

ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішення уповноваженої особи
від 08.12.2023 № 150

_____ **Олена КРУПІНА**

ТЕНДЕРНА ДОКУМЕНТАЦІЯ

**ЩОДО ПРОВЕДЕННЯ
ВІДКРИТИХ ТОРГІВ ЗА ПРЕДМЕТОМ ЗАКУПІВЛІ**

**Поновлення та підтримка для програмно-апаратного комплексу
Контакт-центру Пенсійного фонду України
(72250000-2)**

Київ 2023



Крупіна Олена Юріївна

КНЕДП - ІДД ДПС

F743F281E458EE274082FD9C2227B9F7CCB2BC0296CF2181D64FFF6C9D1047D101

08.12.2023

Пенсійний фонд України



08.12.2023 1038/06-16

I. Загальні положення	
1	2
1. Терміни, які вживаються в тендерній документації	Тендерну документацію розроблено відповідно до вимог Закону України “Про публічні закупівлі” (зі змінами) (далі – Закон), 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 12.10.2022 № 1178 (в редакції постанови Кабінету Міністрів України від 12.05.2023 № 471) (далі – Особливості). Терміни вживаються у значенні, наведеному в Законі та Особливостях.
2. Інформація про замовника торгів	
повне найменування	Пенсійний фонд України (далі – Замовник)
Місцезнаходження	01601, м. Київ, вул. Бастіонна, 9
посадова особа замовника, уповноважена здійснювати зв'язок з учасниками	Контактні особи: - з технічних питань: Чекотун Дмитро Олександрович, начальник відділу захисту інформації Департаменту з питань цифрового розвитку, цифрових трансформацій і цифровізації тел.: 0442866096 - з організаційних питань: Крупіна Олена Юріївна – заступник начальника відділу договірної роботи Юридичного департаменту (01601, м. Київ, вул. Бастіонна, 9, тел.: 0442848724, 0508835647, lkrupina@ukr.net)
3. Процедура закупівлі	Відкриті торги у порядку, визначеному Особливостями
4. Інформація про предмет закупівлі	
назва предмета закупівлі	Поновлення та підтримка для програмно-апаратного комплексу Контакт-центру Пенсійного фонду України (72250000-2)
опис окремої частини предмету закупівлі (лота), щодо якої можуть бути подані тендерні пропозиції	-
місце, кількість, обсяг поставки товарів (виконання робіт, надання послуг)	м. Київ (складові предмету закупівлі викладено у Додатку № 1 до тендерної документації)
строк поставки товарів (виконання робіт, надання послуг)	28.12.2023
5. Недискримінація учасників	Під час проведення відкритих торгів тендерні пропозиції мають право подавати всі заінтересовані особи. Учасники (резиденти та нерезиденти) всіх форм власності та організаційно-правових форм беруть участь у процедурах закупівель на рівних умовах.
6. Інформація про валюту, у якій повинно	Валютою тендерної пропозиції є гривня. Розрахунки здійснюватимуться у національній валюті України згідно з

бути розраховано і зазначено ціну тендерної пропозиції	умовами укладеного договору.
7. Інформація про мову (мови), якою (якими) повинно бути складено тендерні пропозиції	Під час проведення процедури закупівлі усі документи, що готуються замовником, викладаються українською мовою. Під час проведення процедури закупівлі усі документи, що мають відношення до тендерної пропозиції та складаються безпосередньо учасником, викладаються українською мовою. У разі, якщо документ або інформація, надання яких передбачено цією тендерною документацією, складені іншою мовою, ніж передбачено умовами цієї тендерної документації (крім випадків, зазначених у абзаці третьому цього пункту), у складі тендерної пропозиції надається документ мовою оригіналу з обов'язковим перекладом українською мовою. Переклад (або справжність підпису перекладача) має бути засвідчений нотаріально або легалізований у встановленому законодавством України порядку. Для технічних специфікацій, технічних описів, інших матеріалів технічного змісту, що визначають характеристики товару, робіт чи послуг, що закуповуються, допускається включення до складу тендерної пропозиції документів, складених англійською мовою. Стандартні характеристики, вимоги, умовні позначення у вигляді скорочень та термінологія, пов'язана з товарами, роботами чи послугами, що закуповуються, передбачені чинними міжнародними або національними стандартами, нормами та правилами, викладаються мовою їх загальноприйнятого застосування.
II. Порядок унесення змін та надання роз'яснень до тендерної документації	
1. Процедура надання роз'яснень щодо тендерної документації	1.1. 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. 1.2. У разі несвочасного 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. 1.3. Зазначена у цій частині інформація оприлюднюється замовником відповідно до статті 10 Закону.
2. Унесення змін до тендерної документації	2.1. 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, а саме в оголошенні про проведення відкритих торгів, таким чином, щоб з моменту внесення змін до тендерної документації до закінчення кінцевого строку подання тендерних пропозицій залишалося не менше чотирьох днів. 2.2. 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.
III. Інструкція з підготовки тендерної пропозиції	
1. Зміст та спосіб подання тендерної пропозиції	1.1. Тендерні пропозиції подаються відповідно до порядку, визначеного статтею 26 Закону, крім положень частин першої, четвертої, шостої та сьомої статті 26 Закону. Тендерна пропозиція подається в електронній формі через електронну систему закупівель шляхом заповнення електронних форм з окремими полями, де зазначається інформація про ціну, інші критерії оцінки (у разі їх встановлення замовником), інформація від учасника процедури закупівлі про його відповідність кваліфікаційним (кваліфікаційному) критеріям (у разі їх (його) встановлення), наявність/відсутність підстав, визначених пунктом 47 Особливостей і в цій тендерній документації, та шляхом завантаження необхідних документів, що вимагаються замовником у цій тендерній документації, а саме: - інформації та документів, що підтверджують відповідність учасника кваліфікаційним критеріям; - інформації про підтвердження відсутності підстав, визначених пунктом 47 Особливостей (крім підпунктів 1 і 7, абзацу чотирнадцятого цього пункту); - інформації про відповідність тендерної пропозиції технічним, якісним, кількісним та іншим характеристикам, зазначеної у пункті 6 цього розділу тендерної пропозиції; - документів, що підтверджують повноваження відповідної особи або представника учасника процедури закупівлі щодо підпису документів тендерної пропозиції; - інших документів, необхідність подання яких у складі тендерної пропозиції передбачена умовами цієї документації. 1.2. Повноваження щодо підпису документів тендерної пропозиції уповноваженої особи учасника процедури закупівлі підтверджується: для посадових (службових) осіб учасника, які уповноважені підписувати документи пропозиції та вчиняти інші

юридично значущі дії від імені учасника на підставі положень установчих документів – розпорядчий документ про призначення (обрання) на посаду відповідної особи (наказ про призначення та/або протокол зборів засновників), статут учасника (положення, установчий договір або інший документ, який його замінює) із змінами (у разі їх наявності). У разі, якщо учасник здійснює діяльність без статуту (положення, установчого договору або іншого документу, який його замінює), у складі тендерної пропозиції торгів учасник подає письмове пояснення з посиланням на норми відповідних законодавчих актів України про підстави здійснення діяльності без вказаних документів; тощо); для осіб, що уповноважені представляти інтереси учасника під час проведення процедури закупівлі, та які не входять до кола осіб, які представляють інтереси учасника без довіреності – довіреність, оформлена у відповідності до вимог чинного законодавства, із зазначенням повноважень повіреного, разом з документами, що у відповідності до цього пункту підтверджують повноваження посадової (службової) особи учасника, що підписала від імені учасника вказану довіреність. У разі визначення статутом (іншим документом, що його замінює) порядку погодження вчинення значного правочину або правочину, щодо якого є заінтересованість – також документу про таке погодження.

У разі якщо тендерна пропозиція подається об'єднанням учасників, до неї обов'язково включається документ про створення такого об'єднання.

1.3. Кожен учасник має право подати тільки одну тендерну пропозицію.

1.4. Всі визначені цією тендерною документацією документи тендерної пропозиції завантажуються в електронну систему закупівель у вигляді файлів скан-копій в форматах PDF, JPEG, зміст та вигляд яких повинен відповідати оригіналам відповідних документів, згідно яких виготовляються такі скан-копії, містити розбірливі зображення, придатні для сприйняття їх змісту.

Документи, що складаються учасником, повинні бути оформлені належним чином у відповідності до вимог чинного законодавства в частині дотримання письмової форми документу, складеного суб'єктом господарювання, в тому числі за власноручним підписом учасника/уповноваженої особи учасника. Вимога щодо засвідчення того чи іншого документу тендерної пропозиції власноручним підписом учасника/уповноваженої особи не застосовується до документів (матеріалів та інформації), що подаються у складі тендерної пропозиції, якщо такі документи (матеріали та інформація) надані учасником у формі електронного документа через електронну систему закупівель із накладанням кваліфікованого електронного підпису на кожен з таких документів (матеріал чи інформацію).

Документи, створені третьою особою в електронній формі та надані учаснику, завантажуються ним до електронної системи закупівлі у зв'язку із участю у процедурі закупівлі в

електронному вигляді разом з електронним підписом, що були надіслані третьою особою на електронну адресу учасника (уповноваженої особи).

1.5. Під час використання електронної системи закупівель з метою подання тендерних пропозицій та їх оцінки документи та дані створюються та подаються з урахуванням вимог законів України "Про електронні документи та електронний документообіг" та "Про електронні довірчі послуги", постанови Кабінету Міністрів України від 17.03.2022 № 300 "Деякі питання забезпечення безперебійного функціонування системи надання електронних довірчих послуг", тобто тендерна пропозиція у будь-якому випадку повинна містити накладений кваліфікований електронний підпис або електронний підпис, що базуються на сертифікатах відкритого ключа, виданих кваліфікованими надавачами електронних довірчих послуг без відомостей про те, що особистий ключ зберігається в засобі кваліфікованого електронного підпису, учасника/уповноваженої особи учасника процедури закупівлі, повноваження якої щодо підпису документів тендерної пропозиції підтверджуються відповідно до поданих документів, що вимагаються згідно підпункту 1.2 цього пункту документації.

1.6. Для правильного оформлення тендерної пропозиції учасник вивчає всі інструкції, форми, терміни та специфікації, наведені у тендерній документації. Неспроможність подати всю інформацію, що потребує тендерна документація, або подання пропозиції, яка не відповідає вимогам в усіх відношеннях, буде віднесена на ризик учасника.

Документи, які вимагаються замовником відповідно до вимог цієї тендерної документації у складі тендерної пропозиції, але не передбачені чинним законодавством для учасників, не подаються ними у складі своєї тендерної пропозиції, про що такі учасники повинні зазначити у своїй тендерній пропозиції, включаючи обґрунтування причини неподання документів та інформації з посиланнями на норми відповідних законодавчих (нормативних) актів.

Тендерна пропозиція учасника-нерезидента повинна містити відповідні документи, передбачені законодавством країни, в якій цей учасник зареєстрований.

Документи, які підтверджують статус учасника-нерезидента та повноваження його представника на укладання договорів повинні бути легалізовані у встановленому порядку відповідно до Віденської конвенції "Про консульські зносини" 1963 року.

1.7. Тендерна пропозиція може містити будь-які інші документи, які бажає надати учасник.

Неподання таких додаткових документів, які не вимагаються тендерною документацією, не буде розцінено як невідповідність тендерної пропозиції тендерній документації.

1.8. Ціною тендерної пропозиції вважається сума, зазначена учасником у його тендерній пропозиції як загальна сума, за яку він погоджується виконати умови закупівлі згідно вимог замовника, в тому числі з урахуванням технічних, якісних та кількісних характеристик предмету закупівлі, всіх умов

	виконання договору, та з урахуванням сум належних податків, зборів, обов'язкових платежів, що мають бути сплачені учасником. Учасник в складі пропозиції надає документи, що підтверджують податковий статус учасників (витяг/витяги з реєстрів платників відповідних податків). Ціна тендерної пропозиції та всі її складові повинні бути чітко і остаточно визначені без будь-яких посилянь, обмежень або застережень. Не врахована учасником вартість окремих складових не сплачується замовником окремо, а витрати на їх виконання вважаються врахованими у загальній ціні його тендерної пропозиції. 1.9. Замовником не приймається до розгляду тендерна пропозиція, ціна якої є вищою ніж очікувана вартість предмета закупівлі, визначена в оголошенні про проведення відкритих торгів.
2. Розмір та умови надання забезпечення тендерної пропозиції	Замовником вимагається надання учасником забезпечення тендерної пропозиції у формі банківської гарантії, оформленої відповідно до вимог наказу Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України від 14.12.2020 № 2628, зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 03.03.2021 за № 275/35897, в сумі 145 740,00 грн. в електронній формі з накладанням кваліфікованого електронного підпису та кваліфікованої електронної печатки (у разі наявності), шляхом завантаження до електронної системи окремого файлу. Надана з боку учасника у якості забезпечення тендерної пропозиції банківська гарантія повинна свідчити про безумовний безвідкличний обов'язок банку сплатити на користь Замовника суму забезпечення тендерної пропозиції при виникненні обставин, вказаних у частині третій статті 25 Закону (з урахуванням пункту 44 Особливостей). Банківська гарантія, сформульована іншим чином, або яка містить відкладні умови набуття нею чинності, є такою, що не відповідає вимогам тендерної документації. Основні вимоги до банківської гарантії: - повинна відповідати вимогам статей 560 – 569 Цивільного кодексу України, зокрема, містити строк її дії, підстави для сплати гарантійної суми відповідно до частини третьої статті 25 Закону, документи, необхідні для такої сплати; - повинна відповідати Вимогам до забезпечення тендерної пропозиції/пропозиції, затвердженим наказом Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України від 14.12.2020 № 2628, зареєстрованим в Міністерстві юстиції України 03.03.2021 за № 275/35897, Реквізити бенефіціара для оформлення банківської гарантії – Пенсійний фонд України, 01601, м. Київ, вул. Бастіонна, 9, ЄДРПОУ 00035323, IBAN: UA043004650000000025600305568. Строк дії забезпечення тендерної пропозиції має відповідати строку дії тендерної пропозиції. У разі ненадання учасником забезпечення тендерної пропозиції відповідно до умов тендерної документації його пропозиція

	відхиляється.
3.Умови повернення та неповернення забезпечення тендерної пропозиції	3.1. Забезпечення тендерної пропозиції не повертається у разі: 1)відкликання тендерної пропозиції учасником після закінчення строку її подання, але до того, як сплив строк, протягом якого тендерні пропозиції вважаються дійсними; 2)непідписання договору про закупівлю учасником, який став переможцем тендеру; 3)ненадання переможцем процедури закупівлі (крім переговорної процедури закупівлі) у строк, визначений пунктом 47 Особливостей, підпунктом 5.4 пункту 5 цього розділу тендерної документації, документів, що підтверджують відсутність підстав, установлених статтею 17 Закону; 4)ненадання переможцем процедури закупівлі забезпечення виконання договору про закупівлю після отримання повідомлення про намір укласти договір про закупівлю, якщо надання такого забезпечення передбачено тендерною документацією. 3.2. За зверненням учасника, яким було надано забезпечення тендерної пропозиції, замовник повідомляє установу, що видала такому учаснику гарантію, про настання підстави для повернення забезпечення тендерної пропозиції (частина четверта статті 25 Закону) протягом п'яти днів з дня настання однієї з підстав, визначених частиною четвертою цієї статті.
4. Строк дії тендерної пропозиції, протягом якого тендерні пропозиції вважаються дійсними	Тендерні пропозиції вважаються дійсними протягом 90 днів із дати кінцевого строку подання тендерних пропозицій, цей строк, у разі необхідності, може бути продовжений. 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.
5.Кваліфікаційні критерії відповідно до статті 16 Закону, підстави, визначені абзацом восьмим підпункту 1 пункту 44, пунктом 47 Особливостей, та інформація про спосіб підтвердження відповідності учасників установленим критеріям і вимогам згідно із	5.1. Згідно з умовами цієї документації учасник подає в складі пропозиції документи, що відповідно до статті 16 Закону, підтверджують відповідність учасника кваліфікаційним критеріям: - наявність працівників відповідної кваліфікації, які мають необхідні знання та досвід для надання послуг, зазначених у Додатку № 1 до Тендерної документації (у вигляді довідки довільної форми із зазначенням ПІБ, фаху, посади та досвіду роботи із підтримки програмного забезпечення та апаратних засобів систем контакт-центру); - наявність документально підтвердженого досвіду виконання аналогічного (аналогічних) за предметом закупівлі договору

законодавством	(договорів). На підтвердження відповідності встановленому критерію учасник надає копію договору (договорів) та копію акту наданих послуг/актів наданих послуг (видаткової накладної/видаткових накладних) про їх виконання. 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. 5.2. Замовник не вимагає документального підтвердження інформації про відсутність підстав для відхилення тендерної пропозиції учасника процедури закупівлі та/або переможця, визначених пунктом 47 Особливостей, у разі, коли така інформація є публічною, 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, та/або може бути отримана електронною системою закупівель шляхом обміну інформацією з іншими державними системами та реєстрами, крім випадків, коли доступ до такої інформації є обмеженим на момент оприлюднення оголошення про проведення відкритих торгів. У разі подання тендерної пропозиції об'єднанням учасників підтвердження відсутності підстав для відмови в участі у процедурі закупівлі, визначених пунктом 47 Особливостей, здійснюється по кожному з учасників, які входять у склад об'єднання, окремо. 5.3. Самостійне декларування відсутності підстав, визначених пунктом 47 Особливостей (крім підпунктів 1 і 7, абзацу чотирнадцятого пункту 47 Особливостей), здійснюється в електронній системі закупівель шляхом заповнення електронних форм з окремими полями, а у разі відсутності/доступності відповідних полів, а також для підтвердження відсутності підстав, визначених в абзаці восьмому підпункту 1 пункту 44 Особливостей - у формі довідки (зведеної довідки, інформації) в довільній формі, зміст якої(их) підтверджує відсутність відповідних підстав. Спосіб документального підтвердження згідно із законодавством щодо відсутності підстав, зазначених у підпунктах 3, 5, 6 і 12 та в абзаці чотирнадцятому пункту 47 Особливостей, визначається замовником для надання таких документів лише переможцем процедури закупівлі через електронну систему закупівель. У разі якщо учасник або його кінцевий бенефіціарний власник, член або учасник (акціонер), що має частку в статутному капіталі 10 і більше відсотків є громадянином Російської Федерації / Республіки Білорусь та проживає на території України на законних підставах, то учасник у складі тендерної пропозиції має надати: паспорт громадянина колишнього СРСР зразка 1974 року з відміткою про постійну чи тимчасову прописку на території України або зареєстрований на території України свій
----------------	--

	національний паспорт або посвідку на постійне чи тимчасове проживання на території України або військовий квиток, виданий іноземцю чи особі без громадянства, яка в установленому порядку уклала контракт про проходження військової служби у Збройних Силах України, Державній спеціальній службі транспорту або Національній гвардії України або посвідчення біженця чи документ, що підтверджує надання притулку в Україні. У разі якщо юридична особа, яка є учасником процедури закупівлі створена та зареєстрована відповідно до законодавства Російської Федерації / Республіки Білорусь, але активи такої юридичної особи в установленому законодавством порядку передані в управління Національному агентству з питань виявлення, розшуку та управління активами, одержаними від корупційних та інших злочинів, то учасник у складі тендерної пропозиції має надати: ухвалу слідчого судді або ухвала суду про передачу активів в управління Національному агентству з питань виявлення, розшуку та управління активами, одержаними від корупційних та інших злочинів*; або згоду самого власника активів про передачу активів, підпис якої нотаріально завірених в установленому законодавством порядку. * У разі, якщо ухвала слідчого судді або ухвала суду оприлюднена у Єдиному державному реєстрі судових рішень на дату подання тендерної пропозиції учасника, то у такому випадку учасник у складі тендерної пропозиції надає довідку довільної форми із зазначенням номеру справи та дати ухвалення рішення суду. У разі якщо учасник або його кінцевий бенефіціарний власник, член або учасник (акціонер), що має частку в статутному капіталі 10 і більше відсотків є громадянином Російської Федерації / Республіки Білорусь проживає на території України на законних підставах або юридична особа, яка є учасником процедури закупівлі створена та зареєстрована відповідно до законодавства Російської Федерації / Республіки Білорусь та активи такої юридичної особи в установленому законодавством порядку передані в управління Національному агентству з питань виявлення, розшуку та управління активами, одержаними від корупційних та інших злочинів, але у складі тендерної пропозиції такий учасник не надав відповідні документи, що визначені тендерною документацією або замовником виявлено інформацію у Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань про те, що учасник процедури закупівлі є громадянином Російської Федерації / Республіки Білорусь
--	--

(крім тих, що проживають 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 тих, що проживають на території України на законних підставах), або юридичною особою, утвореною та зареєстрованою відповідно до законодавства Російської Федерації / Республіки Білорусь, замовник відхиляє такого учасника на підставі абзацу 8 підпункту 1 пункту 44 Особливостей.

5.4. 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, визначених у підпунктах 3, 5, 6, 12 та в абзаці чотирнадцятому пункту 47 Особливостей.

Документ, що підтверджує відсутність підстави, визначеної підпунктом 3 пункту 47 Особливостей: інформаційна довідка з Єдиного державного реєстру осіб, які вчинили корупційні або пов'язані з корупцією правопорушення (стосовно керівника учасника процедури закупівлі), - за посиланням

<https://corruptinfo.nazk.gov.ua/reference/getpersonalreference/individual>,

стосовно юридичної особи, яка є учасником процедури закупівлі, - за посиланням:

<https://corruptinfo.nazk.gov.ua/reference/getpersonalreference/legal>).

Зазначена інформаційна довідка повинна містити QR-код та/або номер та електронний підпис та/або печатку.

Документи (у вигляді, передбаченому підпунктом 1.4 пункту 1 цього розділу документації), що підтверджують відсутність підстав, визначених підпунктами 5, 6, 12 пункту 47 Особливостей:

- 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 осіб (особи) та обставин, визначених підпунктами 3, 5, 6, 12 пункту 47 Особливостей;

- довідка, складена учасником у довільній формі, що підтверджує відсутність підстави, передбаченої підпунктом 12 пункту 47 Особливостей;

- довідка, складена учасником у довільній формі, що підтверджує відсутність підстави, передбаченої абзацом чотирнадцятим пункту 47 Особливостей, або інформація у довільній формі, що підтверджує вжиття заходів для доведення

	надійності учасника. 5.5. У разі коли учасник процедури закупівлі має намір залучити інших суб'єктів господарювання як субпідрядників/співвиконавців в обсязі не менше 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. 5.6. У 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, такий учасник процедури закупівлі 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, із наданням копій відповідних документів/платіжних інструкцій.
6. Інформація про необхідні технічні, якісні та кількісні характеристики предмета закупівлі, у тому числі відповідна технічна специфікація (у разі потреби - плани, креслення, малюнки чи опис предмета закупівлі)	6.1. Учасники процедури закупівлі повинні надати в складі тендерної пропозиції інформацію та документи про відповідність тендерної пропозиції технічним, якісним, кількісним та іншим характеристикам до предмета закупівлі, установленим Замовником у додатку № 1 до цієї тендерної документації. 6.2. У цій документації всі посилання на конкретні марку чи виробника або на конкретний процес, що характеризує продукт чи послугу певного суб'єкта господарювання, чи на торгові марки, патенти, типи або конкретне місце походження чи спосіб виробництва (крім відомостей про наявні у замовника технології, засоби чи продукти) вживаються у значенні «... «або еквівалент»».
7. Інформація про маркування, протоколи випробувань або сертифікати, що підтверджують відповідність предмета закупівлі встановленим замовником вимогам (у разі потреби)	7.1. Замовник може вимагати від учасників підтвердження того, що пропоновані ними товари, послуги чи роботи за своїми екологічними чи іншими характеристиками відповідають вимогам, установленим у тендерній документації. У разі встановлення екологічних чи інших характеристик товару, роботи чи послуги замовник повинен в тендерній документації зазначити, які маркування, протоколи випробувань або сертифікати можуть підтвердити відповідність предмета закупівлі таким характеристикам. Маркування, протоколи випробувань та сертифікати повинні бути видані органами з оцінки відповідності, компетентність яких підтверджена шляхом акредитації або іншим способом, визначеним законодавством. 7.2. Якщо учасник не має відповідних маркувань, протоколів випробувань чи сертифікатів і не має можливості отримати їх до закінчення кінцевого строку подання тендерних пропозицій із причин, від нього не залежних, він може подати технічний

	паспорт на підтвердження відповідності тим же об'єктивним критеріям. Замовник зобов'язаний розглянути технічний паспорт і визначити, чи справді він підтверджує відповідність установленим вимогам, із обґрунтуванням свого рішення. 7.3. Якщо замовник посилається в тендерній документації на конкретні маркування, протокол випробувань чи сертифікат, він зобов'язаний прийняти маркування, протоколи випробувань чи сертифікати, що підтверджують відповідність еквівалентним вимогам та видані органами з оцінки відповідності, компетентність яких підтверджена шляхом акредитації або іншим способом, визначеним законодавством.
8. Інформація про субпідрядника (у випадку закупівлі робіт або послуг)	Учасник у складі тендерної пропозиції надає інформацію про повне найменування та місцезнаходження щодо кожного суб'єкта господарювання, якого учасник планує залучати до виконання робіт чи послуг як субпідрядника/співвиконавця в обсязі не менше 20 відсотків вартості договору про закупівлю, або інформацію у довільній формі щодо незалучення такого (таких) субпідрядника/співвиконавця (або залучення їх в обсязі, що не перевищує 20 відсотків вартості договору про закупівлю).
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.
IV. Подання та розкриття тендерної пропозиції	
1. Кінцевий строк подання тендерної пропозиції	Кінцевий строк подання тендерних пропозицій 18.12.2023. Електронна система закупівель автоматично формує та надсилає повідомлення учаснику про отримання його тендерної пропозиції із зазначенням дати та часу. Електронна система закупівель повинна забезпечити можливість подання тендерної пропозиції всім особам на рівних умовах.
2. Дата та час розкриття тендерної пропозиції	2.1 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. 2.2. Відкриті торги проводяться із застосуванням електронного аукціону. Електронний аукціон проводиться електронною системою закупівель відповідно до статті 30 Закону. 2.3. 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. 2.4. Розкриття тендерних пропозицій здійснюється відповідно до статті 28 Закону (положення абзацу третього

	частини першої та абзацу другого частини другої статті 28 Закону не застосовуються). 2.5. 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. 2.6. Учасник може протягом одного етапу аукціону один раз понизити ціну/приведену ціну своєї пропозиції не менше ніж на один крок від своєї попередньої ціни/приведеної ціни. Розмір мінімального кроку пониження під час електронного аукціону складає 72 870,00 грн.
V. Оцінка тендерної пропозиції	
1. Перелік критеріїв оцінки та методика оцінки тендерної пропозиції із зазначенням питомої ваги критерію	Єдиним критерієм оцінки тендерних пропозицій є ціна з ПДВ. Оцінка тендерних пропозицій проводиться автоматично електронною системою закупівель на основі критеріїв і методики оцінки, зазначених 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.
2. Опис та приклади формальних (несуттєвих) помилок, допущення яких учасниками не призведе до відхилення їх тендерних пропозицій.	Формальними (несуттєвими) вважаються помилки, що пов'язані з оформленням тендерної пропозиції та не впливають на зміст тендерної пропозиції, а саме - технічні помилки та описки. Наприклад: орфографічні помилки та технічні описки в словах та словосполученнях, що зазначені в документах, які надані учасником; зазначення назви документу, необхідність у наданні якого передбачена цією документацією, у спосіб що відрізняється від вказаного в цій документації, та який підготований безпосередньо учасником, у разі якщо такий документ за своїм змістом відповідає вимогам цієї документації, відсутність визначеної замовником інформації (її окремих фрагментів) у змісті певного документу, подання якого вимагається згідно тендерної документації, та за умови наявності такої інформації в повному обсязі у змісті іншого документу, наданого у складі тендерної пропозиції, тощо. Перелік формальних помилок затверджений наказом Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України від 15.04.2020 № 710, зареєстрований в Міністерстві юстиції України 29.07.2020 за № 715/34998.
3. Інша інформація	3.1. Учасник самостійно одержує всі необхідні документи, пов'язані з поданням його тендерної пропозиції, та несе всі витрати на їх отримання. Будь-які витрати учасника, пов'язані з підготовкою та поданням пропозиції, не відшкодовуються замовником незалежно від результату торгів.

	3.2. Відсутність будь-яких запитань або уточнень стосовно змісту та викладання вимог тендерної документації з боку учасників процедури закупівлі, 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. У разі виникнення у учасників процедури закупівлі питань, що не висвітленні у цій тендерній документації та інших складових тендерної документації, уповноважена особа при їх вирішенні керується Законом, Особливостями, а також іншими нормативно-правовими актами України. 3.3. 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 тендерній 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 вимагалось 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 й того ж учасника процедури закупівлі більш 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. 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.

Якщо завантажені в електронну систему закупівель документи сформовані не у відповідності з вимогами тендерної документації (крім випадків, передбачених цим пунктом та пунктом 2 розділу V цієї документації), або мають неповне, нечітке зображення, або містять частково сканований документ, або не містять додатків, на які є посилання в документі, або не доступні до перегляду, така пропозиція оцінюється як така, що не відповідає умовам тендерної документації, та відхиляється.

3.4. У разі, якщо місцезнаходження учасника зареєстроване на тимчасово окупованій території, учасник у складі тендерної пропозиції має надати підтвердження зміни податкової адреси на іншу територію України, видане уповноваженим на це органом. У випадку якщо учасник зареєстрований на тимчасово окупованій території та учасником не надано у складі тендерної пропозиції підтвердження зміни податкової адреси на іншу територію України, видане уповноваженим на це органом, замовник відхиляє його тендерну пропозицію на підставі абзацу п'ятого підпункту 2 пункту 44 Особливостей.

3.5. Електронна система закупівель автоматично розраховує аномально низькі ціни/приведені ціни тендерних пропозицій на всіх етапах електронного аукціону та інформує про це учасника процедури закупівлі та замовника.

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, визначеного абзацом першим частини чотирнадцятої статті 29 Закону/абзацом дев'ятим пункту 37 Особливостей.

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.

3.6. Замовник має право звернутися за підтвердженням інформації, наданої учасником/переможцем процедури закупівлі, до органів державної влади, підприємств, установ, організацій відповідно до їх компетенції.

	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.
4. Відхилення тендерних пропозицій	4.1. Замовник відхиляє тендерну пропозицію із зазначенням аргументації в електронній системі закупівель у разі якщо: 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 вимагалось 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, створеною 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 12.10.2022 № 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”. 2) тендерна пропозиція: - не відповідає умовам технічної специфікації та іншим вимогам щодо предмета закупівлі тендерної документації, крім невідповідності у 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 копію ліцензії або документа дозвільного характеру (у разі їх наявності) відповідно до частини другої статті 41 Закону; - не надав забезпечення виконання договору про закупівлю, якщо таке забезпечення вимагалось замовником; - надав недостовірну інформацію, що є суттєвою для визначення результатів процедури закупівлі, яку замовником виявлено згідно з абзацом першим пункту 42 Особливостей. Замовник може відхилити тендерну пропозицію із зазначенням аргументації в електронній системі закупівель у разі, коли: 1) учасник процедури закупівлі надав неналежне обґрунтування щодо ціни або вартості відповідних товарів, робіт чи послуг тендерної пропозиції, що є аномально низькою; 2) 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). 4.2. 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 нею 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. 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. 4.3. Інформація про відхилення тендерної пропозиції, у тому числі підстави такого відхилення (з посиланням на відповідні положення Особливостей та умови цієї Тендерної документації, яким така тендерна пропозиція та/або учасник не відповідають, із зазначенням, у чому саме полягає така невідповідність), протягом одного дня з дня ухвалення рішення оприлюднюється в електронній системі закупівель та автоматично надсилається учаснику процедури закупівлі/переможцю процедури закупівлі, тендерна пропозиція якого відхилена, через електронну систему закупівель.
VI. Результати торгів та укладання договору про закупівлю	
1. Відміна відкритих торгів	1.1 Замовник відмінює відкриті торги у разі: 1) відсутності подальшої потреби в закупівлі товарів, робіт і 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. 1.2. 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 Особливостями; 2) неподання жодної тендерної пропозиції для участі у відкритих торгах у строк, установлений замовником згідно з Особливостями. 1.3. Відкриті торги можуть бути відмінено частково (за лотом). 1.4. У разі відміни відкритих торгів замовник протягом одного робочого дня з дня прийняття відповідного рішення зазначає в електронній системі закупівель підстави прийняття такого рішення. Інформація про відміну відкритих торгів автоматично надсилається всім учасникам процедури закупівлі електронною системою закупівель в день її оприлюднення. У разі автоматичної відміни відкритих торгів електронною системою закупівель автоматично протягом одного робочого дня з дня настання підстав для відміни відкритих торгів оприлюднюється інформація про відміну відкритих торгів.
2. Строк укладання договору	2.1. 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. 2.2. 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. 2.3. 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.
3. Проект договору про закупівлю	Згідно з Додатком № 2 до тендерної документації. Переможець процедури закупівлі під час укладення договору про закупівлю повинен надати відповідну інформацію про право підписання договору про закупівлю.
4. Істотні умови, що обов'язково включаються до договору про закупівлю	4.1. Договір про закупівлю укладається відповідно до Цивільного і Господарського кодексів України з урахуванням положень статті 41 Закону, крім частин крім частин другої - п'ятої, сьомої - дев'ятої статті 41 Закону, та Особливостей. 4.2. Умови договору про закупівлю не повинні відрізнятися від змісту тендерної пропозиції переможця процедури закупівлі, у тому числі за результатами електронного аукціону, крім випадків:

	визначення грошового еквівалента зобов'язання в іноземній валюті; перерахунку ціни в бік зменшення ціни тендерної пропозиції переможця без зменшення обсягів закупівлі; перерахунку ціни та обсягів товарів в бік зменшення за умови необхідності приведення обсягів товарів до кратності упаковки. 4.3. 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) погодження зміни ціни за одиницю товару в договорі про закупівлю у разі коливання ціни такого товару на ринку, що відбулося з моменту укладення договору про закупівлю або останнього внесення змін до договору про закупівлю в частині зміни ціни за одиницю товару. Зміна ціни за одиницю товару здійснюється пропорційно коливанню ціни такого товару на ринку (відсоток збільшення ціни за одиницю товару не може перевищувати відсоток коливання (збільшення) ціни такого товару на ринку) за умови документального підтвердження такого коливання та не повинна призвести до збільшення суми, визначеної в договорі про закупівлю на момент його укладення; 3) покращення якості предмета закупівлі за умови, що таке покращення не призведе до збільшення суми, визначеної в договорі про закупівлю; 4) 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; 5) погодження зміни ціни в договорі про закупівлю в бік зменшення (без зміни кількості (обсягу) та якості товарів, робіт і послуг); 6) зміни ціни в договорі про закупівлю у зв'язку з зміною ставок податків і зборів та/або зміною умов щодо надання пільг з оподаткування – пропорційно до зміни таких ставок та/або пільг з оподаткування, а також у зв'язку із зміною системи оподаткування пропорційно до зміни податкового навантаження внаслідок зміни системи оподаткування; 7) 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; 8) зміни умов у зв'язку із застосуванням положень частини шостої статті 41 Закону.
--	--

5. Дії замовника при відмові переможця торгів підписати договір про закупівлю	У разі настання обставин, передбачених 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 пунктом 49 Особливостей.
6. Забезпечення виконання договору про закупівлю	Не вимагається

Уповноважена особа

Олена КРУПІНА

Інформація про необхідні технічні, якісні та кількісні характеристики предмету закупівлі:

1. Перелік наявного програмного забезпечення виробництва Cisco Systems та Smiddle, які потребують поновлення та підтримки:

Код товару	Назва товару	Кількість
A-FLEX-PCCE-P-C	Примірник програмного забезпечення On-Premises PCCE Premium Concurrent Agent	14
A-FLEX-PCCE-S-C	Примірник програмного забезпечення On-Premises PCCE Standard Concurrent Agent	57
A-FLEX-P-IVR	Примірник програмного забезпечення On-Premises CVP IVR Port	79
A-FLEX-NUPL-E	Примірник програмного забезпечення NU On-Premises Calling Enhanced	12
A-FLEX-STD-CUBE	Примірник програмного забезпечення CUBE Standard Trunk Session License	240
SUB-ADM-CORE-PFU-1Y	Примірник програмного забезпечення Smiddle Manager Core 1 Year Subscription License, Customer Maintenance Support included	1
SUB-REC-CORE-PFU-1Y	Примірник програмного забезпечення Smiddle Recording Core 1 Year Subscription License, Customer Maintenance Support included	1
SUB-REC-AUD-PFU-1Y	Примірник програмного забезпечення Smiddle Recording Audio Simultaneous Recording Channels 1 Year Subscription License, Customer Maintenance Support included	71
SUB-SSC-CORE-PFU-1Y	Примірник програмного забезпечення Smiddle Scripting Core 1 Year Subscription License, Customer Maintenance Support included	1
SUB-SSC-AGN-PFU-1Y	Примірник програмного забезпечення Smiddle Scripting Agent Mode 1 Year Subscription License, Customer Maintenance Support included	71
SUB-CM-CORE-PFU-1Y	Примірник програмного забезпечення Smiddle Contact Manager Core 1 Year Subscription License, Customer Maintenance Support included	1
SUB-SOMC-CORE-PFU-1Y	Примірник програмного забезпечення Smiddle Omnichannel Core 1 Year Subscription License, Customer Maintenance Support included	1
SUB-SOMC-CNTR-VBR-PFU-1Y	Примірник програмного забезпечення Smiddle Omnichannel Viber Connector 1 Year Subscription License, Customer Maintenance Support included	1
SUB-SOMC-CNTR-TLG-PFU-1Y	Примірник програмного забезпечення Smiddle Omnichannel Telegram Connector 1 Year Subscription License, Customer Maintenance Support included	1
SUB-SOMC-CNTR-WEB-PFU-1Y	Примірник програмного забезпечення Smiddle Omnichannel Web-Chat Connector 1 Year Subscription License, Customer Maintenance	1

	Support included	
SUB-SOMC-CNTR-ECE-PFU-1Y	Примірник програмного забезпечення Smiddle Omnichannel ECE Connector 1 Year Subscription License, Customer Maintenance Support included	71
SUB-REC-CHAT-PFU-1Y	Примірник програмного забезпечення Smiddle Recording Chats 1 Year Subscription License, Customer Maintenance Support included	1
SUB-CM-CORE-PFU-1Y	Примірник програмного забезпечення PFU Smiddle Contact Manager Core 1 Year Subscription License, Customer Maintenance Support included	1
SRV-ESS-8H-5D-4T-PFU-1Y	Сервісний пакет Smiddle Extended Service Support 8/5, 1 Year	1

2. Термін покриття поновлення та підтримки – до 31.12.2024.

3. Для належного захисту інтересів Замовника щодо авторизованого джерела постачання за даними торгами учасники торгів повинні надати авторизаційні листи про повноваження від виробників або офіційних представників виробників в Україні, або їх авторизованих дистриб'юторів в Україні, що підтверджує право учасника торгів надавати послуги у відповідності до позицій предмету закупівлі та укласти договір про їх надання на території України, із зазначенням найменування Замовника, найменування запропонованих послуг, номера оголошення та дати оприлюднення в електронній системі закупівель.

**ДОГОВІР № _____
про закупівлю**м. Київ
_____ 2023 року

« ____ »

Пенсійний фонд України, в особі _____, яка(ий) діє на підставі Положення про Пенсійний фонд України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 23 липня 2014 року № 280, та наказу Пенсійного фонду України від 07 жовтня 2022 року № 99 (далі – Замовник), з однієї сторони, і _____ в особі _____, яка(ий) діє на підставі Статуту (далі – Виконавець), з іншої сторони, разом - Сторони, на підставі рішення Уповноваженої особи від __. __. __ № __, уклали цей договір (далі – Договір) про таке:

. Предмет Договору

1.1. Виконавець зобов'язується поставити Замовникові **поновлення та підтримку для програмно-апаратного комплексу Контакт-центру Пенсійного фонду України (ДК 21:2015 72250000-2 Послуги, пов'язані із системами та підтримкою)**, а саме забезпечити (активувати) право Замовника на отримання будь-яких змін, оновлень, додатків, доповнень та/або розширення функціоналу програмного забезпечення (далі - Послуга), а Замовник – прийняти і оплатити Послуги.

1.2. Перелік компонентів та програмного забезпечення, що підлягають поновленню та підтримці наведено у Специфікації (Додаток 1 до Договору).

1.3. Обсяги закупівлі можуть бути зменшені, зокрема, залежно від фактичного обсягу витратків Замовника.

2. Умови щодо якості

2.1. Виконавець повинен надати Замовнику Послуги, якість і технічні характеристики якого відповідають умовам стандарту якості виробника програмного забезпечення та технічним вимогам, зазначеним у Додатках 1, 2 до Договору.

3. Ціна договору

3.1. Ціна цього Договору становить _____ (_____), у тому числі ПДВ _____ (_____).

3.2. Ціна Договору включає вартість Послуг, податки, збори та всі інші витрати, що мають бути здійснені у зв'язку з виконанням цього Договору.

3.3. Ціна встановлюється в національній валюті України та вказується в Акті приймання-передачі наданих Послуг, який підписується Сторонами.

3.4. Ціна цього Договору може бути зменшена за взаємною згодою Сторін.

4. Порядок здійснення оплати

4.1. Оплата Послуг здійснюється на підставі Акту приймання-передачі наданих Послуг протягом 5 (п'яти) банківських днів з дня його підписання в межах затверджених кошторисних призначень на відповідний період.

У разі затримки фінансування Замовника, з урахуванням підпункту 2 пункту 14 розділу VI Бюджетного кодексу України, розрахунки здійснюються протягом трьох банківських днів з дати отримання Замовником коштів для закупівлі на свій рахунок. Будь-які штрафні санкції в такому випадку не застосовуються.

4.2. Датою оплати вважається дата списання коштів з рахунку Замовника.

5. Надання Послуг

5.1. Строк активації права Замовника на отримання будь-яких змін, оновлень, додатків, доповнень та/або розширення функціоналу програмного забезпечення до 28 грудня 2023 року. Дата покриття поновлення та підтримки – до 31 грудня 2024 року.

5.2. Послуги надаються за адресою Замовника.

5.3. По завершенню надання Послуг Виконавець повинен надати Замовнику Акти приймання-передачі наданих Послуг в двох оригінальних примірниках.

5.4. Замовник протягом 3 (трьох) робочих днів з дня отримання Актів приймання-передачі наданих Послуг перевіряє активацію поновлення на сайті виробника програмного забезпечення в обліковому записі Замовника, підписує і повертає один примірник Акта приймання-передачі наданих Послуг Виконавцю або надає мотивовану письмову відмову від приймання Послуг.

5.5. Факт надання Послуг засвідчується Актом приймання-передачі наданих Послуг, підписаним Сторонами, строком надання Послуг вважається дата, зазначена на Акті приймання-передачі наданих Послуг.

6. Права та обов'язки Сторін

6.1. Замовник зобов'язаний:

6.1.1. Своєчасно та в повному обсязі сплачувати за надані Послуги.

6.1.2. Приймати Послуги на підставі Акту приймання-передачі наданих Послуг.

6.2. Замовник має право:

6.2.1. Контролювати надання Послуг у строки, встановлені цим Договором.

6.2.2. Зменшувати обсяг закупівлі Послуг та ціну Договору, зокрема, залежно від фактичного обсягу видатків. В такому разі Сторони вносять відповідні зміни до цього Договору.

6.2.3. Повернути Акт приймання-передачі наданих Послуг Виконавцю без здійснення оплати в разі неналежного оформлення (відсутність підпису, відсутність інформації про активацію поновлення на сайті виробника програмного забезпечення в обліковому записі Замовника тощо).

6.3. Виконавець зобов'язаний:

6.3.1. Забезпечити надання Послуг у строки, встановлені цим Договором.

6.3.2. Забезпечити надання Послуг, якість яких відповідає умовам, установленим розділом 2 цього Договору, Специфікації (Додаток до Договору).

6.4. Виконавець має право:

6.4.1. Своєчасно та в повному обсязі отримувати плату за надання Послуг.

6.4.2. На дострокове надання Послуг за письмовим погодженням Замовника.

7. Відповідальність Сторін

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

7.2. У разі невиконання або несвоєчасного виконання зобов'язань, Виконавець сплачує Замовнику пеню у розмірі 0,1 відсотка вартості не наданих Послуг за кожний день прострочення, а за прострочення понад 30 днів додатково штраф у розмірі 7% вказаної вартості.

7.3. За порушення зобов'язань щодо якості, включаючи порушення щодо надання виробником програмного забезпечення підтримки, змін, оновлень, додатків, доповнень та/або розширення функціоналу програмного забезпечення, підтримки системи запису Smiddle Виконавець сплачує штраф у розмірі 5% ціни Договору, що зазначена в п.3.1. цього Договору, за кожен факт такого порушення, але не більше 20% ціни цього Договору.

7.4. У випадку порушення строку оплати Замовник сплачує пеню у розмірі 0,1 % несплаченої суми за кожен день прострочення, а за прострочення понад 30 днів додатково штраф у розмірі 7 % цієї суми, крім випадків, зазначених в п. 4.1 Договору.

7.5. Сплата штрафних санкцій не звільняє Сторони від виконання договірних зобов'язань.

8. Обставини непереборної сили

8.1. Сторони звільняються від відповідальності за невиконання або неналежне виконання зобов'язань за цим Договором у разі виникнення обстави непереборної сили, які не існували під

час укладання Договору та виникли поза волею Сторін (аварія, катастрофа, стихійне лихо, епідемія, епізоотія, війна тощо), та які безпосередньо вплинули на виконання зобов'язань за Договором.

8.2. Сторона, яка не може виконувати зобов'язання за цим Договором унаслідок дії обставин непереборної сили, повинна не пізніше ніж протягом 3 днів з моменту їх виникнення повідомити про це іншу Сторону у письмовій формі.

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

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

9. Вирішення спорів

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

9.2. У разі недосягнення Сторонами згоди спори (розбіжності) вирішуються у судовому порядку.

10. Строк дії Договору

10.1. Цей Договір набирає чинності з дня його підписання і діє по 31 грудня 2023 року, але не раніше повного виконання зобов'язань Сторонами.

10.2. Цей Договір укладається і підписується у 2 (двох) примірниках, що мають однакову юридичну силу, по одному для кожної Сторони.

11. Інші умови

11.1. Умови договору про закупівлю не повинні відрізнятися від змісту тендерної пропозиції переможця процедури закупівлі, у тому числі за результатами електронного аукціону, крім випадку перерахунку ціни в бік зменшення ціни тендерної пропозиції переможця без зменшення обсягів закупівлі, та не повинні змінюватися після підписання цього Договору до виконання зобов'язань Сторонами в повному обсязі, крім випадків, передбачених пунктом 19 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 12.10.2022 № 1178 (в редакції постанови Кабінету Міністрів України від 12.05.2023 № 471).

11.2. Сторони зобов'язані вчасно повідомляти одна одну про зміни адреси банківських та інших реквізитів, номерів телефонів, зазначених у розділі 13 цього Договору, та про всі інші зміни, які здатні вплинути на реалізацію Договору та виконання зобов'язань по ньому.

11.3. Будь-які повідомлення, які направляються Сторонами одна одній, повинні бути здійснені в письмовій формі та будуть вважатись поданими належним чином, якщо вони надіслані рекомендованим листом або доставлені особисто на адресу Сторін, зазначену у розділі 13 цього Договору. Повідомлення можуть також направлятись по електронній пошті, при цьому такі повідомлення мають попередній характер і повинні бути підтверджені у спосіб, передбачений цим пунктом Договору.

12. Додатки до Договору

12.1. Невід'ємними частинами цього Договору є:

Додаток 1 «Специфікація»*;

Додаток 2 «Вимоги до підтримки системи запису Smiddle».

13. Місцезнаходження та банківські реквізити Сторін

Замовник:

Виконавець:

Пенсійний фонд України
 01601, м. Київ вул. Бастіонна, 9
 IBAN – UA693004650000000025602303568
 в АТ «Ощадбанк» в м. Києві.
 Код ЄДРПОУ: 00035323
 Тел. 284-71-67

 М.П.

 М.П.

* Згідно Додатку № 1 до Тендерної документації та пропозиції Учасника

Додаток 2
до Договору
від _____ № _____

Вимоги **до підтримки системи запису Smiddle**

1. Відновлення працездатності інформаційних сервісів після програмних збоїв
 - 1.1. Діагностика / усунення програмних збоїв дистанційно.
 - 1.2. Відновлення працездатності інформаційного сервісу проводиться лише в межах підтримуваної функціональності та підтримуваних версій ПЗ.
 - 1.3. Надання та встановлення коректувальних підпрограм (в межах підтримуваних версій та функціональності), якщо це необхідно для відновлення працездатності інформаційного сервісу.
 - 1.4. Надання рекомендацій ЗАМОВНИКУ, якщо причина збою є зовнішньою по відношенню до підтримуваної функціональності інформаційних сервісів.
 2. Надання та встановлення коректувальних підпрограм, рекомендованих Виробником.
 - 2.1. Коректувальні підпрограми (тільки в межах підтримуваних версій та функціональності) надаються та встановлюються лише у випадках, рекомендованих Виробником для усунення критичних помилок.
 - 2.3. Прийом, реєстрація, надання послуг за зверненнями ЗАМОВНИКА та контроль звернень ЗАМОВНИКА
 Послуги надаються на основі прийнятих звернень ЗАМОВНИКА. Звернення приймаються Контакт-центром ВИКОНАВЦЯ від уповноважених осіб ЗАМОВНИКА за допомогою:
 - електронної пошти на адресу: _____.
 Реєстрація звернень ЗАМОВНИКА здійснюється шляхом відправки електронного листа, підтвердженням реєстрації звернення ЗАМОВНИКА є відповідь оператора ВИКОНАВЦЯ. Якщо з будь-яких причин, що не залежать від ЗАМОВНИКА реєстрація звернення ЗАМОВНИКА не здійснюється, то ЗАМОВНИК має право надіслати звернення до ВИКОНАВЦЯ наступним способом – за телефоном _____.
- При поданні звернення уповноважений представник ЗАМОВНИКА зобов'язаний повідомити наступні дані:
- контактні дані представника ЗАМОВНИКА, з яким повинен контактувати інженер ВИКОНАВЦЯ при вирішенні проблеми за зверненням;
 - назву сервісу;
 - непрацездатність сервісу;
 - детальний опис проблеми або діагностичну інформацію;

- адресу експлуатації системи запису Smiddle (далі – СЗ).

Після усунення проблеми або надання необхідних Послуг розширеної підтримки за зверненням, Контакт-центр ВИКОНАВЦЯ закриває звернення після отримання від ЗАМОВНИКА підтвердження вирішення проблеми шляхом направлення електронного повідомлення з поштової адреси одної з уповноважених осіб ЗАМОВНИКА. У випадку, якщо ЗАМОВНИК протягом 2 робочих днів з дати усунення проблеми або надання необхідних Послуг розширеної підтримки не надіслав відповідь, звернення закривається автоматично.

2.4. Надання консультацій по телефону та електронній пошті.

Консультації надаються уповноваженому персоналу ЗАМОВНИКА з питань функціонування СЗ в межах підтримуваних версій та функціональності.

2.5. Інші умови надання технічної підтримки ПЗ Smiddle.

Інші умови надання технічної підтримки ПЗ Smiddle описано в інструкції стандартної технічної підтримки на сайті виробника: https://smiddle.com/images/files/standart_support_ua.pdf

3. Пріоритети звернень ЗАМОВНИКА

3.1. Пріоритет 1

Повністю непрацездатні сервіси високої важливості (згідно з переліком інформаційних сервісів, наведеним в даному Технічному Завданні). В результаті це критичним чином впливає на працездатність СЗ.

3.2. Пріоритет 2

Працездатність сервісів високої важливості (згідно з переліком інформаційних сервісів, наведеним в даному Технічному Завданні), погіршилася або супроводжується періодичними збоями; або повністю непрацездатні сервіси середньої важливості (згідно з переліком інформаційних сервісів, наведеним в даному Технічному Завданні). В результаті це суттєвим чином впливає на працездатність СЗ.

3.3. Пріоритет 3

Працездатність сервісів середньої важливості (згідно з переліком інформаційних сервісів, наведеним в даному Технічному Завданні), погіршилася або супроводжується періодичними збоями; або виник збій, який не призвів до порушення працездатності функцій інформаційних сервісів. В результаті це не впливає або несуттєвим чином впливає на працездатність СЗ.

3.4. Пріоритет 4

Всі інші звернення, що не пов'язані з несправностями, а також звернення на надання додаткових послуг.

3.5. Відповідність між пріоритетністю і важливістю:

Важливість	Непрацездатність			
	Повна	Значна*	Часткова	Консультація
Висока	1	2	3	4
Середня	2	3	3	4
Низька	4	4	4	4

*Значна непрацездатність – непрацездатність складових системи, яка призводить до погіршення якості основних сервісів контакт центру (обробка звернень клієнтів, запис розмов, виконання дзвінків)

4. Перелік та функціональність підтримуваних інформаційних сервісів

Нижче наведено повний перелік та функціональність інформаційних сервісів, а також ступінь важливості їх окремих функцій для функціонування СЗ:

Підтримувані інформаційні сервіси та їх функціональність	Важливість окремих функцій
Запис викликів IP-телефонії	Висока
Інтеграція с зовнішніми системами, надходження сигналізації	Висока

Доступ до Smiddle через веб-інтерфейс	Середня
Працездатність системи обліку звернень клієнтів	Висока
Запис та декодування аудіо потоків	Середня
Відмовостійкість кластерів серверів запису	Висока

5. Параметри та рівень обслуговування

5.1. Години обслуговування

Це проміжок часу, протягом якого ВИКОНАВЕЦЬ приймає звернення та надає Послуги розширеної підтримки ЗАМОВНИКУ згідно з даною Угодою.

Години обслуговування дорівнюють:

- цілодобово, щоденно – для звернень пріоритету 1;
- з 9.00 до 18.00 в робочі дні – для всіх інших звернень. Такі звернення, що надійшли поза цим часом, вважаються прийнятими в 9.00 наступного робочого дня. Надання послуг, пов'язаних з перервами в функціонуванні СЗ, може виконуватися в погоджений час поза годинами обслуговування (в години найменшого завантаження СЗ).

5.2. Час реакції, час прибуття та час вирішення інцидентів.

Час реакції - це максимальний час, протягом якого інженер ВИКОНАВЦЯ зв'яжеться з ЗАМОВНИКОМ по телефону або електронній пошті для отримання додаткової інформації або для початку вирішення проблеми за зверненням, починаючи від моменту реєстрації звернення та в межах годин обслуговування.

Час прибуття - це максимальний час, протягом якого інженер ВИКОНАВЦЯ у разі необхідності прибуде на площадку, з якої буде доступ до місця експлуатації СЗ для вирішення проблеми за зверненням, починаючи від моменту встановлення інженером ВИКОНАВЦЯ необхідності виїзду та в межах годин обслуговування.

Час реакції, час прибуття та час вирішення інцидентів по Зверненням щодо СЗ розраховується з моменту реєстрації звернення, як викладено в таблиці нижче:

Пріоритет	Час реакції, годин	Час прибуття інженера *	Час вирішення інцидентів, роб. год.
4	6	наступний робочий день	40**
3	4	наступний робочий день	24**
2	2	6 годин тільки в робочий час	8
1	1	від 4 годин в робочий час (час в межах 9.00-18.00 в робочі дні) та 6 годин в неробочий час – для звернень пріоритету 1	4

* від моменту визначення необхідності виїзду інженера

** вказаний час вирішення інцидентів не включає час відкриття та обробки кейсів у Виробника СЗ.

5.3. У наведених нижче випадках Час надання відповіді припиняється на час, необхідний Замовнику або Виконавцю для здійснення наступних дій:

- Для організації Замовником доступу до обладнання спеціалістів Виконавця;
- Для приїзду спеціаліста Виконавця до місця експлуатації обладнання у разі виникнення даної необхідності;
- Для Замовника на час, необхідний для заміни/ремонті обладнання або його компонентів, у разі визначення апаратної несправності пристрою;
- У межах послуг Виконавець не виконує безпосереднє відновлення або усунення апаратних несправностей з обладнанням. Дані зобов'язання надаються Замовнику у межах придбаної технічної підтримки виробника.

- Для Замовника на час, необхідний для доставки обладнання або його компонентів із підмінного фонду ЗП, за його наявності у Замовника, до місця експлуатації обладнання, у разі визначення апаратної несправності пристрою;
- Для Замовника, на час, необхідний для усунення помилок і несправностей у роботі суміжних систем, що перешкоджають коректній роботі обладнання та ПЗ.
- У разі, якщо для продовження роботи над проблемою або інцидентом Виконавцю необхідно звернутися до виробника, але Замовник не має придбаної технічної підтримки Виробника.

Замовник:

Виконавець:
