

Договір № 45

"18" квітня 2023 р.

Замовник, виконавчий комітет Маріупольської міської ради Донецької області, іменованій надалі "Замовник", в особі заступника міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради Орлова Сергія Володимировича, що діє на підставі розпорядження міського голови від 04.07.2022 355 ос з однієї сторони, та

Товариство з обмеженою відповідальністю "Інтелект-Сервіс", в особі директора Попова Костянтина Валерійовича (далі - Виконавець), що діє на підставі Статуту, надалі іменується «Виконавець» (в подальшому разом іменуються «Сторони», а кожна окремо «Сторона») уклали цей Договір (надалі іменується Договір) про наступне:

1. Предмет договору

1.1. В порядку та на умовах, визначених цим Договором, Виконавець зобов'язується за завданням Замовника протягом визначеного в Договорі строку надати за плату наступні послуги (надалі іменуються "послуги"): **послуги з адміністрування (обслуговування) програмного забезпечення, а саме доробка функціональності та технічна підтримка системи фінансово-господарської діяльності, код CPV за ДК 021:2015 - 72260000-5 – «Послуги, пов'язані з програмним забезпеченням», а Замовник – прийняти та оплатити надані послуги.**

1.2. Якість послуг повинна відповідати вимогам діючого законодавства України, санітарних норм та правил. Послуги повинні надаватися за умови дотримання вимог нормативно-правових актів з охорони праці та безпеки. Засоби, що будуть залучені та використовуватись для надання послуг не повинні завдавати шкоди навколишньому середовищу та повинні передбачати заходи щодо захисту довкілля.

1.3. Послуги повинні надаватися якісно та вчасно відповідно до заявок Замовника.

2. Права та обов'язки сторін

2.1. Замовник зобов'язаний:

2.1.1. Своєчасно та в повному обсязі сплачувати за надані послуги;

2.1.2. Приймати надані послуги згідно з актом наданих послуг;

2.2. Замовник має право:

2.2.1. Контролювати надання послуг у строки, встановлені цим Договором;

2.2.2. Зменшувати обсяг надання послуг та загальну вартість цього Договору залежно від реального фінансування витрат. У такому разі Сторони вносять відповідні зміни до цього Договору;

2.2.3. Повернути рахунок Виконавцю без здійснення оплати в разі неналежного оформлення документів (відсутність печатки, підписів тощо);

2.3. Виконавець зобов'язаний:

2.3.1. Забезпечити надання послуг, якість яких відповідає умовам, установленим додатком 2 цього Договору;

2.4. Виконавець має право:

2.4.1. Своєчасно та в повному обсязі отримувати плату за поставлені надані послуги.

2.4.2. У разі невиконання зобов'язань Замовником Виконавцю має право достроково розірвати цей Договір, повідомивши про це Замовника у строк 10 календарних днів.

3. Оплата послуг та порядок їх приймання

3.1. За надання передбачених Договором послуг Замовник виплачує Виконавцю **190 000,00 грн. (сто дев'яносто тисяч гривень, 00 копійок), у тому числі ПДВ 31 666,67 грн. (тридцять одна тисяча шістьсот шістьдесят шість гривень, 67 копійок), відповідно до калькуляції (Додаток**

№1) протягом **30 календарних днів** з дати підписання Акту здавання-приймання наданих послуг, шляхом безготівкового переказу на поточний рахунок Виконавця. Але, у разі затримки бюджетного фінансування, розрахунок за надані послуги здійснюється протягом 30 календарних днів з дати отримання Замовником бюджетного призначення на свій реєстраційний рахунок.

3.2. Здавання послуг Виконавцем та приймання їх результатів Замовником оформлюється Актом здавання-приймання наданих послуг, який підписується повноважними представниками Сторін протягом 5 (п'яти) робочих днів після фактичного надання послуг.

Сплата послуг Замовником здійснюється щомісячно за фактом надання повного обсягу послуг на основі Акту здавання-приймання фактично наданих послуг.

3.3. Підписання Акту здавання-приймання наданих послуг представником Замовника є підтвердженням відсутності претензій з його боку.

3.4. Термін надання послуг: до **31.12.2023** року.

3.5. Місце надання послуг: м. Дніпро вул. Княгині Ольги, буд. 11.

4. Відповідальність сторін

4.1. У разі неякісного надання виконавцем послуг, він зобов'язаний за власний рахунок усунути недоліки в строки, визначені в договорі і сплатити Замовнику штраф у розмірі 10% від вартості послуг. У разі порушення Виконавцем строків усунення недоліків Виконавець сплачує Замовнику неустойку в розмірі 0,1% від вартості послуг за кожен день прострочення усунення недоліків. Неустойка нараховується за весь період прострочення.

4.2. У разі надання або неналежного надання Виконавцем послуг, передбачених договором, він зобов'язаний відшкодувати Замовникові понад неустойку збитки, завдані неналежним наданням послуг.

4.3. За здійснення своєї професійної діяльності з порушенням нормативних актів, Виконавець несе відповідальність згідно з чинним законодавством України.

4.4. Виконавець відповідає за розрахунок договірних тарифів.

5. Вирішення спорів

5.1. Усі спори, що виникають з цього Договору або пов'язані із ним, вирішуються шляхом переговорів між Сторонами.

5.2. Споры та розбіжності у рамках цього Договору, не врегульовані сторонами в досудовому порядку, передаються на розгляд суду.

6. Дія договору

6.1. Цей Договір вважається укладеним і набирає чинності з моменту його підписання Сторонами та діє до **31.12.2023 р.**, а в частині фінансових зобов'язань — до повного їх виконання.

6.2. Закінчення строку цього Договору не звільняє Сторони від відповідальності за його порушення, яке мало місце під час дії цього Договору.

6.3. Зміни у цей Договір можуть бути внесені тільки за домовленістю Сторін, яка оформлюється додатковою угодою до цього Договору.

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

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

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

3) 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;

4) погодження зміни ціни в договорі про закупівлю в бік зменшення (без зміни кількості

(обсягу) та якості товарів, робіт і послуг);

5) 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 з зміною системи оподаткування пропорційно до зміни податкового навантаження внаслідок зміни системи оподаткування;

6) 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;

7) дія договору про закупівлю може бути продовжена на строк, достатній для проведення процедури закупівлі/спрощеної закупівлі на початку наступного року в обсязі, що не перевищує 20 відсотків суми, визначеної в початковому договорі про закупівлю, укладеному в попередньому році, якщо видатки на досягнення цієї цілі затверджено в установленому порядку.

6.4. Зміни у цей Договір набирають чинності з моменту належного оформлення Сторонами відповідної додаткової угоди до цього Договору.

6.5. Цей Договір може бути розірваний тільки за домовленістю Сторін, яка оформлюється додатковою угодою до цього Договору.

6.6. Цей Договір вважається розірваним з моменту належного оформлення Сторонами відповідної додаткової угоди до цього Договору.

7. Форс-мажор

7.1 Сторони звільняються від відповідальності за часткове або повне невиконання зобов'язань за Договором, якщо воно сталося внаслідок дії обставин непереборної сили (форс-мажорних обставин). Сторони домовились, що до обставин непереборної сили відносяться надзвичайні обставини та події (землетрус, ураган, шторм, повінь, пожежа та інші стихійні лиха; війна та військові події, зруйнування внаслідок дії вибухових приладів, що знаходяться у землі; радіаційне, хімічне зараження; блокада, ембарго, міжнародні санкції, страйки, стихійні народні зворушення, дії державних органів влади; інші надзвичайні та невідворотні за даних умов події), які роблять неможливим виконання Сторонами своїх договірних зобов'язань і не можуть бути передбачені Сторонами під час укладання даного Договору, та/або в разі виникнення яких неможливо вжити відповідних заходів до їх усунення.

7.2 Сторона, для якої склалася неможливість виконання зобов'язань за цим Договором, повинна негайно письмово повідомити про це іншій Стороні, а також сповістити про приблизну тривалість та орієнтовану дату припинення дії форс-мажорних обставин. У всякому випадку таке повідомлення повинно бути надано не пізніше 10 (десяти) календарних днів з моменту виникнення обставин непереборної сили.

7.3 Факти, які містяться в повідомленні про виникнення форс-мажорних обставин, повинні бути підтверджені Торгово-промисловою палатою України або іншими компетентними органами.

7.4. Неповідомлення або несвочасне повідомлення про виникнення форс-мажорних обставин позбавляє Сторону права посилається на них, як на підставу для звільнення від відповідальності за невиконання своїх договірних зобов'язань за Договором.

8. Прикінцеві положення

8.1. Усі правовідносини, що виникають з цього Договору або пов'язані із ним, у тому числі пов'язані із дійсністю, укладенням, виконанням, зміною та припиненням цього Договору, тлумаченням його умов, визначенням наслідків недійсності або порушення Договору, регулюються цим Договором та відповідними нормами чинного законодавства України, а також звичаями ділового обороту, які застосовуються до таких правовідносин на підставі принципів добросовісності, розумності та справедливості.

8.2. Після підписання цього Договору всі попередні переговори за ним, листування, попередні договори, протоколи про наміри та будь-які інші усні або письмові домовленості

Сторін з питань, що так чи інакше стосуються цього Договору, втрачають юридичну силу, але можуть враховуватися при тлумаченні умов цього Договору.

8.3. Сторони несуть повну відповідальність за правильність вказаних ними у цьому Договорі реквізитів та зобов'язуються своєчасно у письмовій формі повідомляти іншу Сторону про їх зміну, а у разі неповідомлення несуть ризик настання пов'язаних із ним несприятливих наслідків.

8.4. Відступлення права вимоги та (або) переведення боргу за цим Договором однією із Сторін до третіх осіб допускається виключно за умови письмового погодження цього із іншою Стороною.

8.5. Додаткові угоди та додатки до цього Договору є його невід'ємною частиною і мають юридичну силу у разі, якщо вони викладені у письмовій формі, підписані Сторонами та скріплені їх печатками.

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

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

8.8. На момент укладення цього Договору Виконавець є платником податку на прибуток на загальних підставах.

9. Антикорупційні застереження

9.1. Сторони зобов'язуються дотримуватися вимог антикорупційного законодавства та не вживати ніяких дій, які можуть порушити норми антикорупційного законодавства, у зв'язку з виконанням своїх прав та зобов'язань за цим договором, у тому числі (без обмежень), не робити пропозицію, не санкціонувати обіцянку, і не здійснювати незаконних платежів, включаючи (але не обмежуючись) хабарі в грошовій чи будь-якої іншої формі, яким — не будь фізичним або юридичним особам та інші.

9.2. У разі порушення однією із сторін зобов'язань, зазначених вище, друга сторона має право в позасудовому порядку відмовитися від виконання цього Договору.

Додатки до договору:

Додаток 1. Калькуляція вартості надання послуг.

Додаток 2. Технічні вимоги.

11. Місцезнаходження та банківські реквізити сторін

Замовник	Виконавець
Виконавчий комітет Маріупольської міської ради Донецької області 87500, Донецька обл., м. Маріуполь, пр-т Миру, 70 р/р UA 088201720344280029000037390 в Державній казначейській службі України, м. Київ МФО 820172 ЄДРПОУ 04052784	ТОВ «Інтелект-Сервіс» Код ЄДРПОУ 22902418 Юр. адреса: 03142, м. Київ, вул. Ірпінська, б.1 р/р UA 383005280000026009701365780 в АТ «ОТП банк», МФО 300528 ІПН 229024126587 Платник податку на загальних підставах
 С.В. Орлов	 К.В. Попов

до Договору 45
від 18.04. 2023р.

Калькуляція вартості надання послуг

№ п/п	Найменування послуг, що надаються	Одиниця виміру	Кількість	Ціна послуги за одиницю без ПДВ грн.	Ціна послуги за одиницю, з ПДВ грн.
1	Послуги з адміністрування (обслуговування) програмного забезпечення, а саме доробка функціональності та з технічна підтримка системи фінансово-господарської діяльності:	Послуга	9	158 333,33	190 000,00
1.1.	Послуга з технічної підтримки системи фінансово-господарської діяльності	Послуга	8	93 333,33	112 000,00
1.2.	Послуга з доробки додаткової функціональності в об'ємі 130 годин	Послуга	1	65 000,00	78 000,00
				Всього без ПДВ: 158 333,33	
				ПДВ: 31 666,67	
				Всього з ПДВ: 190 000,00	

Загальна вартість 190 000,00 грн. (сто дев'яносто тисяч гривень 00 копійок), у тому числі ПДВ 31 666,67 грн. (тридцять одна тисяча шістьсот шістьдесят шість гривень 67 копійок).

Замовник

Виконавчий комітет Маріупольської міської ради Донецької області
87500, Донецька обл.,
м. Маріуполь, пр-т Миру, 70
р/р UA
в Державній казначейській службі України,
м. Київ
МФО 820172
ЄДРПОУ 04052784



С.В. Орлов

Виконавець

ТОВ «Інтелект-Сервіс»
Код ЄДРПОУ 22902418
Юр. адреса: 03142, м. Київ, вул. Ірпінська, б.1
р/р UA 383005280000026009701365780 в АТ
«ОТП банк», МФО 300528
ІПН 229024126587
Платник податку на загальних підставах

Директор



К.В. Попов

Технічні вимоги
на закупівлю послуг з адміністрування (обслуговування) програмного забезпечення, а саме
добробка функціональності та
з технічна підтримка системи фінансово-господарської діяльності
код CPV за ДК 021:2015 - 72260000-5 – «Послуги, пов'язані з програмним забезпеченням»

1. Загальні відомості

1.1 Послуга з системного супроводу системи комплексної автоматизації господарської діяльності повинна включати:

1.1.1 Встановлення пакетів оновлень комп'ютерної програми «Комплексна система автоматизації підприємства «IS-pro» («IC-ПРО»):

- надання нових пакетів оновлення системи IS-pro та консультування адміністраторів системи з приводу встановлення пакетів оновлення;
- генерування та надання ключа реєстрації системи при зміні реєстраційних даних
- підключення до <https://helpdesk.ispro.ua> на період обслуговування (термін обслуговування обумовлений строком дії чинного договору).

1.1.2 Інформаційно-консультаційні послуги з технічної підтримки щодо використання та функціонування комп'ютерної програми з питань **(8 послуг)**:

- регламенту роботи з системою комплексної автоматизації господарської діяльності автоматизованої системи;
- консультування адміністраторів системи з приводу створення резервних копій системи та автоматизації даного процесу;
- консультування адміністраторів системи з приводу відновлення даних системи після збою з резервної копії;
- консультування адміністраторів системи щодо відновлення працездатності системи у разі виникнення нештатних ситуацій;
- консультація користувачів та адміністраторів системи з питань формування звітів;
- консультування користувачів та адміністраторів системи з приводу налаштування користувацького інтерфейсу в рамках можливостей програми;
- консультування адміністраторів системи щодо створення та/або редагування облікових записів записів (включаючи зміну пароллю) користувачів системи в рамках можливостей програми;
- консультування адміністраторів системи щодо налаштування користувацьких прав та доступів на об'єкти системи в рамках можливостей програми;
- налагодження вихідних документів, звітних форм комп'ютерної програми системи.

1.2. Послуга з доопрацювання функціональності системи управління фінансово-господарською діяльністю призведе до оптимізації витрачання робочого часу та до більш повного використання системи та може включати в себе **(1 послуга)**:

- введення в дію нових процесів обліку, що на даний час не є автоматизованими в системі,
- удосконалення правил обліку та введення інформації в системі,
- змінення та удосконалення алгоритмів розрахунків та дій у системі,
- спрощення та поліпшення процесів імпорту/експорту даних в системі,
- удосконалення та розробки нових друкованих форм в декількох модулях системи згідно технічних завдань та потреб користувачів системи,
- удосконалення звітних форм регламентованої, аналітичної, консолідованої та іншої звітності згідно технічних завдань,

- удосконалення печатної форми казначейських форм кошторисів , довідок, плану асигнувань згідно технічних завдань
- спрощення та удосконалення процесів адміністрування та налаштування системи,
- модифікації, спрощення та поліпшення функціональності системи,
- вирішення нестандартних завдань щодо функціональності системи, що вимагають внесення змін у код програми та описані в окремих технічних завданнях,
- тощо.

2. **Визначення термінів**

SLA – прийняте скорочення від англ. Service-level agreement, що перекладається, як Угода про рівень послуг.

Година – в даному документі годиною називається робоча година.

День – в даному документі днем називається робочий день.

Робочий час – означає звичайні робочі години (09.00-18.00) в робочі дні з урахуванням відповідних святкових та неробочих днів, яких дотримуються в офісі Виконавця.

Система обміну інформацією з дилерами та клієнтами (далі Helpdesk) – система обміну інформацією Замовника з Виконавцем за допомогою Веб-порталу <https://helpdesk.ispro.ua> – відкритий додаток (система) для управління проектами та завданнями, реєстрації та обробки заявок, який адмініструється Виконавцем та може використовуватись Замовником для звернення з метою усунення інциденту та отримання консультації.

Консультація – письмова (електронною поштою, за допомогою Системи обміну або усна (на об'єкті Замовника, за телефоном) відповідь на питання з установки, налаштування, функціонування або особливостей роботи ПК «IS-pro».

Заявка (звернення) – це повідомлення Замовника Службі технічної підтримки в системі Helpdesk про проблеми, які виникають при роботі з ПК «IS-pro», а також надання пропозицій щодо вдосконалення її функціонування.

Час реагування – це час, з моменту отримання заявки, протягом якого Виконавець зобов'язується приступити до роботи над інцидентом Замовника, способом, передбаченим в цій Угоді, за умови отримання необхідної та достатньої інформації та/або даних щодо такого інциденту. В необхідних випадках Виконавець може запитувати копію бази даних Замовника для вирішення інцидентів.

Документовані функції системи – перелік функціональних можливостей системи, що задекларовані в документації на систему.

Інцидент – це будь-яка подія, яка не є частиною стандартних операцій з надання послуги, яка призвела або може призвести до порушення або зниження якості цієї послуги.

Інцидент з аварійним пріоритетом – подія, при якій система «IS-pro» в цілому працездатна, але одна (чи декілька) з його документованих функцій повністю не виконується, і при цьому для такої функції не існує шляхів отримання аналогічного результату іншим способом. Повне порушення працездатності бази.

Інцидент з високим пріоритетом – подія, при якій система «IS-pro» в цілому працездатна, але одна (чи декілька) з його документованих функцій повністю не виконується, при цьому для такої функції існує шлях отримання аналогічного результату іншим способом, а так само якщо ця функція виконується з обмеженнями, не описаними в документації або інших інформаційних матеріалах по підтримуваній системі «IS-pro».

Інцидент з нормальним пріоритетом – подія, при якій система «IS-pro» в цілому працездатна, але одна (чи декілька) з його документованих функцій повністю не виконується, при цьому для такої функції існує шлях отримання аналогічного результату іншим способом, а так само якщо ця функція виконується з обмеженнями, не відбитими в документації або інших інформаційних матеріалах по системі «IS-pro». При цьому реалізація цієї функції (функцій) "обхідним" шляхом не більше трудомістка в порівнянні з нормальним функціонуванням системи.

Інцидент з низьким пріоритетом – будь-яка інша подія, яка не підпадає під визначення наведені вище.

3. Порядок надання послуг з технічної підтримки

3.1. Замовник зобов'язується забезпечити функціонування системи відповідно вимог до апаратних і системних засобів, описаних в документації системи, яка знаходиться в складі дистрибутиву наданого Замовнику.

3.2. Замовник для забезпечення процесів супроводження і технічної підтримки системи створює на власних технічних засобах відповідне тестове середовище для перевірки працездатності системи після встановлення оновлень.

3.3. Виконавець відповідає за працездатність системи згідно документації системи та оновлень до неї.

3.4. Послуги із супроводу та технічної підтримки, передбачені цією Угодою, не стосуються апаратних засобів, системного програмного забезпечення та прикладного програмного забезпечення інших виробників встановленого на персональних комп'ютерах користувачів системи.

3.5. Послуги із супроводу та технічної підтримки системи надаються представникам Замовника, які попередньо отримали рівень професійної підготовки та пройшли навчання та отримали сертифікат (пройшли атестацію) для роботи з системою.

3.6. Прийом звернень по телефону в робочий час Виконавця: з 9.00 до 18.00 годин в робочі дні та цілодобово в усі дні тижня по системі helpdesk шляхом розміщення електронних запитів на виконання робіт.

3.7. Звернення щодо отримання консультації необхідно зареєструвати в системі Helpdesk з вказанням:

- назви структурної одиниці;
- підсистеми;
- виду документу або звіту, та його унікальний ідентифікатор (номер, дата, системний код звіту);
- детального опису проблеми з послідовністю дій та скріншотами документів, інтерфейсів та звітів, у випадку системної помилки з вказанням повного тексту помилки;
- пріоритету Звернення;
- прізвища, ім'я та по-батькові, телефону користувача системи, на якому виявлений інцидент, його електронної пошти (в разі необхідності).

3.8. Події (дії) та строки надання послуг з супроводу та технічної підтримки представлені нижче у таблиці 1.

Таблиця 1. Події (дії) та строки надання послуг з супроводу та технічної підтримки

Подія або дія	Час реагування (робочі години)
Технічна підтримки	В робочі дні з 9:00 до 18:00 години
Інцидент з аварійним пріоритетом	Протягом 1 (однієї) години з моменту отримання повідомлення Виконавцем
Інцидент з високим пріоритетом	Протягом 16 (шістнадцяти) годин з моменту отримання повідомлення Виконавцем
Інцидент з терміновим пріоритетом	Протягом 20 (двадцяти) годин з моменту отримання повідомлення Виконавцем
Інцидент з нормальним пріоритетом	Протягом 28 (двадцяти восьми) годин з моменту отримання повідомлення Виконавцем
Інцидент з низьким пріоритетом	Протягом 44 (сорока чотирьох) годин з моменту отримання повідомлення Виконавцем

3.9. Рівень критичності інциденту може бути змінено за згодою сторін Виконавцем. За запитом Замовника - Виконавець зобов'язується надати обґрунтування зміни пріоритетності завдання.

3.10. Час реагування Замовником на зустрічні та/або уточнюючі запитання Виконавця згідно пріоритетів такий же, як у Виконавця (див. таблицю 1).

3.11. У випадку, якщо Замовник виявляє інцидент, пов'язаний з функціонування системи, він зобов'язаний негайно зареєструвати його в системі Helpdesk (<https://helpdesk.ispro.ua>). У разі недоступності з будь-яких причин зазначеної системи, Замовник повідомляє Виконавця про наявність інциденту в іншій спосіб:

- засобами електронної пошти;
- телефоном (гаряча лінія тощо);
- іншими засобами електронного зв'язку.

В зверненні Замовника можуть бути питання, які потребують роз'яснення та/або описання проблематики, що вимагають вирішення. Для більш оперативного рішення питань звернення повинне включати наступну інформацію:

- контакти особи, що відповідають за вирішення інциденту з боку Замовника;
- контакти особи, що відповідає за узгодження переадресованих Виконавцем питань;
- рівень критичності інциденту;
- дату та час виникнення інциденту;
- вплив інциденту на роботу ПК;
- усю наявну релевантну інформацію щодо інциденту (опис проблеми й дій (бажано, по крокам), в процесі виконання яких вона виникла, з використанням термінології, прийнятої при опису продукту; скріншоти (зображення екрану));
- додатково Виконавцем може бути запитана інформація з налаштувань ПК.

Для демонстрації інциденту необхідне надання Замовником скріншотів й графічних пояснень, які можуть допомогти Виконавцеві у вирішенні проблеми. Скріншоти повинні бути запаковані програмами архівування (RAR, ZIP) та передані через систему Helpdesk.

3.12. У випадку, якщо Замовник виявляє Інцидент з аварійним пріоритетом, він зобов'язаний негайно зареєструвати його в системі Helpdesk (<https://helpdesk.ispro.ua>), та окремо повідомити Виконавця про наявність інциденту з аварійним пріоритетом в іншій спосіб: засобами електронної пошти, телефоном (гаряча лінія тощо), іншими засобами електронного зв'язку.

3.13. Після вирішення інциденту Виконавець повинен виконати дії по занесенню даних стосовно закриття задачі на Веб-порталі Helpdesk. У разі недоступності з будь-яких причин системи відслідковування задач, Виконавець повідомляє Замовника електронною поштою та/або телефоном.

Незалежно від способу повідомлення Виконавець повинен надати Замовнику наступну інформацію:

- час та день, коли задачу було вирішено;
- причина, яка зумовила інцидент;
- рекомендації щодо уникнення та повторення інциденту (якщо можливо).

3.14. У разі, якщо Замовник підтвердив закриття задачі, моментом вирішення задачі вважається час надання Виконавцем повідомлення про вирішення задачі. Якщо протягом дня Замовник виявив, що інцидент не вирішено, та повідомив про це Виконавця електронною поштою, то така задача вважається не закритою.

4. Порядок надання послуг з доопрацювання системи

4.1. Для фіксації задач з доопрацювання системи Виконавець має створити в системі Helpdesk окремий проєкт та надати до нього доступ відповідальним представникам Замовника.

4.2. До початку доопрацювання Замовник має сформувати детальне технічне завдання та направити його Виконавцю через створення нової задачі в окремому проєкті в системі Helpdesk.

4.3. Виконавець має погодити та при необхідності уточнити інформацію, що прописана в технічному завданні, надати оцінку вартості та терміни реалізації доробки.

4.4. Після узгодження оцінки вартості та термінів з Замовником у особі представника департаменту інформаційних технологій Маріупольської міської ради Виконавець може розпочинати роботи з доопрацювання, якщо не вирішено інше (наприклад, перенесення робіт з доопрацювання на інший період часу).

4.5. Якщо необхідність у доопрацюванні системи виникла під час виконання задачі з технічної підтримки, то перед виконанням доопрацювання Виконавець повинен проінформувати Замовника про це окремим коментарем у задачі в системі Helpdesk, пояснити причини переведення задачі у статус доопрацювання та надати первісну оцінку доробки.

4.6. Виконувати таке доопрацювання Виконавець має тільки після погодження доробки Замовником у особі представника департаменту інформаційних технологій Маріупольської міської ради у форматі окремого коментаря у задачі в системі Helpdesk.

4.7. Після погодження доробки Виконавець має перенести таку задачу з технічної підтримки в окремий проєкт для фіксації задач з доопрацювання в системі Helpdesk.

4.8. У випадку аварійної ситуації в системі можливе первісне узгодження доопрацювання в телефонному режимі з послідуною обов'язковою фіксацією задачі, її оцінки та термінів виконання в окремому проєкті для фіксації задач з доопрацювання в системі Helpdesk

Послуга з доробки додаткової функціональності здійснюються у кількості 130 годин.

Замовник	Виконавець
Виконавчий комітет Маріупольської міської ради Донецької області 87500, Донецька обл., м. Маріуполь, пр-т Миру, 70 р/р UA в Державній казначейській службі України, м. Київ МФО 820172 ЄДРПОУ 04052784	ТОВ «Інтелект-Сервіс» Код ЄДРПОУ 22902418 Юр. адреса: 03142, м. Київ, вул. Ірпінська, б.1 р/р UA 383005280000026009701365780 в АТ «ОТП банк», МФО 300528 ІПН 229024126587 Платник податку на загальних підставах
 С.В. Орлов	 Директор К.В. Попов