**Департамент архітектури та**

**містобудування Миколаївської міської ради**

|  |
| --- |
| ЗАТВЕРДЖЕНО |
| рішенням уповноваженої особи |
| Протокол № 2 від 21.08.23 р. |

**ТЕНДЕРНА ДОКУМЕНТАЦІЯ**

**на закупівлю послуг**

**72250000-2 «Послуги, пов’язані із системами та підтримкою»**

**(Консультативно-технічна підтримка програмного забезпечення геоінформаційної системи містобудівного кадастру міста Миколаєва)**

**м.Миколаїв – 2023**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Розділ 1. Загальні положення** | |
| 1.1. | **Терміни, які вживаються в тендерній документації** | Тендерну документацію розроблено відповідно до вимог Закону України “Про публічні закупівлі” (далі - Закон), та з урахуванням особливостей здійснення публічних закупівель товарів, робіт і послуг для замовників, передбачених Законом України “Про публічні закупівлі”, на період дії правового режиму воєнного стану в Україні та протягом 90 днів з дня його припинення або скасування затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 12 жовтня 2022 р. № 1178 (далі – Особливості)  Терміни вживаються у значенні, наведеному в Законі та Особливостей. |
| 1.2. | **Інформація про замовника торгів** |  |
| 1.2.1 | повне найменування | Департамент архітектури та містобудування Миколаївської міської ради |
| 1.2.2 | місцезнаходження | 54001 Миколаївська область, м. Миколаїв Центральний район вулиця Адміральська буд. 20 |
| 1.2.3 | Прізвище, ім’я та по батькові, посада та електронна адреса посадової особи (посадових осіб) уповноважених здійснювати зв’язок з учасниками | Уповноважена особа  Поляков Євген Юрійович  Директор департаменту -головний архітектор міста  buh\_arh@ukr.net |
| 1.3. | **Процедура закупівлі** | Відкриті торги з особливостями (далі – Відкриті торги) |
| 1.4. | **Інформація про предмет закупівлі** |  |
| 1.4.1 | назва предмета закупівлі | 72250000-2 «Послуги, пов’язані із системами та підтримкою»  (Консультативно-технічна підтримка програмного забезпечення геоінформаційної системи містобудівного кадастру міста Миколаєва) |
| 1.4.2 | Опис окремої частини або частин предмета закупівлі (лота), щодо яких можуть бути подані тендерні пропозиції, у разі якщо учасникам дозволяється подати тендерні пропозиції стосовно частини предмета закупівлі (лота) | Окремі частини предмета закупівлі (лоти), щодо якої можуть бути подані тендерні пропозиції не передбачено. Тендерні пропозиції подаються в цілому. |
| 1.4.3 | Місце, де повинні бути виконані роботи чи надані послуги, їх обсяги | **Місце надання послуг:** м. Миколаїв, вул. Адміральська, 20.  Департаменту архітектури та містобудування Миколаївської міської ради  **Обсяг:** 1 послуга.  Обсяг надання послуг відповідно до Додатку 2 цієї тендерної документації |
| 1.4.4 | **Строки поставки товарів, виконання робіт, надання послуг** | З дня підписання договору по 25.12.2023 року |
| 1.5 | **Недискримінація Учасників** | Учасники (резиденти та нерезиденти) всіх форм власності та організаційно-правових форм беруть участь у процедурі закупівель на рівних умовах. |
| 1.6 | **Валюта, у якій повинна бути зазначена ціна тендерної пропозиції** | Валютою тендерної пропозиції є національна валюта України – гривня.  Розрахунки за надані послуги здійснюватимуться у національній валюті України згідно з Договором. |
| 1.7 | **Мова (мови), якою (якими) повинні бути складені тендерні пропозиції** | Всі документи, що готуються безпосередньо Учасником та надаються в складі тендерної пропозиції, викладаються українською мовою.  Документи, які не готуються безпосередньо Учасником та надаються в складі тендерної пропозиції, можуть бути надані як українською, так і будь якою іншою мовою. Якщо в складі тендерної пропозиції надається документ на іншій мові ніж українська, Учасник надає переклад цього документа на українську мову. Переклад (або справжність підпису перекладача) мають бути засвідчені нотаріально або Учасником. Тексти повинні бути автентичними, визначальним є текст, викладений українською мовою. |
| **Розділ 2. Порядок унесення змін та надання роз’яснень до тендерної документації** | | |
| 2.1 | **Процедура надання роз’яснень щодо тендерної документації** | Фізична/юридична особа має право не пізніше ніж за три дні до закінчення строку подання тендерної пропозиції звернутися через електронну систему закупівель до замовника за роз’ясненнями щодо тендерної документації та/або звернутися до замовника з вимогою щодо усунення порушення під час проведення тендеру. Усі звернення за роз’ясненнями та звернення щодо усунення порушення автоматично оприлюднюються в електронній системі закупівель без ідентифікації особи, яка звернулася до замовника. Замовник повинен протягом трьох днів з дати їх оприлюднення надати роз’яснення на звернення шляхом оприлюднення його в електронній системі закупівель.  У разі несвоєчасного надання замовником роз’яснень щодо змісту тендерної документації електронна система закупівель автоматично зупиняє перебіг відкритих торгів.  Для поновлення перебігу відкритих торгів замовник повинен розмістити роз’яснення щодо змісту тендерної документації в електронній системі закупівель з одночасним продовженням строку подання тендерних пропозицій не менш як на чотири дні. |
| 2.2 | **Унесення змін до тендерної документації** | Замовник має право з власної ініціативи або у разі усунення порушень вимог законодавства у сфері публічних закупівель, викладених у висновку органу державного фінансового контролю відповідно до статті 8 Закону, або за результатами звернень, або на підставі рішення органу оскарження внести зміни до тендерної документації. У разі внесення змін до тендерної документації строк для подання тендерних пропозицій продовжується замовником в електронній системі закупівель таким чином, щоб з моменту внесення змін до тендерної документації до закінчення кінцевого строку подання тендерних пропозицій залишалося не менше чотирьох днів.  Зміни, що вносяться замовником до тендерної документації, розміщуються та відображаються в електронній системі закупівель у вигляді нової редакції тендерної документації додатково до початкової редакції тендерної документації. Замовник разом із змінами до тендерної документації в окремому документі оприлюднює перелік змін, що вносяться. Зміни до тендерної документації у машинозчитувальному форматі розміщуються в електронній системі закупівель протягом одного дня з дати прийняття рішення про їх внесення. |
| **Розділ 3. Інструкція з підготовки тендерної пропозиції** | | |
| 3.1. | **Зміст і спосіб подання тендерної пропозиції** | Тендерна пропозиція повинна бути підписана уповноваженою на підписання тендерної пропозиції особою з урахуванням вимог Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг» та Закону України «Про електронні довірчі послуги» (крім учасників-нерезидентів).  Учасник надає документи, передбачені цією тендерною документацією в електронному вигляді (сканованому в форматі Portable Document Format - pdf).  Документи, завантажені Учасником в складі тендерної пропозиції повинні бути чіткими, текст на усіх документах тендерної пропозиції має бути розбірливим та повинен вільно читатися.  Учасник повинен розмістити всі документи передбачені тендерною документацією до кінцевого строку подання тендерних пропозицій.  Тендерна пропозиція подається в електронному вигляді через електронну систему закупівель шляхом заповнення електронних форм з окремими полями, де зазначається інформація про ціну, наявність/відсутність підстав, установлених у статті 17 Закону і в тендерній документації, та шляхом завантаження необхідних документів (фото-копії з оригіналів або копій документів), що вимагаються в цій тендерній документації , а саме:  Які підтверджують відповідність технічним вимогам відповідно до п.3.6. Розділу 3 цієї тендерної документації;  Які підтверджують відповідність кваліфікаційним критеріям відповідно до п.п.1 п 3.5. Розділу 3 цієї тендерної документації.  Документи, що підтверджують повноваження Учасника або посадової особи Учасника або представника Учасника процедури закупівлі щодо підпису документів тендерної пропозиції (далі – документи для підтвердження повноважень).  1. Повноваження особи щодо підпису документів тендерної пропозиції учасника підтверджується поданням в складі тендерної пропозиції:  Для Учасника юридичної осіб:  - виписки з протоколу засновників/протоколом засновників та/або наказом (іншим розпорядчим документом) про призначення (у разі підписання керівником),  та/або  - довіреністю та/або дорученням та/або іншим документом, що підтверджує повноваження посадової особи учасника на підписання документів (у разі підписання іншою уповноваженою особою Учасника),  Для Учасника фізичної особи, у тому числі фізичної особи-підприємця:  - копія паспорта або іншого документа, що посвідчує його особу, та копія довідки про присвоєння ідентифікаційного номера або копія реєстраційного номеру облікової картки платника податків. \**Для фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовилися від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків та повідомили про це відповідний контролюючий орган і мають відмітку в паспорті, необхідно надати лист-пояснення із зазначенням цього.*;  2. Статут або інший установчий документ для юридичної особи в останній (діючій) редакції (у разі якщо юридичну особу в процедурі закупівлі представляє відокремлений підрозділ надається також Положення про підрозділ);  У разі якщо тендерна пропозиція/пропозиція подається об’єднанням учасників, до неї обов’язково включається документ про створення такого об’єднання.  3. Гарантійний лист довільної форми щодо погодження з проектом договору наведеного в Додатку 3 до цієї тендерної документації.  4. Довідка в довільній формі про відсутність підстави для відмови участі у відкритих торгах визначеної п.п. 3 пункту 3.5. Розділу 3 цієї документації або надати документи передбачені цим підпунктом у разі наявності такої підстави.  5. Декларація відповідності матеріально-технічної бази вимогам законодавства з охорони праці;  Інші документи, передбачені тендерною документацію.  Кожен Учасник має право подати тільки одну тендерну пропозицію.  Всі документи (матеріали та інформація) тендерної пропозиції, які готуються безпосередньо Учасником для участі у торгах, повинні містити підпис та печатку (у разі використання Учасником печатки) Учасника.\*  Примітка:  \* Ця вимога не стосується випадків, якщо такі документи (матеріали та інформація) надані у формі електронного документа через електронну систему закупівель із накладанням електронного підпису уповноваженої посадової особи. |
| 3.2. | **Забезпечення тендерної пропозиції** | Забезпечення тендерної пропозиції не вимагається |
| 3.3. | **Умови повернення чи неповернення забезпечення тендерної пропозиції** | Забезпечення тендерної пропозиції не вимагається |
| 3.4. | **Строк дії тендерної пропозиції, протягом якого тендерні пропозиції вважаються дійсними** | Тендерні пропозиції вважаються дійсними протягом 120 днів із дати кінцевого строку подання тендерних пропозицій.  До закінчення цього строку замовник має право вимагати від учасників процедури закупівлі продовження строку дії тендерних пропозицій.  Учасник процедури закупівлі має право:   * відхилити таку вимогу, не втрачаючи при цьому наданого ним забезпечення тендерної пропозиції; * погодитися з вимогою та продовжити строк дії поданої ним тендерної пропозиції і наданого забезпечення тендерної пропозиції.   У разі необхідності учасник процедури закупівлі має право з власної ініціативи продовжити строк дії своєї тендерної пропозиції, повідомивши про це замовникові через електронну систему закупівель. |
| 3.5. | **Кваліфікаційні критерії до Учасників та вимоги, установлені статтею 17 Закону з урахуванням пункту 47 Особливостей** | **1. Згідно статті 16 Закону та з урахуванням особливостей, Учасники повинні документально підтвердити відповідність наступним кваліфікаційним критеріям:**  - наявність в учасника процедури закупівлі працівників відповідної кваліфікації, які мають необхідні знання та досвід;  - наявність документально підтвердженого досвіду виконання аналогічного (аналогічних) за предметом закупівлі договору (договорів) (Інформація про спосіб підтвердження відповідності зазначена в Додатку 1 до цієї тендерної документації).  У разі участі об’єднання учасників підтвердження відповідності кваліфікаційним критеріям здійснюється з урахуванням узагальнених об’єднаних показників кожного учасника такого об’єднання на підставі наданої об’єднанням інформації  **2. Замовник приймає рішення про відмову учаснику процедури закупівлі в участі у відкритих торгах та зобов’язаний відхилити тендерну пропозицію учасника процедури закупівлі в разі, коли:**  1) замовник має незаперечні докази того, що учасник процедури закупівлі пропонує, дає або погоджується дати прямо чи опосередковано будь-якій службовій (посадовій) особі замовника, іншого державного органу винагороду в будь-якій формі (пропозиція щодо наймання на роботу, цінна річ, послуга тощо) з метою вплинути на прийняття рішення щодо визначення переможця процедури закупівлі;  2) відомості про юридичну особу, яка є учасником процедури закупівлі, внесено до Єдиного державного реєстру осіб, які вчинили корупційні або пов’язані з корупцією правопорушення;  3) керівника учасника процедури закупівлі, фізичну особу, яка є учасником процедури закупівлі, було притягнуто згідно із законом до відповідальності за вчинення корупційного правопорушення або правопорушення, пов’язаного з корупцією;  4) суб’єкт господарювання (учасник процедури закупівлі) протягом останніх трьох років притягувався до відповідальності за порушення, передбачене пунктом 4 частини другої статті 6, пунктом 1 статті 50 Закону України “Про захист економічної конкуренції”, у вигляді вчинення антиконкурентних узгоджених дій, що стосуються спотворення результатів тендерів;  5) фізична особа, яка є учасником процедури закупівлі, була засуджена за кримінальне правопорушення, вчинене з корисливих мотивів (зокрема, пов’язане з хабарництвом та відмиванням коштів), судимість з якої не знято або не погашено в установленому законом порядку;  6) керівник учасника процедури закупівлі був засуджений за кримінальне правопорушення, вчинене з корисливих мотивів (зокрема, пов’язане з хабарництвом, шахрайством та відмиванням коштів), судимість з якого не знято або не погашено в установленому законом порядку;  7) тендерна пропозиція подана учасником процедури закупівлі, який є пов’язаною особою з іншими учасниками процедури закупівлі та/або з уповноваженою особою (особами), та/або з керівником замовника;  8) учасник процедури закупівлі визнаний в установленому законом порядку банкрутом та стосовно нього відкрита ліквідаційна процедура;  9) у Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань відсутня інформація, передбачена пунктом 9 частини другої статті 9 Закону України “Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань” (крім нерезидентів);  10) юридична особа, яка є учасником процедури закупівлі (крім нерезидентів), не має антикорупційної програми чи уповноваженого з реалізації антикорупційної програми, якщо вартість закупівлі товару (товарів), послуги (послуг) або робіт дорівнює чи перевищує 20 млн. гривень (у тому числі за лотом);  11) учасник процедури закупівлі або кінцевий бенефіціарний власник, член або учасник (акціонер) юридичної особи - учасника процедури закупівлі є особою, до якої застосовано санкцію у вигляді заборони на здійснення у неї публічних закупівель товарів, робіт і послуг згідно із Законом України “Про санкції”;  12) керівника учасника процедури закупівлі, фізичну особу, яка є учасником процедури закупівлі, було притягнуто згідно із законом до відповідальності за вчинення правопорушення, пов’язаного з використанням дитячої праці чи будь-якими формами торгівлі людьми.  **3.** **Замовник може прийняти рішення про відмову учаснику процедури закупівлі в участі у відкритих торгах та може відхилити тендерну пропозицію учасника процедури закупівлі в разі, коли учасник процедури закупівлі не виконав свої зобов’язання за раніше укладеним договором про закупівлю з цим самим замовником, що призвело до його дострокового розірвання, і було застосовано санкції у вигляді штрафів та/або відшкодування збитків - протягом трьох років з дати дострокового розірвання такого договору. Учасник процедури закупівлі, що перебуває в обставинах, зазначених у цьому абзаці, може надати підтвердження вжиття заходів для доведення своєї надійності, незважаючи на наявність відповідної підстави для відмови в участі у відкритих торгах. Для цього учасник (суб’єкт господарювання) повинен довести, що він сплатив або зобов’язався сплатити відповідні зобов’язання та відшкодування завданих збитків.**  **Якщо замовник вважає таке підтвердження достатнім, учаснику процедури закупівлі не може бути відмовлено в участі в процедурі закупівлі.**  Учасник процедури закупівлі підтверджує відсутність підстав, зазначених у абзаці другому – тринадцятому пункту 47 Особливостей, шляхом самостійного декларування відсутності таких підстав в електронній системі закупівель під час подання тендерної пропозиції.  Переможець процедури закупівлі у строк, що не перевищує чотири дні з дати оприлюднення в електронній системі закупівель повідомлення про намір укласти договір про закупівлю, повинен надати замовнику шляхом оприлюднення в електронній системі закупівель документи, що підтверджують відсутність підстав, зазначених у підпунктах 3, 5, 6 і 12 та в абзаці чотирнадцятому пункту 47 Особливостей. Замовник не вимагає документального підтвердження публічної інформації, що оприлюднена у формі відкритих даних згідно із Законом України “Про доступ до публічної інформації” та/або міститься у відкритих публічних електронних реєстрах, доступ до яких є вільним, або публічної інформації, що є доступною в електронній системі закупівель, крім випадків, коли доступ до такої інформації є обмеженим на момент оприлюднення оголошення про проведення відкритих торгів, а саме:  - Інформаційна довідка з Єдиного державного реєстру осіб, які вчинили корупційні або пов’язані з корупцією правопорушення, згідно з якою не буде знайдено інформації про корупційні або пов'язані з корупцією правопорушення керівника учасника процедури закупівлі. Довідка надається в період відсутності функціональної можливості перевірки інформації на вебресурсі Єдиного державного реєстру осіб, які вчинили корупційні або пов’язані з корупцією правопорушення, яка не стосується запитувача;  - Повний витяг з інформаційно-аналітичної системи «Облік відомостей про притягнення особи до кримінальної відповідальності та наявності судимості» сформований у паперовій або електронній формі, що містить інформацію про відсутність судимості або обмежень, передбачених кримінальним процесуальним законодавством України щодо керівника Учасника або фізичної особи, яка є Учасником процедури закупівлі;  **-** Довідку в довільній формі, яка містить інформацію про те, що фізичну особу переможця процедури закупівлі/ службову (посадову) особу переможця процедури закупівлі, яку уповноважено учасником представляти його інтереси під час проведення процедури закупівлі, не було притягнуто згідно із законом до відповідальності за вчинення правопорушення, пов’язаного з використанням дитячої праці чи будь-якими формами торгівлі людьми;  **-** Довідка в довільній формі, яка містить інформацію про те, що між переможцем та замовником раніше не було укладено договорів, або про те, що переможець процедури закупівлі виконав свої зобов’язання за раніше укладеним із замовником договором про закупівлю, відповідно, підстав, що призвели б до його дострокового розірвання і до застосування санкції у вигляді штрафів та/або відшкодування збитків, не було, або довідка з інформацією про те, що він надав підтвердження вжиття заходів для доведення своєї надійності, незважаючи на наявність відповідної підстави для відмови в участі у відкритих торгах (для цього переможець (суб’єкт господарювання) повинен довести, що він сплатив або зобов’язався сплатити відповідні зобов’язання та відшкодування завданих збитків.  Замовник має право звернутися за підтвердженням інформації, наданої учасником процедури закупівлі, до органів державної влади, підприємств, установ, організацій відповідно до їх компетенції.  У разі коли учасник процедури закупівлі має намір залучити інших суб’єктів господарювання як субпідрядників/співвиконавців в обсязі не менш як 20 відсотків вартості договору про закупівлю у разі закупівлі робіт або послуг для підтвердження його відповідності кваліфікаційним критеріям відповідно до частини третьої статті 16 Закону (у разі застосування таких критеріїв до учасника процедури закупівлі), замовник перевіряє таких суб’єктів господарювання на відсутність підстав, визначених пунктом 47 Особливостей.  У разі отримання достовірної інформації про невідповідність учасника процедури закупівлі вимогам кваліфікаційних критеріїв, наявність підстав, визначених пунктом 47 Особливостей, або факту зазначення у тендерній пропозиції будь-якої недостовірної інформації, що є суттєвою під час визначення результатів відкритих торгів, замовник відхиляє тендерну пропозицію такого учасника процедури закупівлі. |
| 3.6 | **Інформація про технічні, якісні та кількісні характеристики предмета закупівлі** | Учасники процедури закупівлі повинні надати у складі тендерних пропозицій інформацію та документи, які підтверджують відповідність тендерної пропозиції учасника технічним, якісним, кількісним та іншим вимогам до предмета закупівлі, установленим даною тендерною документацією (Додаток 2 до тендерної документації).  Учасник в складі тендерної пропозиції надає гарантійний лист з переліком обсягів, згідно додатку 2 цієї тендерної документації, які він планує надати. |
| 3.7 | **Інформація про маркування, протоколи випробувань або сертифікати, що підтверджують відповідність предмета закупівлі встановленим замовником вимогам (у разі потреби)** | Не вимагається |
| 3.8 | **Інформація про субпідрядника/співвиконавця (якщо предметом закупівлі є роботи або послуги)** | Учасник в складі тендерної пропозиції надає довідку з інформацією про повне найменування, місцезнаходження, код ЄДРПОУ та ПІБ керівника щодо кожного суб’єкта господарювання, якого учасник планує залучати до виконання робіт як субпідрядника/співвиконавця у обсязі не менше ніж 20 відсотків від вартості договору про закупівлю, також в довідці необхідно зазначити обсяг робіт у відсотковому значенні від вартості договору на який планується залучити субпідрядника/співвиконавця, або довідку про відсутність такого наміру.  Додатком 1 передбачено перелік документів, необхідних для надання субпідрядником/співвиконавцем та у разі залучення потужностей інших суб’єктів господарювання як субпідрядника/співвиконавця. |
| 3.9 | **Унесення змін або відкликання тендерної пропозиції Учасником** | Учасник процедури закупівлі має право внести зміни до своєї тендерної пропозиції або відкликати її до закінчення кінцевого строку її подання без втрати свого забезпечення тендерної пропозиції. Такі зміни або заява про відкликання тендерної пропозиції враховуються, якщо вони отримані електронною системою закупівель до закінчення кінцевого строку подання тендерних пропозицій.  Учасник процедури закупівлі виправляє невідповідності в інформації та/або документах, що подані ним у своїй тендерній пропозиції, виявлені замовником після розкриття тендерних пропозицій, шляхом завантаження через електронну систему закупівель уточнених або нових документів в електронній системі закупівель протягом 24 годин з моменту розміщення замовником в електронній системі закупівель повідомлення з вимогою про усунення таких невідповідностей.  Замовник розглядає подані тендерні пропозиції з урахуванням виправлення або невиправлення учасниками виявлених невідповідностей. |
| **Розділ 4. Подання та розкриття тендерної пропозиції** | | |
| 4.1 | **Кінцевий строк подання тендерної пропозиції** | Кінцевий строк подання тендерних пропозицій 29.08.2023 р. до 15:00  Отримана тендерна пропозиція/пропозиція вноситься автоматично до реєстру отриманих тендерних пропозицій/пропозицій, у якому відображається інформація про надані тендерні пропозиції/пропозиції, а саме:  1) унікальний номер оголошення про проведення конкурентної процедури закупівлі, присвоєний електронною системою закупівель;  2) найменування та ідентифікаційний код учасника в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань;  3) дата та час подання тендерної пропозиції/пропозиції.  Ціна тендерної пропозиції/пропозиції не може перевищувати очікувану вартість предмета закупівлі, зазначену в оголошенні про проведення конкурентної процедури закупівлі.  Тендерні пропозиції/пропозиції після закінчення кінцевого строку їх подання не приймаються електронною системою закупівель.  Електронна система закупівель автоматично формує та надсилає повідомлення Учаснику про отримання його пропозиції із зазначенням дати та часу. |
| 4.2 | **Дата та час розкриття тендерної пропозиції** | Дата і час розкриття тендерних пропозицій, дата і час проведення електронного аукціону визначаються електронною системою закупівель автоматично в день оприлюднення замовником оголошення про проведення відкритих торгів в електронній системі закупівель.  Електронною системою закупівель після закінчення строку для подання тендерних пропозицій, визначеного замовником в оголошенні про проведення відкритих торгів, що проводяться замовником без застосування електронного аукціону, розкривається вся інформація (крім інформації, визначеної пунктом 40 Особливостей), зазначена в тендерній пропозиції (тендерних пропозиціях), у тому числі інформація про ціну/приведену ціну тендерної пропозиції (тендерних пропозицій). Протокол розкриття тендерних пропозицій формується та оприлюднюється відповідно до частин третьої та четвертої статті 28 Закону.  Не підлягає розкриттю інформація, що обґрунтовано визначена учасником як конфіденційна, у тому числі інформація, що містить персональні дані. Конфіденційною не може бути визначена інформація про запропоновану ціну, інші критерії оцінки, технічні умови, технічні специфікації та документи, що підтверджують відповідність кваліфікаційним критеріям відповідно до статті 16 Закону, і документи, що підтверджують відсутність підстав, визначених пунктом 47 Особливостей. |
| **Розділ 5. Оцінка тендерної пропозиції** | | |
| 5.1 | **Перелік критеріїв оцінки та методика оцінки тендерних пропозицій із зазначенням питомої ваги кожного критерію** | Для проведення відкритих торгів із застосуванням електронного аукціону повинно бути подано не менше двох тендерних пропозицій. Електронний аукціон проводиться електронною системою закупівель відповідно до статті 30 Закону.  Якщо була подана одна тендерна пропозиція, електронна система закупівель після закінчення строку для подання тендерних пропозицій, визначених замовником в оголошенні про проведення відкритих торгів, розкриває всю інформацію, зазначену в тендерній пропозиції, крім інформації, визначеної пунктом 40 Особливостей, не проводить оцінку такої тендерної пропозиції та визначає таку тендерну пропозицію найбільш економічно вигідною. Протокол розкриття тендерних пропозицій формується та оприлюднюється відповідно до частин третьої та четвертої статті 28 Закону.  Оцінка тендерної пропозиції проводиться електронною системою закупівель автоматично на основі критеріїв і методики оцінки, визначених замовником у тендерній документації, шляхом визначення тендерної пропозиції найбільш економічно вигідною. Найбільш економічно вигідною тендерною пропозицією електронна система закупівель визначає тендерну пропозицію, ціна/приведена ціна якої є найнижчою.  Замовник розглядає найбільш економічно вигідну тендерну пропозицію відповідно до вимог статті 29 Закону (положення частин другої, п’ятої - дев’ятої, дванадцятої, шістнадцятої, абзацу першого частини чотирнадцятої, абзаців другого і третього частини п’ятнадцятої статті 29 Закону не застосовуються) з урахуванням положень пункту 43 Особливостей.  Строк розгляду найбільш економічно вигідної тендерної пропозиції не повинен перевищувати п’яти робочих днів з дня визначення її електронною системою закупівель найбільш економічно вигідною. Такий строк може бути аргументовано продовжено замовником до 20 робочих днів. У разі продовження строку замовник оприлюднює повідомлення в електронній системі закупівель протягом одного дня з дня прийняття відповідного рішення.  Оцінка тендерної пропозиції проводиться електронною системою закупівель автоматично на основі критеріїв і методики оцінки, визначених замовником у тендерній документації, шляхом визначення тендерної пропозиції найбільш економічно вигідною.  Єдиним критерієм оцінки тендерних пропозицій є **«ціна»** включно з податком на додану вартість (ПДВ) (якщо учасник є платником ПДВ). Інші критерії оцінки тендерних пропозицій Замовником не застосовуються.  Питома вага критерію «ціна» - 100%.  Учасник процедури закупівлі, який надав найбільш економічно вигідну тендерну пропозицію, що є аномально низькою, повинен надати протягом одного робочого дня з дня визначення найбільш економічно вигідної тендерної пропозиції обґрунтування в довільній формі щодо цін або вартості відповідних товарів, робіт чи послуг тендерної пропозиції.  Замовник може відхилити аномально низьку тендерну пропозицію, якщо учасник не надав належного обґрунтування зазначеної в ній ціни або вартості, та відхиляє аномально низьку тендерну пропозицію в разі ненадходження такого обґрунтування протягом строку.  Обґрунтування аномально низької тендерної пропозиції може містити інформацію про:  досягнення економії завдяки застосованому технологічному процесу виробництва товарів, порядку надання послуг чи технології будівництва;  сприятливі умови, за яких учасник процедури закупівлі може поставити товари, надати послуги чи виконати роботи, зокрема спеціальну цінову пропозицію (знижку) учасника процедури закупівлі;  отримання учасником процедури закупівлі державної допомоги згідно із законодавством.  За результатами розгляду та оцінки тендерної пропозиції замовник визначає переможця процедури закупівлі та приймає рішення про намір укласти договір про закупівлю відповідно до Закону з урахуванням Особливостей.    Якщо замовником під час розгляду тендерної пропозиції учасника процедури закупівлі виявлено невідповідності в інформації та/або документах, що подані учасником процедури закупівлі у тендерній пропозиції та/або подання яких передбачалося тендерною документацією, він розміщує у строк, який не може бути меншим, ніж два робочі дні до закінчення строку розгляду тендерних пропозицій, повідомлення з вимогою про усунення таких невідповідностей в електронній системі закупівель.  Під невідповідністю в інформації та/або документах, що подані учасником процедури закупівлі у складі тендерної пропозиції та/або подання яких вимагається тендерною документацією, розуміється у тому числі відсутність у складі тендерної пропозиції інформації та/або документів, подання яких передбачається тендерною документацією (крім випадків відсутності забезпечення тендерної пропозиції, якщо таке забезпечення вимагалося замовником, та/або відсутності інформації (та/або документів) про технічні та якісні характеристики предмета закупівлі, що пропонується учасником процедури в його тендерній пропозиції). Невідповідністю в інформації та/або документах, які надаються учасником процедури закупівлі на виконання вимог технічної специфікації до предмета закупівлі, вважаються помилки, виправлення яких не призводить до зміни предмета закупівлі, запропонованого учасником процедури закупівлі у складі його тендерної пропозиції, найменування товару, марки, моделі тощо.  Замовник не може розміщувати щодо одного і того ж учасника процедури закупівлі більше ніж один раз повідомлення з вимогою про усунення невідповідностей в інформації та/або документах, що подані учасником процедури закупівлі у складі тендерної пропозиції, крім випадків, пов’язаних з виконанням рішення органу оскарження. |
| 5.2 | **Інша інформація** | Документи, що не передбачені законодавством України для Учасників - юридичних, фізичних осіб, у тому числі фізичних осіб - підприємців, не подаються ними у складі тендерної пропозиції.  Якщо документи, які вимагаються у складі пропозиції не передбачені для Учасника законодавством України, Учасник повинен надати лист у довільній формі про те, що ці документи не подаються з посиланням на відповідні норми законодавства України, та/або інші об’єктивні, обґрунтовані причини.  Учасник-нерезидент, враховуючи вимоги тендерної документації, повинен подати документи з урахуванням особливостей законодавства його країни походження (у разі відсутності документа Учасник-нерезидент повинен подати замість нього лист - пояснення з зазначенням підстави неподання документа з посиланням на нормативно-правові акти).  Допущення Учасниками формальних (несуттєвих) помилок в тендерній пропозиції не призведе до відхилення їх пропозицій. Формальними (несуттєвими) вважаються помилки, що пов’язані з оформленням тендерної пропозиції та не впливають на зміст пропозиції, а саме - технічні помилки та описки.  Перелік формальних помилок наведено в додатку 4.  Учасник відповідає за отримання всіх необхідних дозволів, ліцензій, сертифікатів на роботи, запропоновані на торги, та самостійно несе всі витрати на отримання таких дозволів, ліцензій, сертифікатів.  Вартість тендерної пропозиції та всі інші ціни повинні бути чітко визначені.  Учасник самостійно несе всі витрати, пов’язані з підготовкою та поданням його тендерної пропозиції. Замовник у будь-якому випадку не є відповідальним за зміст тендерної пропозиції Учасника та за витрати Учасника на підготовку пропозиції незалежно від результату торгів.  До розрахунку ціни пропозиції не включаються будь-які витрати, понесені Учасником у процесі проведення процедури закупівлі та укладення договору про закупівлю.  Зазначені витрати сплачуються Учасником за рахунок його прибутку. Понесені витрати не відшкодовуються (в тому числі у разі відміни торгів чи визнання торгів такими, що не відбулися).  Відсутність будь-яких запитань або уточнень стосовно змісту та викладення вимог тендерної документації з боку учасників процедури закупівлі, які отримали цю документацію у встановленому Законом порядку, означатиме, що Учасники процедури закупівлі, що беруть участь в цих торгах, повністю усвідомлюють зміст цієї тендерної документації та вимоги, викладені Замовником при підготовці цієї закупівлі.  За підроблення документів, печаток, штампів та бланків чи використання підроблених документів, печаток, штампів, учасник торгів несе кримінальну відповідальність згідно зі статтею 358 Кримінального кодексу України. |
| 5.3. | **Відхилення тендерних пропозицій** | 1. Замовник відхиляє тендерну пропозицію із зазначенням аргументації в електронній системі закупівель у разі, коли:  1) учасник процедури закупівлі:  підпадає під підстави, встановлені пунктом 47 Особливостей;  зазначив у тендерній пропозиції недостовірну інформацію, що є суттєвою для визначення результатів відкритих торгів, яку замовником виявлено згідно з абзацом першим пункту 42 Особливостей;  не надав забезпечення тендерної пропозиції, якщо таке забезпечення вимагалося замовником;  не виправив виявлені замовником після розкриття тендерних пропозицій невідповідності в інформації та/або документах, що подані ним у складі своєї тендерної пропозиції, та/або змінив предмет закупівлі (його найменування, марку, модель тощо) під час виправлення виявлених замовником невідповідностей, протягом 24 годин з моменту розміщення замовником в електронній системі закупівель повідомлення з вимогою про усунення таких невідповідностей;  не надав обґрунтування аномально низької ціни тендерної пропозиції протягом строку, визначеного абзацом першим частини чотирнадцятої статті 29 Закону/абзацом дев’ятим пункту 37 Особливостей;  визначив конфіденційною інформацію, що не може бути визначена як конфіденційна відповідно до вимог пункту 40 Особливостей;  є громадянином Російської Федерації/Республіки Білорусь (крім того, що проживає на території України на законних підставах); юридичною особою, утвореною та зареєстрованою відповідно до законодавства Російської Федерації/Республіки Білорусь; юридичною особою, утвореною та зареєстрованою відповідно до законодавства України, кінцевим бенефіціарним власником, членом або учасником (акціонером), що має частку в статутному капіталі 10 і більше відсотків (далі - активи), якої є Російська Федерація/Республіка Білорусь, громадянин Російської Федерації/Республіки Білорусь (крім того, що проживає на території України на законних підставах), або юридичною особою, утвореною та зареєстрованою відповідно до законодавства Російської Федерації/Республіки Білорусь, крім випадків коли активи в установленому законодавством порядку передані в управління Національному агентству з питань виявлення, розшуку та управління активами, одержаними від корупційних та інших злочинів; або пропонує в тендерній пропозиції товари походженням з Російської Федерації/Республіки Білорусь (за винятком товарів, необхідних для ремонту та обслуговування товарів, придбаних до набрання чинності постановою Кабінету Міністрів України від 12 жовтня 2022 р. № 1178 “Про затвердження особливостей здійснення публічних закупівель товарів, робіт і послуг для замовників, передбачених Законом України “Про публічні закупівлі”, на період дії правового режиму воєнного стану в Україні та протягом 90 днів з дня його припинення або скасування” (Офіційний вісник України, 2022 р., № 84, ст. 5176);  2) тендерна пропозиція:  не відповідає умовам технічної специфікації та іншим вимогам щодо предмета закупівлі тендерної документації, крім невідповідності в інформації та/або документах, що може бути усунена учасником процедури закупівлі відповідно до пункту 43 Особливостей;  є такою, строк дії якої закінчився;  є такою, ціна якої перевищує очікувану вартість предмета закупівлі, визначену замовником в оголошенні про проведення відкритих торгів, якщо замовник у тендерній документації не зазначив про прийняття до розгляду тендерної пропозиції, ціна якої є вищою, ніж очікувана вартість предмета закупівлі, визначена замовником в оголошенні про проведення відкритих торгів, та/або не зазначив прийнятний відсоток перевищення або відсоток перевищення є більшим, ніж зазначений замовником в тендерній документації;  не відповідає вимогам, установленим у тендерній документації відповідно до абзацу першого частини третьої статті 22 Закону;  3) переможець процедури закупівлі:  відмовився від підписання договору про закупівлю відповідно до вимог тендерної документації або укладення договору про закупівлю;  не надав у спосіб, зазначений в тендерній документації, документи, що підтверджують відсутність підстав, визначених у підпунктах 3, 5, 6 і 12 та в абзаці чотирнадцятому пункту 47 Особливостей;  не надав забезпечення виконання договору про закупівлю, якщо таке забезпечення вимагалося замовником;  надав недостовірну інформацію, що є суттєвою для визначення результатів процедури закупівлі, яку замовником виявлено згідно з абзацом першим пункту 42 Особливостей.  4) тендерна пропозиція може бути відхилена Замовником із зазначенням аргументації в електронній системі закупівель у разі, коли:  учасник процедури закупівлі надав неналежне обґрунтування щодо ціни або вартості відповідних товарів, робіт чи послуг тендерної пропозиції, що є аномально низькою;  учасник процедури закупівлі не виконав свої зобов’язання за раніше укладеним договором про закупівлю з тим самим замовником, що призвело до застосування санкції у вигляді штрафів та/або відшкодування збитків протягом трьох років з дати їх застосування, з наданням документального підтвердження застосування до такого учасника санкції (рішення суду або факт добровільної сплати штрафу, або відшкодування збитків).  2. Інформація про відхилення тендерної пропозиції, у тому числі підстави такого відхилення (з посиланням на відповідні положення Особливостей та умови тендерної документації, яким така тендерна пропозиція та/або учасник не відповідають, із зазначенням, у чому саме полягає така невідповідність), протягом одного дня з дати ухвалення рішення оприлюднюється в електронній системі закупівель та автоматично надсилається учаснику процедури закупівлі/переможцю процедури закупівлі, тендерна пропозиція якого відхилена, через електронну систему закупівель.  3. У разі відхилення тендерної пропозиції, що за результатами оцінки визначена найбільш економічно вигідною, замовник розглядає наступну тендерну пропозицію у списку тендерних пропозицій, розташованих за результатами їх оцінки, починаючи з найкращої, яка вважається в такому випадку найбільш економічно вигідною, у порядку та строки, визначені цими особливостями. |
| **Розділ 6. Результати торгів та укладання договору про закупівлю** | | |
| 6.1. | **Відміна тендеру чи визнання тендеру таким, що не відбувся** | 1. Замовник відміняє відкриті торги у разі:  1) відсутності подальшої потреби в закупівлі товарів, робіт чи послуг;  2) неможливості усунення порушень, що виникли через виявлені порушення вимог законодавства у сфері публічних закупівель, з описом таких порушень;  3) скорочення обсягу видатків на здійснення закупівлі товарів, робіт чи послуг;  4) коли здійснення закупівлі стало неможливим внаслідок дії обставин непереборної сили.  У разі відміни відкритих торгів замовник протягом одного робочого дня з дати прийняття відповідного рішення зазначає в електронній системі закупівель підстави прийняття такого рішення.  2. Відкриті торги автоматично відміняються електронною системою закупівель у разі:  1) відхилення всіх тендерних пропозицій (у тому числі, якщо була подана одна тендерна пропозиція, яка відхилена замовником) згідно з цими особливостями;  2) неподання жодної тендерної пропозиції для участі у відкритих торгах у строк, установлений замовником згідно з цими особливостями.  Електронною системою закупівель автоматично протягом одного робочого дня з дати настання підстав для відміни відкритих торгів, визначених цим пунктом, оприлюднюється інформація про відміну відкритих торгів.  3. Відкриті торги можуть бути відмінені частково (за лотом).  4. Інформація про відміну відкритих торгів автоматично надсилається всім учасникам процедури закупівлі електронною системою закупівель в день її оприлюднення. |
| 6.2 | **Строк укладання договору** | З метою забезпечення права на оскарження рішень замовника до органу оскарження договір про закупівлю не може бути укладено раніше ніж через п’ять днів з дати оприлюднення в електронній системі закупівель повідомлення про намір укласти договір про закупівлю.  Замовник укладає договір про закупівлю з учасником, який визнаний переможцем процедури закупівлі, протягом строку дії його пропозиції, не пізніше ніж через 15 днів з дати прийняття рішення про намір укласти договір про закупівлю відповідно до вимог тендерної документації та тендерної пропозиції переможця процедури закупівлі. У випадку обґрунтованої необхідності строк для укладення договору може бути продовжений до 60 днів. У разі подання скарги до органу оскарження після оприлюднення в електронній системі закупівель повідомлення про намір укласти договір про закупівлю перебіг строку для укладення договору про закупівлю зупиняється. |
| 6.3 | **Проект договору про закупівлю** | Проект договору наведений в Додатку 3 цієї документації. |
| 6.4 | **Істотні умови, що обов’язково включаються до договору про закупівлю** | Договір про закупівлю укладається відповідно до норм [Цивільного](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15) та [Господарського](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/436-15) кодексів України з урахуванням особливостей, визначених цим Законом.  Переможець процедури закупівлі під час укладення договору про закупівлю повинен надати:  1) відповідну інформацію про право підписання договору про закупівлю;  2) копію ліцензії або документа дозвільного характеру (у разі їх наявності) на провадження певного виду господарської діяльності, якщо отримання дозволу або ліцензії на провадження такого виду діяльності передбачено законом та у разі якщо про це було зазначено у тендерній документації.  У разі якщо переможцем процедури закупівлі є об’єднання учасників, копія ліцензії або дозволу надається одним з учасників такого об’єднання учасників.  Істотні умови договору про закупівлю (крім договорів про закупівлю товарів, робіт та послуг для/з будівництва, ремонту та інших інженерно-технічних заходів із захисту об’єктів критичної інфраструктури паливно-енергетичного сектору критичної інфраструктури за основними технічними показниками, погодженими Міненерго) не можуть змінюватися після його підписання до виконання зобов’язань сторонами в повному обсязі, крім випадків передбачених пунктом 19 Особливостей.  Істотними умовами договору є:  1. Предмет договору, який включає  - найменування (номенклатуру, асортимент);  - кількість продукції (робіт, послуг);  - вимоги до їх якості.  2. Ціна договору.  3. Строк дії договору.  Договір про закупівлю є нікчемним у разі:  1) коли замовник уклав договір про закупівлю з порушенням вимог, визначених [пунктом 5](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1178-2022-%D0%BF#n24) Особливостей;  2) укладення договору про закупівлю з порушенням вимог [пункту 18](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1178-2022-%D0%BF#n69) Особливостей;  3) укладення договору в період оскарження процедури закупівлі відповідно до статті 18 Закону та Особливостей;  4) укладення договору з порушенням строків, передбачених абзацами [третім](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1178-2022-%D0%BF#n169) та [четвертим](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1178-2022-%D0%BF#n170) пункту 46 особливостей, крім випадків зупинення перебігу строків у зв’язку з розглядом скарги органом оскарження відповідно до статті 18 Закону з урахуванням Особливостей;  5) коли найменування предмета закупівлі із зазначенням коду за Єдиним закупівельним словником не відповідає товарам, роботам чи послугам, що фактично закуплені замовником. |
| 6.5 | **Дії замовника при відмові переможця торгів підписати договір про закупівлю** | У разі відхилення тендерної пропозиції з підстави, визначеної підпунктом 3 пункту 44 Особливостей, замовник визначає переможця процедури закупівлі серед тих учасників процедури закупівлі, тендерна пропозиція (строк дії якої ще не минув) якого відповідає критеріям та умовам, що визначені у тендерній документації, і може бути визнана найбільш економічно вигідною відповідно до вимог Закону та Особливостей, та приймає рішення про намір укласти договір про закупівлю у порядку та на умовах, визначених статтею 33 Закону та цим пунктом.  У разі відхилення тендерної пропозиції, що за результатами оцінки визначена найбільш економічно вигідною, замовник розглядає наступну тендерну пропозицію у списку тендерних пропозицій, розташованих за результатами їх оцінки, починаючи з найкращої, яка вважається в такому випадку найбільш економічно вигідною, у порядку та строки, визначені цими особливостями. |
| 6.6 | **Забезпечення виконання договору про закупівлю** | Забезпечення виконання договору не вимагається |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Додаток 1**  **до тендерної документації** |
|  |  |

Для підтвердження відповідності кваліфікаційному критерію “ наявність в учасника процедури закупівлі працівників відповідної кваліфікації, які мають необхідні знання та досвід” необхідно завантажити у складі тендерної пропозиції:

Учасник повинен підтвердити наявність спеціаліста(ів), що має(ють) сертифікат(и) або інший документ, який би підтверджував навички роботи з ліцензійним програмним забезпеченням SOFTPRO:Містобудівний, що впроваджено в Департаменті архітектури та містобудування Миколаївської міської ради.

Для підтвердження відповідності кваліфікаційному критерію “наявність документально підтвердженого досвіду виконання аналогічного (аналогічних) за предметом закупівлі договору (договорів)” необхідно завантажити у складі тендерної пропозиції:

1. Довідку в довільній формі про досвід виконання аналогічного (аналогічних) за предметом закупівлі договору (договорів) (не менше одного договору).

2. Скановану копію оригіналу(ів) або копії аналогічного(их) договору(ів)\*1 (з усіма укладеними додатковими угодами, додатками та специфікаціями до договору);

3. Скановану копію оригіналу(ів) або копії документу(ів), що підтверджує(ють) його/їх виконання в повному обсязі.

Примітки:

\* 1. Аналогічним вважається договір (договори) на надання послуг з консультативно-технічної підтримки програмного забезпечення геоінформаційної системи містобудівного кадастру, який був укладений із Замовником в розумінні ЗУ «Про публічні закупівлі».

**Додаток 2**

**до тендерної документації**

**ТЕХНІЧНА СПЕЦИФІКАЦІЯ**

**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.

**Додаток 3**

**до тендерної документації**

(надається в окремому файлі до цієї закупівлі)

**Додаток 4**

**до тендерної документації**

**ПЕРЕЛІК/ОПИС ТА ПРИКЛАДИ**

**формальних (несуттєвих) помилок**

Формальними (несуттєвими) вважаються помилки, що пов’язані з оформленням тендерної пропозиції та не впливають на зміст пропозиції, а саме - технічні помилки та описки.

1. Інформація/документ, подана учасником процедури закупівлі у складі тендерної пропозиції, містить помилку (помилки) у частині:

уживання великої літери;

уживання розділових знаків та відмінювання слів у реченні;

використання слова або мовного звороту, запозичених з іншої мови;

зазначення унікального номера оголошення про проведення конкурентної процедури закупівлі, присвоєного електронною системою закупівель та/або унікального номера повідомлення про намір укласти договір про закупівлю - помилка в цифрах;

застосування правил переносу частини слова з рядка в рядок;

написання слів разом та/або окремо, та/або через дефіс;

нумерації сторінок/аркушів (у тому числі кілька сторінок/аркушів мають однаковий номер, пропущені номери окремих сторінок/аркушів, немає нумерації сторінок/аркушів, нумерація сторінок/аркушів не відповідає переліку, зазначеному в документі).

2. Помилка, зроблена учасником процедури закупівлі під час оформлення тексту документа/унесення інформації в окремі поля електронної форми тендерної пропозиції (у тому числі комп'ютерна коректура, заміна літери (літер) та/або цифри (цифр), переставлення літер (цифр) місцями, пропуск літер (цифр), повторення слів, немає пропуску між словами, заокруглення числа), що не впливає на ціну тендерної пропозиції учасника процедури закупівлі та не призводить до її спотворення та/або не стосується характеристики предмета закупівлі, кваліфікаційних критеріїв до учасника процедури закупівлі.

3. Невірна назва документа (документів), що подається учасником процедури закупівлі у складі тендерної пропозиції, зміст якого відповідає вимогам, визначеним замовником у тендерній документації.

4. Окрема сторінка (сторінки) копії документа (документів) не завірена підписом та/або печаткою учасника процедури закупівлі (у разі її використання).

5. У складі тендерної пропозиції немає документа (документів), на який посилається учасник процедури закупівлі у своїй тендерній пропозиції, при цьому замовником не вимагається подання такого документа в тендерній документації.

6. Подання документа (документів) учасником процедури закупівлі у складі тендерної пропозиції, що не містить власноручного підпису уповноваженої особи учасника процедури закупівлі, якщо на цей документ (документи) накладено її кваліфікований електронний підпис.

7. Подання документа (документів) учасником процедури закупівлі у складі тендерної пропозиції, що складений у довільній формі та не містить вихідного номера.

8. Подання документа учасником процедури закупівлі у складі тендерної пропозиції, що є сканованою копією оригіналу документа/електронного документа.

9. Подання документа учасником процедури закупівлі у складі тендерної пропозиції, який засвідчений підписом уповноваженої особи учасника процедури закупівлі та додатково містить підпис (візу) особи, повноваження якої учасником процедури закупівлі не підтверджені (наприклад, переклад документа завізований перекладачем тощо).

10. Подання документа (документів) учасником процедури закупівлі у складі тендерної пропозиції, що містить (містять) застарілу інформацію про назву вулиці, міста, найменування юридичної особи тощо, у зв'язку з тим, що такі назва, найменування були змінені відповідно до законодавства після того, як відповідний документ (документи) був (були) поданий (подані).

11. Подання документа (документів) учасником процедури закупівлі у складі тендерної пропозиції, в якому позиція цифри (цифр) у сумі є некоректною, при цьому сума, що зазначена прописом, є правильною.

12. Подання документа (документів) учасником процедури закупівлі у складі тендерної пропозиції в форматі, що відрізняється від формату, який вимагається замовником у тендерній документації, при цьому такий формат документа забезпечує можливість його перегляду.

Приклади формальних помилок:

- «Інформація в довільній формі» замість «Інформація», «Лист-пояснення» замість «Лист», «довідка» замість «гарантійний лист», «інформація» замість «довідка»;

- «м.миколаїв» замість «м.Миколаїв»;

- «поряд -ок» замість «поря – док»;

- «ненадається» замість «не надається»»;

- «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» замість «14.08.2020 №320/13/14-01»

- учасник розмістив (завантажив) документ у форматі «JPG» замість документа у форматі «pdf» (PortableDocumentFormat)».