодо яких надаються Послуги. |
| Комп’ютерна програма | Набір інструкцій у вигляді слів, цифр, кодів, схем, символів чи у будь-якому іншому вигляді, виражених у формі, придатній для зчитування (комп'ютером), які приводять його в дію для досягнення певної мети або результату (це поняття охоплює як операційну систему, так і прикладну програму, виражено у вихідному або об'єктному кодах). |
| Користувач | Зовнішні та внутрішні Користувачі ГІС МБК міста Миколаєва , заявники Звернень. |
| Куратор ГІС МБК міста Миколаєва | Особа (або група осіб), представник Замовника, що наділена відповідними правами та повноваженнями для управління підтримкою визначених ГІС МБК міста Миколаєва. |
| Метадані | Структуровані дані, що представляють собою характеристики описуваних сутностей процесів, які реалізовані в ГІС МБК міста Миколаєва, для цілей їх ідентифікації, пошуку, оцінки, управління ними, включаючи відомості про формати, структуру, обсяги та інші формальні властивості інформаційних об'єктів. |
| Моніторинг працездатності ГІС МБК міста Миколаєва | Оперативна фіксація наявності проблем у функціонуванні компонентів ГІС МБК міста Миколаєва; встановлення місця та характеру Відмови; визначення впливу Відмови на функціонування ГІС МБК міста Миколаєва, що дозволяє оптимальним чином встановлювати пріоритети в роботі по усуненню Відмов; проактивне відстеження зміни в роботі ГІС МБК міста Миколаєва і запобігання можливим Відмовам. |
| Недолік (flaw) | Стан ГІС МБК міста Миколаєва, 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 в ГІС МБК міста Миколаєва і вимог Замовника, які наведено в технічних специфікаціях до систем. Усунення Недоліків може здійснюватися в процесі доопрацювання або вдосконалення ГІС МБК міста Миколаєва. |
| Операційна підтримка | Сфера менеджменту, що визначає діяльність операційного менеджера з підтримки/супроводу ГІС МБК міста Миколаєва, яка передбачає аналіз та узагальнення Звернень Користувачів стосовно визначених ГІС МБК міста Миколаєва, розробку та коригування планів на поточну підтримку (супровід та технічне обслуговування), на вдосконалення та розвиток цих ГІС МБК міста Миколаєва як набору завдань, обмежених за часом, бюджетом та таких, що відповідають визначеним вимогам. Забезпечується Виконавцем у межах надання послуг відповідно до умов Договору із застосуванням теорії та практики управління проектами. |
| Операційний менеджер з підтримки ГІС МБК міста Миколаєва | Особа, представник Виконавця, яка відповідальна перед Замовником за досягнення цілей надання Послуг стосовно визначених ГІС МБК міста Миколаєва, наділена для цього відповідними повноваженнями, достатніми для вирішення поставлених задач. |
| Помилка (error) | Стан ГІС МБК міста Миколаєва, при якому генеруються неправильні результати. Причиною Помилок є Недоліки в операторах програми або в технологічному процесі її розроблення, що призводить до неправильного перетворення вхідної інформації у вихідну. |
| Програмна продукція | Компоненти прикладної комп’ютерної програми як результат комп’ютерного програмування. |
| Програмний дефект (fault) | Стан ГІС МБК міста Миколаєва, коли в процесі її функціонування видаються (формуються, виводяться на екран або друкувальний пристрій, передаються до інших комп’ютерних програм тощо) 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:   * програмного забезпечення ГІС МБК міста Миколаєва; * прикладного програмного забезпечення інших виробників.   Ймовірні Помилки та Недоліки можуть існувати в текстах кодів комп’ютерних програм, у SQL-запитах, у метаданих, у проектній, робочій та експлуатаційній документації на програмне забезпечення інших виробників або в технічних специфікаціях Замовника. |
| Служба технічної підтримки | Фахівці Виконавця, які надають Послуги. |
| Телекомунікаційна система | Організаційно-технічна система, що реалізує технологію інформаційного обміну за допомогою технічних і програмних засобів шляхом передавання та приймання інформації у вигляді даних, сигналів, знаків, звуків, зображень чи іншим чином. |
| Технічний супровід ГІС МБК міста Миколаєва | Процес моніторингу, покращення, оптимізації шляхом технічного обслуговування та виправлення дефектів ГІС МБК міста Миколаєва відповідно до Договору або попереднього погодження із Замовником. |
| Удосконалення ГІС МБК міста Миколаєва | Процес комп’ютерного програмування, що відбувається шляхом внесення змін до текстів коду комп’ютерних програм та/або до SQL-запитів та/або до метаданих, які вимагають суттєвого розширення або змінення функціональності ГІС міста Миколаєва, з метою реалізації очікуваних вимог Замовника. |

* 1. Послуги стосуються впроваджених підсистем ГІС МБК міста Миколаєва.
  2. Перелік умовних скорочень та їх опис надано в Таблиці 2.

Таблиця 2. Перелік умовних скорочень та їх опис

|  |  |
| --- | --- |
| **Скорочення** | **Опис** |
| АРМ | Автоматизоване робоче місце |
| БД | База даних |
| БЗ | База знань |
| ПЗ | Програмне забезпечення |
| ПК | Персональний комп'ютер |
| ППЗ | Прикладне програмне забезпечення |
| ПТК | Програмно-технічний комплекс |
| СКБД | Система керування базами даних |
| ЦЕНТР ПІДТРИМКИ | Служба технічної підтримки, роботу якої організовує Виконавець відповідно до умов, викладених у цьому Додатку та Договорі |

1. **Загальні вимоги щодо надання Послуг**

У цьому розділі зазначені вимоги, що стосуються всіх ГІС МБК Міста Миколаєва. Особливості надання Послуг визначаються окремо у відповідних додатках до Регламенту взаємодії, який складається Замовником та узгоджується Сторонами до кінця першого робочого місяця (етапу), в який було укладено Договір.

* 1. **Опис ролей і функцій на різних рівнях ЦЕНТР ПІДТРИМКИ**
     1. **1-а лінія ЦЕНТР ПІДТРИМКИ:**

1-а лінія ЦЕНТР ПІДТРИМКИ - фахівці Виконавця, які забезпечують прийом, фіксацію, реєстрацію, опрацювання, закриття Звернень та усунення зауважень (наприклад, консультації з навігації, інформаційного змісту в ГІС МБК Міста Миколаєва. Також вони забезпечують роз'яснення Користувачам діючих внутрішніх регламентів і процедур, прийнятих у Замовника, й організацію внутрішніх бізнес-процесів.

* + 1. **2-а лінія ЦЕНТР ПІДТРИМКИ:**

2-а лінія ЦЕНТР ПІДТРИМКИ – кваліфіковані спеціалісти Виконавця, що забезпечують опрацювання, закриття Звернень та усунення в службі підтримки, якщо Звернення не може бути опрацьовано фахівцем 1 лінії, та виконують функції операційного менеджера з підтримки ГІС МБК Міста Миколаєва.

2-а лінія ЦЕНТР ПІДТРИМКИ опрацьовує складні Звернення з роботи з ГІС МБК Міста Миколаєва та/або у разі неможливості вирішення передає їх Замовнику відповідно до вимог Регламенту взаємодії. Про результат повідомляє Користувача, від якого надійшло Звернення.

Для 2 лінії ЦЕНТР ПІДТРИМКИ призначається Відповідальна особа – фахівець з такими повноваженнями та функціональними можливостями:

* ухвалення Звернень на обслуговування в подальшу обробку;
* призначення відповідального виконавця 2 лінії ЦЕНТР ПІДТРИМКИ з обробки Звернення та/або передача Звернення Замовнику у разі неможливості вирішення;
* визначення черги обробки Звернень у відповідності до типів (Додаток А до Технічних вимог, що є додатком до Договору) та рівнів критичності Звернень (Додаток Б до Технічних вимог, що є додатком до Договору);
* зміна рівнів критичності Звернень, наведених у Додатку Б до Технічних вимог, що є додатком до Договору;
* відстеження статусу обробки Звернення на всіх рівнях підтримки.
  1. **Вимоги до порядку приймання та реєстрації Звернень** 
     1. Виконавцем здійснюється прийом та реєстрація Звернень, їх реєстрація в ЦЕНТРІ ПІДТРИМКИ Замовника. Звернення можуть надходити у такі способи:
     2. телефонним дзвінком на відповідний виділений номер технічної підтримки;
     3. електронним листом на відповідну електронну адресу технічної підтримки;
     4. заповненою онлайн формою зворотного зв’язку (для ГІС МБК Міста Миколаєва, де така форма передбачена та де сформоване Звернення відправляється на електронну пошту).
     5. Звернення оформлюється у випадках виникнення проблемних ситуацій, пов’язаних з експлуатацією ГІС МБК міста Миколаєва, Помилок, Недоліків, Відмов і побажань з розвитку Систем.
     6. 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.
     7. У якості додатків до електронного Звернення можуть надаватися різноманітні матеріали: копії екранів персональних комп’ютерів Користувачів, що можуть свідчити про причини виникнення помилки, відеозапис екрана персонального комп’ютера, що відтворює дії Користувача, які призвели до виникнення помилки, презентаційні матеріали, інші графічні матеріали тощо (з певними обмеженнями стосовно їх кількості та розміру).
     8. Усі Звернення, що надійшли через телефонний дзвінок та стосуються інформаційної-консультативної допомоги в частині роботи Системи в цілому та/або її компонентів, повинні бути зареєстровані в ЦЕНТРІ ПІДТРИМКИ.
     9. Звернення Користувачів, що сформовані за допомогою електронної пошти, автоматично потрапляють до ЦЕНТРУ ПІДТРИМКИ для подальшого їх опрацювання Виконавцем.
     10. Прийом та реєстрація Звернень за допомогою засобів телефонного зв’язку здійснюється щоденно в робочі дні з 9:00 до 18:00 (режим може залежати від режиму функціонування відповідної підсистеми ГІС МБК міста Миколаєва).
     11. Прийом електронних Звернень здійснюється цілодобово, незалежно від графіку роботи Виконавця.
     12. Графік прийому та реєстрації Звернень за допомогою засобів телефонного зв’язку може бути змінено Замовником залежно від напливу Звернень у певні періоди функціонування ГІС МБК міста Миколаєва.
     13. Відповідальна особа з боку Виконавця за необхідності може запросити в Замовника надання додаткових матеріалів або інформації, що сприятимуть оперативному опрацюванню Звернень та усуненню причин Відмови, помилки або Недоліку.
  2. **Вимоги до порядку опрацювання Звернень** 
     1. Виконавець, якщо це необхідно, може запросити в Користувача шляхом телефонного дзвінка або засобами електронної пошти надати додаткові матеріали або інформацію, що сприятимуть оперативному опрацюванню Звернення та усуненню причин виникнення проблеми.
     2. У разі неможливості вирішення проблематики Звернення силами 1 лінії СЛУЖБИ ПІДТРИМКИ, Звернення передаються на 2 лінію СЛУЖБИ ПІДТРИМКИ засобами електронної пошти або за допомогою ЦЕНТРУ ПІДТРИМКИ, при необхідності доповнюючи заявку додатковою інформацією. Після надходження заявки фахівець Виконавця 2 лінії СЛУЖБИ ПІДТРИМКИ робить необхідні для вирішення проблеми дії (опрацьовує Звернення та надає відповідь фахівцю Виконавця 1 лінії СЛУЖБИ ПІДТРИМКИ за допомогою ЦЕНТРУ ПІДТРИМКИ або направляє Звернення відповідальній особі з боку Замовника у випадку неможливості вирішення Звернення без участі Замовника із відповідним обґрунтуванням та пропозиціями).
     3. Після надходження заявки Відповідальна особа з боку Замовника робить необхідні для вирішення проблеми дії (опрацьовує Звернення необхідними методами та надає відповідь фахівцю 2 лінії СЛУЖБИ ПІДТРИМКИ за допомогою ЦЕНТРУ ПІДТРИМКИ або листом на електронну пошту).
     4. За результатами опрацювання Звернення Користувач повинен отримати відповідь від Виконавця на адресу електронної пошти, зазначену під час формування та подачі Звернення, або телефонним дзвінком Виконавця, якщо Звернення було прийнято за допомогою засобів телефонного зв’язку. Після виконання вказаного Звернення вважається закритим.
     5. Звернення повинні опрацьовуватись у залежності від їх типів (Додаток Б до Технічних вимог, що є додатком до Договору) та рівнів критичності (Додаток Б до Технічних вимог, що є додатком до Договору) протягом визначеного часу (Додаток А). Пріоритет черговості реагування визначається відповідно до рівня критичності та в межах регламентного часу, а саме:
     6. час реакції – час, за який Виконавець зобов’язаний відреагувати на Звернення залежно від типу Звернення та його рівня критичності, тобто надати зворотний зв’язок за Зверненням або прийняти завдання в роботу;
     7. термін опрацювання – час, за який Виконавець зобов’язаний опрацювати та закрити Звернення. Здійснюється Виконавцем силами 1 лінії підтримки або фахівцями 2 лінії підтримки;
     8. термін усунення – час, за який Відповідальна особа з боку Замовника зобов’язаний опрацювати Звернення і за фактом виконання завдання повідомити Виконавця (фахівець 2 лінії підтримки);

4) терміни можуть коригуватися залежно від блокуючих чинників або пріоритету Звернення.

* + 1. У випадку, коли опрацювати Звернення в терміни, зазначені в Додатку Б до Технічних вимог, що є додатком до Договору, неможливо, Виконавець повинен узгодити з відповідальною особою Замовника новий, більш пізній термін опрацювання такого Звернення та повідомити про перенесення терміну виконання Звернення Користувача шляхом електронного листа на електронну скриньку, зазначену при формуванні та подачі Звернення, або за допомогою телефонного дзвінка, якщо Звернення було прийнято за допомогою засобів телефонного зв’язку.
    2. У разі, якщо обсяг Звернень на підтримку Користувачів Системи не дозволяє Виконавцю опрацювати дані Звернення в терміни, зазначені в Додатку А до Технічних вимог, що є додатком до Договору, Виконавець повинен узгодити з відповідальною особою Замовника нові, більш пізні терміни виконання найменш критичних Звернень та повідомити про перенесення терміну опрацювання Звернення Користувача шляхом електронного листа на електронну скриньку, зазначену при формуванні та подачі Звернення, або за допомогою телефонного дзвінка, якщо Звернення було прийнято за допомогою засобів телефонного зв’язку.
    3. Опрацювання електронних Звернень та Звернень, отриманих за допомогою засобів телефонного зв’язку (зареєстрованих в ЦЕНТРІ ПІДТРИМКИ) здійснюється щоденно в робочі дні з 9:00 до 18:00.
    4. У разі, якщо критичні Звернення не усунуто Виконавцем (фахівцями 1 та 2 лінії підтримки) в період робочого часу, Виконавець забезпечує вирішення критичних Звернень поза робочі години без додаткової оплати Замовником таких послуг.
    5. Графік опрацювання електронних Звернень та Звернень, отриманих за допомогою засобів телефонного зв’язку, може бути змінено Замовником у залежності від напливу Звернень у певні періоди функціонування ГІС МБК міста Миколаєва.
    6. На кожному етапі життєвого циклу Звернення Виконавець щомісяця контролює кількість Звернень, що надійшли; відкриті та закриті Звернення, відхилені Звернення і процес пошуку рішення.
    7. На вимогу відповідальної особи з боку Замовника протягом двох робочих днів Виконавець повинен надати необхідну статистичну інформацію щодо кількості Звернень, що надійшли, про відкриті, закриті та/або відхилені тощо (Додаток В до Технічних вимог, що є додатком до Договору).
  1. **Порядок взаємодії Користувача та СЛУЖБИ ПІДТРИМКИ**
     1. Прийом та реєстрація Звернень здійснюється Виконавцем.
     2. Користувач подає Звернення за допомогою телефонного зв’язку, або електронною поштою, або у формі зворотного зв’язку ЦЕНТРУ ПІДТРИМКИ.
     3. Виконавець забезпечує отримання від Користувача під час подачі Звернення такої інформації:
     4. дату та час виникнення помилки, Відмови або Недоліку;
     5. опис проблеми і по можливості покроковий опис дій для її відтворення;
     6. у разі наявності та необхідності надати скріншоти та графічні пояснення, які можуть допомогти у вирішенні проблеми (матеріали повинні бути надані в форматах JPG, GIF, PNG) або відеозапис екрана персонального комп’ютера, що відтворює дії Користувача, які призвели до помилки);
     7. періодичність виникнення помилки, Відмови або Недоліку;
     8. найменування підсистеми ГІС МБК міста Миколаєва, де виникла помилка, Відмова або Недолік.
     9. Виконавець вносить необхідні дані про Звернення та автора Звернення до ЦЕНТРУ ПІДТРИМКИ. Кожному Зверненню присвоюється унікальний реєстраційний номер, визначається рівень критичності і створюється короткий опис. Нумерація повинна бути наскрізною та унікальною. Повинна існувати можливість ідентифікації приналежності Звернення до конкретної Системи.
     10. Рівні критичності Звернень поділяються на три види (Додаток Б), один з яких зазначається Виконавцем при оформленні Звернення від Користувача.
     11. Виконавець забезпечує прийом, реєстрацію та опрацювання Звернень згідно з SLA та термінами, які визначені в Додатку А.
     12. Опрацювання Звернень.
         1. Звернення опрацьовуються в порядку їх надходження. Максимальний термін реакції на Звернення визначається встановленим пріоритетом (Додатки А та Б). Поза чергою можуть опрацьовуватися Звернення з критичним пріоритетом, що вимагають екстреного втручання або консультації фахівців 2 лінії технічного супроводу та підтримки або відповідальної особи з боку Замовника. До таких Звернень можуть бути віднесені питання відновлення працездатності основних модулів/компонентів ГІС МБК міста Миколаєва та Системи в цілому.
         2. Вирішення питань, зазначених у Зверненні, може бути відкладеним або навіть неможливим з таких основних причин:
     13. неможливо повторити описану проблему при аналогічному відтворенні дій;
     14. Користувач не може надати вихідну інформацію для виявлення і вирішення проблеми;
     15. питання потребує детальної діагностики чи доопрацювання функціональності;
     16. питання виходить за рамки Послуг.
         1. На кожному етапі опрацювання електронного Звернення Користувач отримує електронний лист з відповідним тематичним змістом на електронну скриньку, зазначену при формуванні та подачі Звернення щодо статусу опрацювання/розгляду його Звернення.
         2. За результатом опрацювання Звернення, отриманого за допомогою телефонного зв’язку, Виконавець телефонує Користувачу та повідомляє, яким чином опрацьовано його Звернення.
         3. Для Звернень Критичного і Високого пріоритетів може бути передбачений спеціальний режим повідомлення Користувача: по мобільному зв'язку через надсилання SMS або використання засобу комунікації Telegram.
     17. Реєстрація та опрацювання Звернень відповідальної особи з боку Замовника відповідальною особою 2-ї лінії СЛУЖБИ ПІДТРИМКИ.
         1. Звернення оформляється у випадках Відмов та Помилок у Системі, викликаних:
     + програмними дефектами, виявленими в компонентах ГІС МБК міста Миколаєва, з метою усунення цих дефектів;
     + програмними дефектами, виявленими у компонентах програмного забезпечення БД, системного програмного забезпечення або прикладного програмного забезпечення інших виробників, з метою здійснення програмними засобами, наданими Виконавцем, заходів щодо усунення наслідків цих дефектів, що призвели до порушення цілісності ГІС МБК міста Миколаєва або до Помилок у базі даних;
     + інформаційними помилками, виявленими під час роботи з ГІС МБК міста Миколаєва з метою виправлення цих Помилок програмними засобами, наданими Виконавцем;
     + ергономічними інцидентами, виявленими під час роботи з ГІС МБК міста Миколаєва, з метою здійснення заходів, які сприятимуть запобіганню таких інцидентів;
     + апаратними збоями, з метою здійснення програмними засобами, наданими Виконавцем, заходів для усунення наслідків цих збоїв, що призвели до порушення цілісності Системи або до Помилок у базі даних.
       1. Звернення реєструється також у випадках виявлення Недоліків у Системі з метою усунення таких Недоліків у порядку і в строки, погоджені між Виконавцем і Замовником.
       2. Звернення може бути зареєстровано з інших об’єктивних причин з метою отримання від Виконавця консультацій, інформації або інших матеріалів, які стосуються питань, пов’язаних з функціонуванням Системи.
       3. У якості додатків до Звернень 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, помилки або причин їх виникнення.
       4. Для Звернень типу «Побажання щодо розвитку Системи» Відповідальна особа з боку Виконавця формує перелік таких Звернень та надсилає його через затверджений канал комунікації відповідальній особі з боку Замовника в межах термінів реагування, зазначених у таблиці Б.1.
       5. Опрацювання Звернення завершується його закриттям.
       6. Звернення є закритим у разі:
          1. Підтвердження Користувача в телефонному режимі під час розгляду Звернення щодо вирішення питання, щодо якого було Звернення;
          2. Зворотний дзвінок Користувача щодо вирішення питання, щодо якого було Звернення;
          3. Відповідь від Виконавця на електронну пошту Користувача або письмова відповідь щодо вирішення питання, зазначеного у Зверненні;
          4. Оформлене та передане Звернення Замовнику в разі неможливості його вирішення 1 та 2 лініями СЛУЖБИ ПІДТРИМКИ із вмотивованим обґрунтуванням такої неможливості та пропозиціями по вирішенню.
  2. **Вимоги до обсягу та складу Послуг**
     1. Надання Послуг здійснюється безперервно щодо кожної підсистеми ГІС МБК міста Миколаєва згідно з графіком її роботи та з відповідними повноваженнями і правами доступу до інформації. Ці вимоги про особливості надання Послуг для кожної підсистеми ГІС МБК міста Миколаєва окремо зазначаються в Регламенті взаємодії.
     2. Виконавець у рамках послуг супроводження та підтримки Користувачів має здійснювати:
        1. прийом, фіксацію, реєстрацію, опрацювання, закриття Звернень Користувачів та усунення зауважень (1-а та 2-а лінія СЛУЖБИ ПІДТРИМКИ);
        2. формування тематичних/методичних матеріалів та надання консультаційних послуг для Користувачів за заявкою Замовника;
        3. підтримку в актуальному стані та/або створення/наповнення нових Баз знань ГІС МБК міста Миколаєва за заявкою Замовника;

Прийом, фіксація, реєстрація, опрацювання, закриття Звернень Користувачів та усунення Недоліків повинні відповідати Технічним вимогам, що є додатком до Договору.

* 1. **Зобов’язання Сторін**
     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 в робочому порядку засобами електронної пошти.
     2. У разі зміни відповідальних осіб з однієї зі Сторін, відповідна Сторона повинна повідомити про це другу Сторону засобами електронної пошти.
     3. Відповідальні особи, яких Виконавець призначив для взаємодії з Замовником, є єдиними особами, уповноваженими подавати від імені Виконавця Звернення. Замовник не зобов’язаний приймати Звернення від особи, що не є відповідальною.
     4. Відповідальні особи Виконавця – операційні менеджери з підтримки/супроводу ГІС МБК міста Миколаєва (кількість та рівень підготовки таких осіб визначається Замовником та узгоджується з Виконавцем у робочому порядку, але не менше ніж 3 особи із фаховою освітою, відповідним рівнем знань) відповідають перед Замовником за досягнення цілей надання Послуг стосовно визначених ГІС МБК міста Миколаєва на весь період дії Договору і наділяються для цього відповідними повноваженнями, достатніми для вирішення поставлених завдань.
     5. Реєстрація та опрацювання Звернень здійснюється згідно з вимогами пп. 3.2 - 3.3.
     6. Замовник зобов’язується:
     7. надавати Виконавцю доступ до вихідних даних, документів, необхідних для надання Послуг (якщо немає певних обмежень) відповідно до встановленого порядку;
     8. в разі потреби надати Виконавцю доступ до Системи в обсязі, необхідному для надання Послуг;
     9. за обумовленої необхідності оформляє відповідний рівень доступу до ГІС МБК міста Миколаєва фахівцям Виконавця, які залучені до надання Послуг та надано переліком Замовнику. Сформований перелік залучених до надання Послуг осіб надсилається відповідальній особі з боку Замовника засобами електронної пошти.
     10. Замовник гарантує, що його працівники, яких залучено до експлуатації та обслуговування Системи, мають належну професійну кваліфікацію.
     11. Виконавець зобов’язується:

1. організувати доступ (24х7) для реєстрації Звернень до ЦЕНТРУ ПІДТРИМКИ Замовника;
2. надавати консультації всім Користувачам відносно роботи ГІС МБК міста Миколаєва;
3. приймати, фіксувати, реєструвати, опрацьовувати та закривати всі Звернення згідно з цими Технічними вимогами;
4. усувати всі надані зауваження згідно з цими Технічними вимогами;
   * 1. Виконавець гарантує, що його працівники, яких залучено до надання Послуг, мають належну професійну кваліфікацію.
     2. Виконавець щомісяця надає Замовнику Звіти щодо наданих послуг згідно з Додатками В, Г та Д до Технічних вимог, що є додатками до Договору.
     3. Звіти надаються на машинному носії з відомостями, в яких вказані кількісні та якісні показники надання окремих Послуг.
     4. Виконавець, до закінчення терміну дії Договору або його дострокового розірвання у відповідності до умов Договору, не має права в будь-якому випадку припиняти надання Послуг, ані в цілому, ані по окремій ГІС МБК міста Миколаєва, у тому числі у випадку несвоєчасної оплати Послуг або перевищення вартості фактично наданих послуг максимальної суми щомісячної оплати Послуг, визначеної Договором.
   1. **Вимоги щодо підтримки в актуальному стані Бази знань про особливості роботи, налаштування та внутрішні процеси ГІС МБК міста Миколаєва** 
      1. Підтримка в актуальному стані Бази знань включає такі дії Виконавця: внесення до існуючої Бази знань інформації відповідно до заявок Замовника та/або створення нової Бази знань відповідно до заявок Замовника.
      2. Під знаннями мається на увазі набір документів (інформації), що містять факти та правила, що формалізують досвід спеціалістів у конкретній предметній сфері.
      3. База знань (далі – БЗ) – це особливого роду база даних, розроблена для управління знаннями (метаданими), тобто збором, зберіганням, пошуком та наданням знань.
      4. Застосування БЗ:
      * БЗ використовується для зберігання даних про ГІС МБК міста Миколаєва Замовника: документація, інструкції, статті стосовно послуг Технічного супроводження та підтримки Користувачів. Головна мета створення – допомогти менш досвідченим Користувачам знайти існуючий опис способу вирішення якої-небудь проблеми предметної області.
      * БЗ може служити для представлення ієрархії понять, сутностей і відношень між ними.
      1. БЗ повинна:
      2. містити факти та правила, що формалізують інформацію про ГІС МБК міста Миколаєва та досвід співробітників, що накопичений ними в процесі супроводу та технічного обслуговування ГІС МБК міста Миколаєва;
      3. забезпечувати збір, систематизацію, збереження, оперативний пошук та видачу за запитом інформації, що міститься у документації на ГІС МБК міста Миколаєва Замовника;
      4. накопичувати оптимальні, перевірені на практиці технологічні рішення.
      5. Виконавець повинен виконувати дії з підтримки БЗ в актуальному стані у строки, зазначені у заявках Замовника.
   2. **Вимоги щодо формування тематичних/методичних матеріалів та проведення консультування** 
      1. Виконавець формує тематичні/методичні матеріали та проводить консультування Користувачів за заявкою Замовника у визначені ним строки.
      2. При необхідності Виконавець повинен провести налаштування АРМ внутрішніх Користувачів (відповідно до документації) та провести консультативні заходи на робочих місцях внутрішніх Користувачів.
      3. Загальні вимоги до тематичних матеріалів:
      4. матеріал повинен бути чітко структурований та представляти собою завершені модулі з обмеженою кількістю нових термінів;
      5. текстова частина повинна супроводжуватися рисунками, схемами, таблицями, містити необхідні гіперпосилання на інші розділи матеріалів;
      6. кожен модуль може включати інформацію в аудіо- або відеоформаті. При цьому відеоінформація за потреби повинна супроводжувати розділи, які важко зрозуміти в звичайному викладенні.
      7. За необхідності проведення консультаційних семінарів Виконавець повинен:
      8. підготувати та узгодити з Замовником план занять та кількість слухачів;
      9. за потреби супроводжувати теоретичні заняття практичними заняттями;
      10. підготувати необхідний роздатковий матеріал.

|  |  |
| --- | --- |
| **ЗАМОВНИК**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | **ВИКОНАВЕЦЬ**    \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

**Додаток А до Технічних вимог**

**Умови надання Послуг, дні, час та обсяг надання Послуг**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Найменування та опис послуг** | **Дні та час надання послуг** (за Київським часом) | **Обсяг надання послуг\* (год/місяць)** |
| Прийом, фіксація, реєстрація, опрацювання, Звернень Користувачів (1-а та 2-а лінія служби підтримки) користувачів ГІС МБК міста Миколаєва | Робочі дні з 09:00 до 18:00\* | 20 год/місяць (постійно) |
| забезпечення та надання інформаційно-консультаційної підтримки Користувачам по роботі з ГІС МБК міста Миколаєва | Робочі дні з 09:00 до 18:00\* | 18 год/місяць |
| вирішення проблемних ситуацій, пов’язаних із застосуванням/використанням ГІС МБК міста Миколаєва | Робочі дні з 09:00 до 18:00\* | 15 год/місяць |
| опрацювання пропозицій Користувачів з розвитку функцій, що виконують ГІС МБК міста Миколаєва | Робочі дні з 09:00 до 18:00\* | 8 год/місяць |
| актуалізація Бази знань стосовно особливостей роботи, налаштувань існуючих внутрішніх процесів ГІС МБК | Робочі дні з 09:00 до 18:00\* | 7 год/місяць |
| формування тематичних/методичних матеріалів та проведення консультаційних заходів для Користувачів | Робочі дні з 09:00 до 18:00\* | 7 год/місяць |
| Створення/наповнення інформаційних ресурсів ГІС МБК міста Миколаєва | Робочі дні з 09:00 до 18:00\* | 5 год/місяць |
| контроль та моніторинг Відмов та Недоліків функціонування програмного забезпечення | Робочі дні з 09:00 до 18:00\* | 20 год/місяць (постійно) |

*\* Послуги надаються щомісяця у робочі дні (будні дні), 5 днів на тиждень за виключенням вихідних та святкових днів.*

|  |  |
| --- | --- |
| **ЗАМОВНИК**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | **ВИКОНАВЕЦЬ**    \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  |  |

**Додаток Б до Технічних вимог**

**Рівень обслуговування та показники якості Послуг (SLA). Час реакції та терміни прийому, фіксації, реєстрації, опрацювання, закриття Звернення та усунення зауважень**

1. Рівень обслуговування та показники якості Послуги (SLA)

1.1. Всі Звернення класифікуються на різні рівні обслуговування. Рівні обслуговування відрізняються часом реакції на Звернення і залежать від типу Звернення та вказані у цьому Додатку.

2. Режим роботи ЦЕНТРУ ПІДТРИМКИ та технологічні обмеження надання Послуги:

2.1. Прийом та фіксація Звернень здійснюється в режимі 10х5 (робочий час у робочі дні), з 9:00 до 18:00 (без обідньої перерви). Вирішення та виконання Звернень для 1-ї лінії підтримки в режимі 10х5 (робочий час у робочі дні), з 9:00 до 18:00. Вирішення та виконання Звернень для 2 лінії підтримки в режимі 8х5 (робочий час і робочі дні) з 9:00 до 18:00.

2.2. Звернення, які надійшли до ЦЕНТРУ ПІДТРИМКИ поза робочий час або у вихідний день, опрацьовуються на наступний робочий день.

2.3. При необхідності режим надання Послуг може бути змінено у разі виникнення підтверджених об'єктивних обставин для цього (пікові завантаження тощо).

2.4. У випадку, коли опрацювати Звернення 2 лінії в терміни, зазначені в таблиці В.1 Додаток Б до Технічних вимог, що є додатком до Договору, 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), Відповідальна особа з боку Виконавця повинна узгодити з відповідальною особою з боку Замовника новий, більш пізній термін виконання такого Звернення.

2.5. У разі, якщо критичні Звернення не закрито Виконавцем в період робочого часу, Виконавець забезпечує закриття критичних Звернень поза робочі години без додаткової оплати Замовником таких послуг.

3. Час реакції та термін прийому, фіксації, опрацювання, закриття Звернень та усунення зауважень Виконавцем:

3.1. Звернення до ЦЕНТРУ ПІДТРИМКИ опрацьовуються у порядку їх надходження з урахуванням рівня критичності.

3.2. Максимальний час реакції та термін прийому, фіксації, реєстрації, опрацювання, закриття Звернення та усунення зауважень Виконавцем визначається цим SLA. Поза чергою можуть опрацьовуватися Звернення з високим рівнем критичності, а саме:

- вимагають екстреного втручання або консультації фахівців ЦЕНТРУ ПІДТРИМКИ Користувачів Виконавця;

- потребують передачі Звернення Замовнику.

До таких Звернень можуть бути віднесені питання відновлення працездатності Системи або окремих її модулів. Час реакції та термін опрацювання, закриття Звернень та усунення зауважень 1 та 2 лінією СЛУЖБИ ПІДТРИМКИ, яких Виконавець зобов’язаний дотримуватися, викладено в Таблиці Б.1.

Таблиця Б.1. Час реакції та терміни прийому, фіксації, реєстрації, опрацювання, закриття Звернень та усунення зауважень 1 та 2 лінією СЛУЖБИ ПІДТРИМКИ

| **Тип Звернення** | | | **Опис** | | | **Пріоритет** | **Час реакції** | **Термін виправлення** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Звернення типу «Помилка», «Відмова» або «Недолік» | | | Звернення щодо Помилок, Відмов, Недоліків та проблемних ситуацій, пов’язаних з експлуатацією ГІС МБК міста Миколаєва. | | | Критичний | 120 хвилин | 4 години | | |
| Високий | 4 години | 8 годин | | |
| Низький | 5 години | 24 години | | |
| Звернення типу «Побажання щодо розвитку ГІС МБК міста Миколаєва» | | | Звернення щодо розвитку ГІС МБК міста Миколаєва | | | Низький | До 8 годин | До 92 годин | | |
| Консультація | | | Звернення щодо потреби в тому чи іншому цільовому роз’яснененні при користуванні ГІС МБК міста Миколаєваабо щодо змісту, якості, зручності, функціональності тощо. | | | Критичний | 3 години | 4 години | | |
| Високий | 4 години | 8 годин | | |
| Низький | 5 годин | 24 години | | |
|  | |  | |  | | | | |  | |
| **ЗАМОВНИК**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | **ВИКОНАВЕЦЬ**    \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | |

**Додаток В до Технічних вимог**

**Рівні критичності Звернень**

Таблиця В.1. Рівні критичності Звернень поділяються на три види та визначаються під час оформлення Звернення

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Рівень критичності** | **Опис** |
| 1 | Критичний пріоритет | Критичне Звернення. Користувач повідомляє про часткову або повну непрацездатність ГІС МБК міста Миколаєва. Використовувати функціональність ГІС МБК міста Миколаєва неможливо. Звернень від Користувачів надходить дуже багато. Для опрацювання Звернення необхідно негайне втручання в ГІС МБК міста Миколаєва. |
| 2 | Високий пріоритет | Рівень критичності Звернення середній або вище середнього. Користувачу доводиться використовувати альтернативні варіанти. ГІС МБК міста Миколаєва працює, але частково. Кількість Звернень від користувачів може бути невеликою. |
| 3 | Низький пріоритет | Низький рівень критичності Звернення. В одного або незначного числа Користувачів спостерігаються проблеми. Робота ГІС МБК міста Миколаєва може тривати в штатному режимі. Користувач задає питання по конкретному функціоналу продукту, може відзначати погіршення роботи ГІС МБК міста Миколаєва тощо. Звернення виконуються лише у випадку відсутності інших, з більшим пріоритетом. |

|  |  |
| --- | --- |
| **ЗАМОВНИК**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | **ВИКОНАВЕЦЬ**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**Додаток Г до Технічних вимог**

**Зразок звіту наданих Послуг**

**Звіт № Х/YYYY/Д\*\* щодо наданих Послуг**

**за період з \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20**\_\_\_ **р. по** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**20**\_\_\_ **р.**

**за Договором про надання послуг № ПЗС-21053 від «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ р.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Найменування та опис послуг** | **Обсяг надання послуг\* (год/місяць)** |
| Прийом, фіксація, реєстрація, опрацювання, Звернень Користувачів (1-а та 2-а лінія служби підтримки) користувачів ГІС МБК міста Миколаєва |  |
| забезпечення та надання інформаційно-консультаційної підтримки Користувачам по роботі з ГІС МБК міста Миколаєва |  |
| вирішення проблемних ситуацій, пов’язаних із застосуванням/використанням ГІС МБК міста Миколаєва |  |
| опрацювання пропозицій Користувачів з розвитку функцій, що виконують ГІС МБК міста Миколаєва |  |
| актуалізація Бази знань стосовно особливостей роботи, налаштувань існуючих внутрішніх процесів ГІС МБК міста Миколаєва та створення Бази знань для нових, впроваджуваних підсистем ГІС МБК міста Миколаєва |  |
| формування тематичних/методичних матеріалів та проведення консультаційних заходів для Користувачів |  |
| Створення/наповнення інформаційних ресурсів ГІС МБК міста Миколаєва |  |
| контроль та моніторинг Відмов та Недоліків функціонування програмного забезпечення |  |

*\*\*\* Номер Звіту записується у форматі № Х/YYYY/Г\*\* та формується з таких даних, де: Х – номер звітного періоду, YYYY – номер Договору.*

*Директор \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_.)*

*(посада уповноваженої особи Виконавця) (ПІБ)*

|  |  |
| --- | --- |
| **ЗАМОВНИК**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | **ВИКОНАВЕЦЬ**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

***Додаток 2***

***до Договору про закупівлю послуг***

***№*** ***\_\_\_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

**КОШТОРИС**

**Послуги з консультативно-технічної підтримки програмного забезпечення геоінформаційної системи містобудівного кадастру міста Миколаєва**

1.Вартість послуг за наступними напрямками:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Найменування та опис Послуг** | **Вартість послуг за один місяць без ПДВ** | **ПДВ** | **Вартість послуг за один місяць з ПДВ** |
| Прийом, фіксація, реєстрація, опрацювання, Звернень Користувачів (1-а та 2-а лінія служби підтримки) користувачів ГІС МБК міста Миколаєва |  |  |  |
| забезпечення та надання інформаційно-консультаційної підтримки Користувачам по роботі з ГІС МБК міста Миколаєва |  |  |  |
| вирішення проблемних ситуацій, пов’язаних із застосуванням/використанням ГІС МБК міста Миколаєва |  |  |  |
| опрацювання пропозицій Користувачів з розвитку функцій, що виконують ГІС МБК міста Миколаєва |  |  |  |
| актуалізація Бази знань стосовно особливостей роботи, налаштувань існуючих внутрішніх процесів ГІС МБК міста Миколаєва та створення Бази знань для нових, впроваджуваних підсистем ГІС МБК міста Миколаєва |  |  |  |
| формування тематичних/методичних матеріалів та проведення консультаційних заходів для Користувачів |  |  |  |
| створення/наповнення інформаційних ресурсів ГІС МБК міста Миколаєва |  |  |  |
| контроль та моніторинг Відмов та Недоліків функціонування програмного забезпечення |  |  |  |

1. Ціна Договору не може перевищувати \_\_\_\_\_\_\_\_ грн (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ грн \_\_ коп.), у тому числі ПДВ \_\_\_\_\_\_\_\_\_ грн ПДВ (якщо Виконавець – платник ПДВ).
2. Ціна Договору включає всі витрати, пов’язані з наданням Послуг, та дорівнює вартості фактично наданих послуг протягом терміну його дії.

3. Вказана пункті 1 сума є граничною вартістю Послуг за договором.

|  |  |
| --- | --- |
| **ЗАМОВНИК**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | **ВИКОНАВЕЦЬ**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

***Додаток 3***

***до Договору про закупівлю послуг***

***№*** ***\_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

**Акт приймання-передачі наданих послуг № \*\***

**Послуги з консультативно-технічної підтримки програмного забезпечення геоінформаційної системи містобудівного кадастру міста Миколаєва**

**за період з \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20**\_\_\_ **р. по** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**20**\_\_\_ **р.**

**за Договором про надання послуг № \_\_\_\_ від «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ р.**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Найменування та опис Послуг** | | **Обсяг надання послуг\* (год/місяць)** | **Вартість послуг без ПДВ** | **ПДВ** | **Вартість послуг з ПДВ** | |
| Прийом, фіксація, реєстрація, опрацювання, Звернень Користувачів (1-а та 2-а лінія служби підтримки) користувачів ГІС МБК міста Миколаєва | |  |  |  |  | |
| забезпечення та надання інформаційно-консультаційної підтримки Користувачам по роботі з ГІС МБК міста Миколаєва | |  |  |  |  | |
| вирішення проблемних ситуацій, пов’язаних із застосуванням/використанням ГІС МБК міста Миколаєва | |  |  |  |  | |
| опрацювання пропозицій Користувачів з розвитку функцій, що виконують ГІС МБК міста Миколаєва | |  |  |  |  | |
| актуалізація Бази знань стосовно особливостей роботи, налаштувань існуючих внутрішніх процесів ГІС МБК міста Миколаєва та створення Бази знань для нових, впроваджуваних підсистем ГІС МБК міста Миколаєва | |  |  |  |  | |
| формування тематичних/методичних матеріалів та проведення консультаційних заходів для Користувачів | |  |  |  |  | |
| створення/наповнення інформаційних ресурсів ГІС МБК міста Миколаєва | |  |  |  |  | |
| контроль та моніторинг Відмов та Недоліків функціонування програмного забезпечення | |  |  |  |  | |
| ВСЬОГО обсяг надання та вартість послуг | |  |  |  |  | |
| **ЗАМОВНИК**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | **ВИКОНАВЕЦЬ**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | |