

ДОГОВІР № 61/2024

технічної підтримки програмного забезпечення системи електронного документообігу

м. Київ

«14» січня 2024 р.

Виконавчий комітет Броварської міської ради (далі – **Замовник**), в особі міського голови Сапожка Ігоря Васильовича що діє на підставі ст. 42 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», з однієї сторони, та **Приватне акціонерне товариство “Центр комп’ютерних технологій “ІнфоПлюс”** (далі – **Виконавець**, АТ “ІнфоПлюс”), в особі директора комерційного Мокрякова Артема Миколайовича, який діє на підставі довіреності № 01/2022 від 04.01.2022 року, з іншої Сторони, (разом – **Сторони**), керуючись Законом України «Про публічні закупівлі», з урахуванням постанови Кабінету Міністрів України від 12 жовтня 2022 року № 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», уклали цей договір технічної підтримки програмного забезпечення АСКОД (далі – **Договір**) про таке:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

- 1.1. За цим Договором Замовник доручає, а Виконавець зобов’язується надавати Замовнику послуги за кодом ДК 021:2015-72260000-5 Послуги, пов’язані з програмним забезпеченням (технічна підтримка програмного забезпечення АСКОД у складі системи електронного документообігу Замовника), далі – **Послуги**.
- 1.2. Послуги за цим Договором передбачають надання Замовникові права на отримання оновлень програмного забезпечення АСКОД у складі системи електронного документообігу Замовника (далі – **Програмна продукція**). Програмна продукція може містити зміни програмного забезпечення АСКОД та/або вносити зміни до бази даних, пов’язаної з функціонуванням системи електронного документообігу Замовника (далі – **СЕД**).
- 1.3. Послуги надаються відповідно до «Технічних вимог щодо технічної підтримки програмного забезпечення системи електронного документообігу» (Додаток 1 до Договору, далі – **Технічні вимоги**).

2. ПРИЙМАННЯ НАДАНИХ ПОСЛУГ. КОНТРОЛЬ ЯКОСТІ

- 2.1. Виконавець зобов’язується надати Замовнику Послуги, якість яких відповідає Технічним вимогам і які забезпечують належну роботу програмного забезпечення АСКОД у складі СЕД. Виконавець гарантує відповідність якості Послуг і Програмної продукції вимогам стандартів, технічних умов і нормативів, що діють в Україні.
- 2.2. Послуги приймаються Замовником шляхом підписання відповідного акту приймання-передачі послуг (далі – **Акт**), що має бути належним чином оформлений Виконавцем.
- 2.3. Замовник протягом 5 (п’яти) робочих днів після отримання від Виконавця відповідного Акту зобов’язаний надати Виконавцю підписаний Акт або мотивовану відмову від прийняття Послуг та підписання Акту.
- 2.4. У разі мотивованої відмови Замовника від підписання Акту, Сторонами укладається двосторонній акт з переліком недоліків і строків їх усунення. Після усунення Виконавцем всіх недоліків Сторони протягом п’яти робочих днів підписують відповідний Акт.
- 2.5. У разі, якщо Замовник не надіслав Виконавцю підписаний Акт і не заявив про ймовірні недоліки в обумовлений цим Договором строк, вважається, що Послуги надані Виконавцем належним чином, у відповідності з умовами Договору та вимогами чинного законодавства України, що підтверджується Актом, підписаним Виконавцем в односторонньому порядку.
- 2.6. Виконавець гарантує, що Послуги, надані за цим Договором, не призведуть до погіршення функціональних можливостей програмного забезпечення та бази даних, що використовуються у складі СЕД.
- 2.7. Виконавець гарантує Замовнику, що результати наданих Послуг функціонуватимуть протягом строку експлуатації програмного забезпечення АСКОД у складі СЕД.

3. ЗАГАЛЬНА ВАРТІСТЬ ПОСЛУГ ЗА ДОГОВОРОМ

- 3.1. Загальна вартість Послуг за Договором становить **499 200,00 (чотириста дев’яносто дев’ять тисяч двісті гривень 00 копійок)**, у тому числі ПДВ (20 %) – 83 200,00 (вісімдесят три тисячі двісті гривень 00 копійок).
- 3.2. Вартість Послуг, наданих протягом одного кварталу, становить **124 800,00 (сто двадцять чотири тисячі вісімсот гривень 00 копійок)**, у тому числі ПДВ (20 %) – 20 800,00 (двадцять тисяч вісімсот гривень 00 копійок).

3.3. Обсяг закупівлі Послуг може бути зменшений залежно від реального фінансування видатків Замовника.

4. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕННЯ РОЗРАХУНКІВ

- 4.1. Розрахунки між Сторонами проводяться щоквартально протягом 10 (десяти) робочих днів від дати підписання уповноваженими особами з обох Сторін Акту.
- 4.2. Оплата здійснюється за умови наявності в Акті посилання на повний номер і дату укладання цього Договору (останнього додаткового договору до цього Договору), вказаної вартості наданих Послуг та періоду, за який здійснюється оплата.
- 4.3. У разі відсутності фінансування з Державного бюджету України, а також несвоєчасної оплати Державною казначейською службою України, Замовник не несе відповідальності за прострочення оплати, але зобов'язується оплатити надані Послуги відразу після надходження коштів з державного бюджету. У цьому випадку штрафні санкції не застосовуються.
- 4.4. Платежі за Договором здійснюються в національній валюті України в безготівковій формі шляхом перерахування Замовником коштів на розрахунковий рахунок Виконавця.
- 4.5. З урахуванням особливостей звітування підписання Акта за вказаний період до моменту року, Сторони домовилися про можливість підписання Акта за вказаний період до моменту завершення останнього звітного періоду календарного року (31.12.2024 року). Водночас, Виконавець підтверджує, що Послуги за Договором будуть надаватися у повному обсязі та у строки, визначені умовами Договору.

5. ПОРЯДОК НАДАННЯ ПОСЛУГ

- 5.1. Місце надання Послуг: за адресою Замовника. Послуги можуть надаватися спеціалістами Виконавця з використанням дистанційних технологій (шляхом надання Замовником віддаленого доступу спеціалістів Виконавця до серверів СЕД).
- 5.2. Послуги надаються в будні дні з 9.00 год. до 18.00 год. В окремих випадках, за обґрунтованим зверненням Замовника, Послуги за згодою Виконавця можуть надаватися в інший час.
- 5.3. Право на отримання Замовником Програмної продукції реалізується Виконавцем таким чином: передача Програмної продукції відбувається засобами мережі Інтернет шляхом завантаження Виконавцем примірника Програмної продукції за посиланням URL, що буде надісланий Виконавцем на електронну адресу Замовника або в будь-якій іншій прийнятній для Сторін та погодженій ними формі з використанням мережі Інтернет, що забезпечує отримання Замовником Програмної продукції.
- 5.4. За домовленістю із Замовником Програмна продукція може передаватися Замовникові в інший спосіб, у тому числі шляхом її інсталяції спеціалістами Виконавця на серверних ресурсах робочого середовища функціонування СЕД або на серверних ресурсах тестового середовища СЕД.
- 5.5. Строки надання Послуг: з 01.01.2024 року до 31.12.2024 року. Відповідно до положень статей 631 Цивільного кодексу України, 180 Господарського кодексу України Сторони домовилися, що умови цього Договору застосовуються до відносин, які виникли між Сторонами з 01.01.2024 року стосовно предмету цього Договору.
- 5.6. Сторони домовились призначити своїх відповідальних представників для вирішення всіх робочих питань за цим Договором.
- 5.6.1. Відповідальною особою від Виконавця є:
ГОЯН Михайло, support@infoplus.com.ua, (044) 585-16-70;
- 5.6.2. Відповідальною особою від Замовника є:
- 5.6.3. У випадках заміни відповідального представника або у випадках його тривалої відсутності Сторони зобов'язані завчасно інформувати один одного про таку обставину.
- 5.7. Виправлення ймовірних помилок, виявлених Замовником у Програмній продукції, здійснюється Виконавцем у строки, погоджені представниками Сторін.

6. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

- 6.1. Замовник зобов'язаний:
- 6.1.1. Своєчасно та в повному обсязі сплачувати Виконавцю за надані Послуги.
- 6.1.2. Приймати належно надані відповідно до умов цього Договору Послуги згідно з Актами.
- 6.1.3. Забезпечити присутність протягом часу надання Послуг та на місцях надання Послуг за цим Договором відповідальних осіб Замовника.
- 6.1.4. Своєчасно забезпечити Виконавця інформацією і документами, необхідними для виконання Виконавцем своїх зобов'язань за Договором, а також за потреби забезпечити працівникам Виконавця доступ до серверних ресурсів СЕД, необхідний для надання Послуг на території Замовника.

- 6.1.5. Використовувати для СЕД серверні ресурси з характеристиками, не гіршими від наведених у Технічних вимогах.
- 6.1.6. Забезпечувати антивірусний захист серверних ресурсів СЕД і персональних комп'ютерів користувачів СЕД.
- 6.1.7. Здійснювати відповідні заходи щодо належного захисту інформації про логіни та паролі, що використовуються для авторизації користувачів СЕД.
- 6.1.8. За необхідності здійснювати тестові випробування програмного забезпечення СЕД після встановлення Програмної продукції.
- 6.2. Замовник має право:**
- 6.2.1. Достроково в односторонньому порядку розірвати цей Договір у разі невиконання або неналежного виконання зобов'язань Виконавцем, письмово повідомивши про це його у строк не пізніше ніж за 10 робочих днів до дати розірвання цього Договору.
- 6.2.2. Контролювати надання Послуг у строки, встановлені цим Договором.
- 6.2.3. Зменшувати обсяги закупівлі Послуг та загальну вартість цього Договору залежно від реального фінансування видатків. У такому разі Сторони вносять відповідні зміни до цього Договору.
- 6.2.4. Повернути Акт Виконавцю без здійснення оплати в разі неналежного його оформлення (відсутність печатки, підписів, посилання на повний номер і дату укладення цього Договору тощо), неякісного надання Послуг або надання Послуг не в повному обсязі.
- 6.3. Виконавець зобов'язаний:**
- 6.3.1. Надавати Послуги самостійно, якісно та своєчасно і не передоручати їх виконання іншим особам без згоди Замовника.
- 6.3.2. Забезпечити надання Послуг, якість яких відповідає умовам, встановленим розділом 2 цього Договору.
- 6.3.3. Своєчасно розміщувати інформацію про випуск Програмної продукції та її опис.
- 6.3.4. За необхідності направляти до Замовника своїх представників для оперативного вирішення усіх питань, пов'язаних з якісним виконанням зобов'язань за цим Договором.
- 6.3.5. Нести відповідальність за безпечне надання Послуг.
- 6.3.6. Не використовувати під час надання Послуг ліцензійне програмне забезпечення, майнові права інтелектуальної власності на яке належать третім особам, за винятком випадків, коли Замовник володіє придбаними у законний спосіб ліцензіями на право використання такого ліцензійного програмного забезпечення в необхідному обсязі або коли Виконавець має законне право на застосування такого ліцензійного програмного забезпечення в процесі надання Послуг.
- 6.4. Виконавець має право:**
- 6.4.1. Своєчасно та в повному обсязі отримувати плату за надані Послуги.
- 6.4.2. Залучати за згодою Замовника для належного виконання умов цього Договору інших суб'єктів господарської діяльності (підприємства або фізичних осіб-підприємців), залишаючись відповідальним перед Замовником за виконання умов цього Договору та гарантуючи конфіденційність.
- 6.4.3. Скорочувати обсяг або тимчасово припиняти надання Послуг у випадку порушення цього Договору Замовником, у тому числі щодо строків оплати вартості наданих Послуг згідно умов цього Договору. Письмове попередження про призупинення надання Послуг Виконавець направляє Замовнику не пізніше ніж за десять робочих днів шляхом направлення відповідного листа на електронну адресу Замовника. У такому випадку дії Виконавця не можуть розцінюватися як невиконання або неналежне виконання зобов'язань за цим Договором. Надання Послуг відновлюється негайно після погашення Замовником заборгованості в повному обсязі.
- 6.4.4. Достроково в односторонньому порядку розірвати цей Договір у разі невиконання або неналежного виконання зобов'язань Замовником, письмово повідомивши про це його у строк не пізніше ніж за 10 робочих днів до дати розірвання цього Договору.

7. ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРАВ ВЛАСНОСТІ І КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ

- 7.1. Виключні майнові права інтелектуальної власності на ліцензійне програмне забезпечення системи електронного документообігу АСКОД (включаючи відповідну Програмну продукцію, яка стосується оновлення програмного забезпечення АСКОД) належать Виконавцю. Замовникові надано безстрокове право користування цим програмним забезпеченням без права передачі самого програмного забезпечення та/або повноважень на його користування третім особам.
- 7.2. Конфіденційною інформацією за цим Договором вважається інформація про діяльність Замовника, що стане відома Виконавцю із зв'язку з виконанням Договору і окремо визначена Замовником як конфіденційна. Конфіденційна інформація не може бути передана для ознайомлення та/або використання третім особам без попередньої письмової згоди Замовника. Не є порушенням цього Договору надання Конфіденційної інформації в органи державної влади України, іншим суб'єктам, які наділені відповідними повноваженнями й запити яких оформлені

належним чином (відсутні підстави для відмови в наданні інформації, що зазначена в запиті).

7.3. Зобов'язання із збереження конфіденційності зберігають свою силу і після закінчення строку дії цього Договору або його дострокового розірвання протягом наступних трьох років.

8. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

8.1. У разі невиконання або неналежного виконання Сторонами своїх зобов'язань за цим Договором винна Сторона, що встановлюється за згодою Сторін або за рішенням господарського суду, повинна відшкодувати іншій Стороні на її вимогу завдану шкоду в повному обсязі, якщо вона завдана в період чи внаслідок виконання умов цього Договору. Розмір шкоди не може перевищувати загальної вартості Послуг за цим Договором.

8.2. У разі порушення строків надання Послуг Виконавець на вимогу Замовника виплачує протягом 10 робочих днів після отримання такої вимоги пеню в розмірі подвійної облікової ставки Національного банку України, що діяла у період, за який сплачуються пеня, від вартості Послуг за звітний період за кожний день прострочення до дня фактичного виконання зобов'язань.

8.3. За несвоєчасне виконання фінансових зобов'язань, при наявності коштів на визначені цим Договором цілі, Замовник сплачує Виконавцю пеню у розмірі подвійної облікової ставки Національного банку України, що діяла в період, за який сплачується пеня, від суми заборгованості за кожний день прострочення до дня фактичного виконання зобов'язань.

8.4. Замовник звільняється від відповідальності за порушення строків оплати у випадку затримки бюджетного фінансування.

8.5. Виконавець не несе відповідальності перед Замовником за затримки та перебої в наданні Послуг, що відбуваються з причин, які знаходяться поза сферою контролю зі сторони Виконавця, у тому числі:

- невідповідність серверів Замовника та робочих станцій користувачів СЕД рекомендованим технічним характеристикам, встановленим у Технічних вимогах;
- незадовільний технічний стан програмно-апаратних засобів Замовника або каналів зв'язку, якими він користується;
- затримки та перебої в роботі СЕД, що не є наслідком помилки в Програмній продукції;
- затримки в проведенні Замовником тестових випробувань Програмної продукції;
- ненадання або надання Виконавцю неповної та/або недостовірної інформації, необхідної Виконавцю для виконання взятих за цим Договором зобов'язань;
- некоректне налаштування відповідальною особою Замовника функціональних можливостей СЕД;
- несанкціонованого доступу до серверів СЕД або до робочих місць (персональних комп'ютерів або мобільних пристроїв) користувачів СЕД.

8.6. Сплата штрафних санкцій (пені) не звільняє Сторони від виконання своїх договірних зобов'язань у повному обсязі.

9. ОБСТАВИНИ НЕПЕРЕБОРНОЇ СИЛИ

9.1. Сторони звільняються від відповідальності за невиконання або неналежне виконання зобов'язань за цим Договором у разі виникнення форс-мажорних обставин (обставин непереборної сили). Форс-мажорними обставинами (обставинами непереборної сили) є надзвичайні та невідворотні обставини, що об'єктивно унеможливають виконання зобов'язань, передбачених Договором, обов'язків згідно із законодавчими та іншими нормативними актами, а саме: загроза війни, збройний конфлікт або серйозна погроза такого конфлікту, включаючи, але не обмежуючись ворожими атаками, блокадами, військовим ембарго, дії іноземного ворога, загальна військова мобілізація, військові дії, оголошена та неоголошена війна, дії суспільного ворога, збурення, акти тероризму, диверсії, піратство, безлад, вторгнення, блокада, революція, заколот, повстання, масові заворушення, введення комендантської години, експропріація, примусове вилучення, захоплення підприємств, реквізиція, громадська демонстрація, блокада, страйк, аварія, протиправні дії третіх осіб, пожежа, вибух, тривалі перерви в роботі транспорту, регламентовані умовами відповідних рішень та актами державних органів влади, закриття морських проток, ембарго, заборона (обмеження) експорту/імпорту тощо, а також викликані винятковими погодними умовами і стихійним лихом, а саме: епідемія, сильний шторм, циклон, ураган, торнадо, буревій, повінь, нагромадження снігу, ожеледь, град, заморозки, замерзання моря, проток, портів, перевалів, землетрус, блискавка, пожежа, посуха, просідання і зсув ґрунту, інші стихійні лиха тощо.

9.2. Підставою для засвідчення форс-мажорних обставин є наявність однієї або більше форс-мажорних обставин (обставин непереборної сили), перелічених у п. 9.1 Договору, які вплинули на зобов'язання таким чином, що унеможливили його виконання у термін, передбачений Договором, законодавчими та/чи іншими нормативними актами.

9.3. Сторона, що не може виконувати зобов'язання за цим Договором унаслідок дії форс-мажорних обставин (обставин непереборної сили), повинна у розумні строки повідомити про це іншу Сторону у письмовій формі. Вплив форс-мажорних обставин (обставин непереборної сили) на виконання зобов'язань за Договором засвідчуються за згодою Сторін, у разі відсутності такої згоди - Торгово-промисловою палатою України в порядку, передбаченому Законом України «Про торгово-промислові палати в Україні», Регламентом засвідчення Торгово-промисловою палатою України та регіональними торгово-промисловими палатами форс-мажорних обставин (обставин непереборної сили), затвердженого Рішенням Президії Торгово-промислової палати України від 18.12.2014 року № 44(5).

9.4. У разі, коли строк дії обставин непереборної сили продовжується більш як 30 календарних днів, кожна із Сторін в установленому порядку має право ініціювати розірвання цього Договору.

9.5. Якщо будь-яка із зазначених форс-мажорних обставин (обставин непереборної сили) безпосередньо вплинула на своєчасне виконання зобов'язань, взятих за цим Договором, що засвідчено в установленому цим Договором порядку, передбачений Договором строк відповідно переноситься на час дії цих обставин. Дія форс-мажорних обставин (обставин непереборної сили) не звільняє Сторону, що потрапила під їх вплив, від виконання зобов'язань за Договором після закінчення їх дії.

9.6. Сторони усвідомлюють, що Договір укладено в умовах дії режиму воєнного стану в Україні, тобто під час дії обставин непереборної сили, засвідчених листом Торгово-промислової палати України №2024/02.0-7.1 від 28.02.2022 року.

10. ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

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

10.2. У разі недосягнення Сторонами згоди спори (розбіжності) вирішуються у судовому порядку згідно чинного законодавства України.

11. ІНШІ УМОВИ ДОГОВОРУ

11.1. Відносини, що виникають під час дії цього Договору і які не врегульовані ним, регулюються законодавством України.

11.2. Якщо протягом строку дії цього Договору Сторони змінять свою назву, місцезнаходження, розрахункові реквізити або будуть реорганізовані, вони повинні письмово повідомляти про це другу Сторону протягом 5 (п'яти) робочих днів з моменту настання таких змін.

11.3. Усі зміни до цього Договору вносяться у відповідності до чинного законодавства України про закупівлі в період його дії письмово, а саме укладається додатковий договір, що стає невід'ємною частиною цього Договору і набирає чинності лише після його підписання уповноваженими особами Сторін.

11.4. Зміни до Договору можуть вноситись у випадках, передбачених цим Договором, та оформляються у письмовій формі шляхом укладання відповідної додаткової угоди, яка підписується уповноваженими представниками обох Сторін, скріплюється печатками Сторін (за наявності) та є невід'ємною частиною Договору.

11.5. Пропозицію щодо внесення змін до Договору може зробити кожна із Сторін Договору.

11.6. Пропозиція щодо внесення змін до Договору має містити обґрунтування необхідності внесення таких змін і виражати намір особи, яка її зробила, вважати себе зобов'язаною у разі її прийняття. Обмін інформацією щодо внесення змін до Договору здійснюється у письмовій формі шляхом взаємного листування.

11.7. Зміна істотних умов Договору допускається виключно у таких випадках:

11.7.1. зменшення обсягів закупівлі, зокрема з урахуванням фактичного обсягу видатків замовника.
12.4.2. покращення якості предмета закупівлі за умови, що таке покращення не призведе до збільшення суми, визначеної в Договорі про закупівлю.

11.7.2. продовження строку дії договору про закупівлю та/або строку виконання зобов'язань щодо 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.

11.7.3. погодження зміни ціни в договорі про закупівлю в бік зменшення (без зміни кількості (обсягу) та якості послуг).

11.7.4. 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;

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

11.7.6. зміни умов у зв'язку із застосуванням положень частини шостої статті 41 Закону, а саме дія договору про закупівлю може бути продовжена на строк, достатній для проведення процедури 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. Ці зміни можуть бути внесені до закінчення терміну дії договору про закупівлю. 20 % будуть відраховуватись від початкової суми укладеного договору про закупівлю на момент укладення договору про закупівлю згідно з ціною переможця процедури закупівлі.

11.8. Зміна Договору допускається лише за згодою Сторін, якщо інше не встановлено Договором або законом. Водночас Договір може бути змінено або розірвано за рішенням суду на вимогу однієї зі Сторін у разі істотного порушення Договору другою Стороною та в інших випадках, встановлених Договором або законом.

11.9. Розірвання цього Договору можливе за згодою Сторін та у випадках, передбачених цим Договором або чинним законодавством.

11.10. Виконавець є платником податку на прибуток підприємств на особливих умовах (як резидент Дія Сіті).

11.11. Своїм підписом під цим Договором представники кожної із Сторін Договору відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» надають іншій Стороні повну, однозначну, беззастережну згоду (дозвіл) на обробку персональних даних у письмовій та/або електронній формі в обсязі, що міститься у цьому Договорі, рахунках, актах, накладних та інших документах, що стосуються цього Договору (прізвище, ім'я, по-батькові, посада, контактний телефон, електронна адреса тощо), з метою забезпечення реалізації цивільно-правових, господарсько-правових, адміністративно-правових, податкових відносин та відносин у сфері бухгалтерського обліку, а також передачу персональних даних третім особам у випадках, передбачених законодавством України. Сторони підтверджують та гарантують, що передача персональних даних працівників, задіяних у виконанні умов цього Договору, здійснюється у порядку, передбаченому чинним законодавством України, та від таких працівників отримана згода на їх передачу та обробку.

11.12. Замовник підтверджує, що йому було повідомлено про його права, визначені Законом України «Про захист персональних даних», мету збору даних та осіб, яким передається його персональні дані. При цьому Виконавець забезпечує обробку персональних даних Замовника виключно з метою надання Послуг на умовах цього Договору.

11.13. Усі повідомлення, передбачені цим Договором, направляються в електронному вигляді на адреси електронної пошти, визначені в Договорі у розділі 16 або у пункті 5.6 цього Договору. Сторони домовились, що такі повідомлення (у разі наявності доказів, що підтверджують їх отримання адресатом) мають юридичну силу, породжують права та обов'язки Сторін, можуть бути представлені в якості допустимих та належних доказів у разі виникнення спору. Кожна Сторона зобов'язана невідкладно повідомити у спосіб, передбачений цим пунктом Договору, іншій Стороні нову адресу електронної пошти у разі її зміни. У разі відсутності у Виконавця можливості направити повідомлення на вказані у цьому Договорі адреси електронної пошти, ці повідомлення направляються на адресу електронної пошти Замовника, що міститься на офіційній сторінці Замовника в мережі Інтернет.

11.14. Сторони погодили можливість використання електронного підпису та/або печатки для підписання цього Договору та в межах його подальшого виконання, в тому числі для первинних документів за Договором. Сторонами погоджено можливість використання електронного підпису та/або печатки в порядку і на умовах, передбачених чинним законодавством України.

11.15. У разі складання електронних документів та їх підписання з використанням електронного підпису та/або печатки, проставлення та або відтворення підписів уповноважених представників Сторін та/або печатки (в тому числі на документах у паперовій формі) є необов'язковим.

11.16. Сторони здійснюють документообіг за Договором у формі електронних документів, для підтвердження описаних в ньому господарських операцій, з використанням системи «АСКОД Онлайн» (<https://askod.online>).

12. АНТИКОРУПЦІЙНЕ ЗАСТЕРЕЖЕННЯ

12.1. Сторони зобов'язуються забезпечити повну відповідальність свого персоналу вимогам антикорупційного законодавства України.

12.2. Сторони погоджуються не здійснювати, прямо чи опосередковано, жодних грошових виплат, передачі майна, надання переваг, пільг, послуг, нематеріальних активів, будь-якої іншої вигоди нематеріального чи не грошового характеру без законних на те підстав з метою чинити вплив на рішення іншої Сторони чи її службових осіб з тим щоб отримати будь-яку вигоду або перевагу.

12.3. Сторони підтверджують, що їх працівники не використовують надані їм службові повноваження чи пов'язані з ними можливості з метою одержання неправомірної вигоди або прийняття такої вигоди чи прийняття обіцянки/пропозиції такої вигоди для себе чи інших осіб, в тому числі щоб схилити цю особу до протиправного використання наданих їй службових повноважень чи пов'язаних з ними можливостей.

12.4. Кожна із Сторін цього Договору відмовляється від стимулювання будь-яким чином працівників іншої Сторони, в тому числі шляхом надання грошових сум, подарунків, безоплатного виконання на їх адресу робіт (послуг) та іншими, не поійменованими у цьому пункті способами, що ставить працівника в певну залежність і спрямованого на забезпечення виконання цим працівником будь-яких дій на користь стимулюючої його Сторони.

12.5. Під діями працівника, здійснюваними на користь стимулюючої його Сторони, розуміються:

- надання невинуватених переваг у порівнянні з іншими контрагентами;
- надання будь-яких гарантій;
- прискорення існуючих процедур;
- інші дії, що виконуються працівником в рамках своїх посадових обов'язків, але суперечать принципам прозорості та відкритості взаємовідносин між Сторонами.

12.6. Сторони підтверджують, що їх працівники ознайомлені про кримінальну, адміністративну, цивільно-правову та дисциплінарну відповідальність за порушення антикорупційного законодавства.

12.7. Сторони цього Договору визнають проведення процедур щодо запобігання корупції і контролюють їх дотримання. Разом з тим Сторони докладають розумні зусилля, щоб мінімізувати ризик ділових відносин з контрагентами, які можуть бути залучені в корупційну діяльність, а також надають взаємне сприяння один одному в цілях запобігання корупції. Разом з тим Сторони забезпечують реалізацію процедур з проведення перевірок з метою запобігання ризиків залучення Сторін у корупційну діяльність.

12.8. Сторони визнають, що їх можливі неправомірні дії та порушення антикорупційних умов цього Договору можуть спричинити за собою несприятливі наслідки - від зниження рейтингу надійності контрагента до істотних обмежень по взаємодії з контрагентом, аж до розірвання цього Договору.

12.9. У разі виникнення у Сторони підозр, що відбулося або може відбутися порушення будь-яких антикорупційних умов, відповідна Сторона зобов'язується повідомити іншу Сторону у письмовій формі. Після письмового повідомлення, відповідна Сторона має право призупинити виконання зобов'язань за цим Договором до отримання підтвердження, що порушення не відбулося або не відбудеться. Це підтвердження повинне бути надіслане протягом 5 (п'яти) робочих днів з дати направлення письмового повідомлення.

12.10. У письмовому повідомленні Сторона зобов'язана посылатися на факти або надати матеріали, що достовірно підтверджують або дають підставу припускати, що відбулося або може відбутися порушення будь-яких положень цих умов контрагентом, його афілійованими особами, працівниками або посередниками виражається в діях, які кваліфікуються відповідним законодавством, як дача або одержання хабаря, комерційний підкуп, а також діях, що порушують вимоги антикорупційного законодавства та міжнародних актів про протидію легалізації доходів, отриманих злочинним шляхом.

12.11. Сторони гарантують повну конфіденційність при виконанні антикорупційних умов цього Договору, а також відсутність негативних наслідків для Сторін в цілому, так і для конкретних працівників Сторони, які повідомили про факт порушень.

13. ГАРАНТІЇ ВИКОНАВЦЯ

13.1. Виконавець гарантує, що не є резидентом російської федерації/республіки білорусь; не є юридичною особою, створеною та/або зареєстрованою відповідно до законодавства російської федерації/республіки білорусь.

13.2. Виконавець гарантує, що його кінцеві бенефіціарні власники не є громадянами російської федерації/республіки білорусь.

13.3. Виконавець гарантує, що не здійснює продаж товарів, робіт, послуг походженням з російської федерації/республіки білорусь, у тому числі і ті, що є предметом цього Договору.

13.4. До Виконавця не застосовано персональні спеціальні економічні та інші обмежувальні заходи (санкції) відповідно до чинного законодавства України та/або міжнародних договорів.

13.5. Виконавець зобов'язується:

13.5.1. У разі зміни інформації щодо будь-якої із гарантій, передбачених цим Договором, протягом 3 робочих днів від дати зміни в статусі інформації письмово проінформувати про це Замовника.
13.5.2. Не залучати третіх осіб, які не відповідають гарантіям Виконавця, передбачених цим Договором, до виконання зобов'язань за цим Договором.
13.6. У разі порушення гарантій, передбачених цим Договором, Замовник має право на розірвання Договору в односторонньому порядку шляхом письмового повідомлення Виконавця не пізніше ніж за 5 робочих днів до дати такого розірвання.
13.7.

14. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ

14.1. Цей Договір набирає чинності з дати, зазначеної в преамбулі цього Договору, за умови його підписання Сторонами та скріплення печатками Сторін (за наявності) - у разі його укладення у паперовій формі, або накладення Сторонами кваліфікованих електронних підписів та кваліфікованих електронних печаток (за наявності) - у разі його укладення в електронній формі. Договір діє до 31 грудня 2024 року. Закінчення строку дії Договору не звільняє Сторони від виконання тих зобов'язань, що залишилися невиконаними.
14.2. Відповідно до положень статей 631 Цивільного кодексу України, 180 Господарського кодексу України Сторони домовилися, що умови цього Договору застосовуються до відносин, які склалися між Сторонами з 01.01.2024 року стосовно предмету цього Договору.

15. ДОДАТКИ ДО ДОГОВОРУ

15.1. Невід'ємною частиною цього Договору є:

1) Технічні вимоги щодо технічної підтримки програмного забезпечення системи електронного документообігу (додаток 1).

16. МІСЦЕЗНАХОДЖЕННЯ ТА БАНКІВСЬКІ РЕКВІЗИТИ СТОРІН

ЗАМОВНИК

Виконавчий комітет
Броварської міської ради

Код ЄДРПОУ: 04054932
07400, м. Бровари, вул. Героїв України, 15
рах. UA828201720344250029000021747
в ДКСУ м. Київ МФО 820172
Тел.: (04594) 5-32-47, тел. (04594) 5-40-94

ВИКОНАВЕЦЬ

Приватне акціонерне товариство
“Центр комп'ютерних технологій “ІнфоПлюс”
вул. Митрополита Андрея Шептицького, 4А,
м. Київ, 02002
Ідентифікаційний код: 16400836
IBAN: UA973808050000000026006148964
в АТ «Райффайзен банк», м. Київ
ІПН: 164008326038
свідоцтво платника ПДВ № 100337945
Тел.: (044) 585-16-67
е-пошта: office@infoplus.com.ua

Броварський міський голова

Ігор САПОЖКО

Директор комерційний

Артем МОКРЯКОВ

ТЕХНІЧНІ ВИМОГИ щодо технічної підтримки програмного забезпечення системи електронного документообігу

1. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

1.1. Програма АСКОД – це програмне забезпечення АСКОД у складі системи електронного документообігу Замовника, перелік якого наведений у пункті 2.2 «Технічних вимог щодо технічної підтримки програмного забезпечення системи електронного документообігу» (далі – Технічні вимоги).

1.2. Метадані – це структуровані дані, що представляють собою характеристики сутностей процесів документообігу для цілей їх ідентифікації, пошуку, оцінки, управління ними, включаючи відомості про формати, структуру, обсяги та інші формальні властивості інформаційних об'єктів.

1.3. SQL (Structured Query Language) – це діалогова мова програмування (мова структурованих запитів) для маніпулювання даними і внесення змін до бази даних, а також управління базами даних.

1.4. Програмна продукція – результат комп'ютерного програмування, метою якого є оновлення Програми АСКОД, Метаданих, SQL-запитів і програмного забезпечення системи керування базами даних Oracle для системи електронного документообігу Замовника.

Програмна продукція розробляється Виконавцем у зв'язку з:

- змінами чинного законодавства, які обумовлюють необхідність внесення змін та/або доповнень до Програми АСКОД;
- розширенням та/або удосконаленням функціональних можливостей Програми АСКОД;
- виправленням Недоліків у Програмі АСКОД;
- іншими причинами, пов'язаним з функціонуванням Програми АСКОД (оновлення версій операційних систем, змінами у криптографічних програмних засобах, змінами у програмному забезпеченні інших виробників тощо) і які обумовлюють внесення змін та/або доповнень до Програми АСКОД.

1.5. Запит – це запит відповідального представника Замовника, який надається в письмовій формі відповідальному представнику Виконавця і містить завдання щодо усунення результатів Інцидентів у Програмі АСКОД.

1.6. Недолік – стан Програми АСКОД, коли видаються результати або виконуються дії, які сприймаються користувачем як неправильні, або не виконуються певні дії, або відсутні певні функції. Результатом Недоліку є Інцидент.

1.7. Інцидент – це порушення роботи Програми АСКОД, що має такі форми:

- Відмова;
- Апаратний збій;
- Програмний дефект;
- Інформаційна помилка;
- Ергономічний інцидент.

1.8. Відмова – це відхилення роботи Програми АСКОД від очікуваного результату функціонування або неможливість Програми АСКОД виконувати функції, визначені вимогами й обмеженнями експлуатаційної документації Виконавця.

1.9. Апаратний збій – це порушення штатного функціонування апаратних засобів, які виникають як наслідок:

- тимчасової непрацездатності технічного забезпечення (серверного, периферійного, мережевого, персональних комп'ютерів, каналів зв'язку або інших пристроїв);
- відмови системного програмного забезпечення;
- непрацездатності інших програмно-апаратних засобів;
- помилкових дій користувачів програми АСКОД;
- впливу інших факторів, у тому числі зовнішніх.

1.10. Програмний дефект – стан Програми АСКОД, коли в процесі її функціонування видаються (формулюються, виводяться на екран або друкувальний пристрій, передаються до інших комп'ютерних програм) неправильні результати, або припиняється її виконання в штатному режимі, і причиною якого можуть бути помилки, допущені в процесі проектування комп'ютерних програм:

- Програми АСКОД;
- програмного забезпечення Oracle;
- системного програмного забезпечення;
- програмного забезпечення інших виробників.

Програмні дефекти можуть бути наслідком помилок у текстах кодів комп'ютерних програм, у SQL-запитах, у Метаданих, або наслідком несанкціонованого втручання до Програми АСКОД або до бази даних системи електронного документообігу Замовника.

1.11. Інформаційна помилка – невідповідність даних, що опрацьовуються або видаються Програмою АСКОД, встановленому діапазону значень або порушення вмісту і цілісності цих даних, що можуть виникнути в процесі передачі цих даних каналами зв'язку, або через збої пристроїв вводу, або внаслідок збоїв інших технічних засобів, або з причин Програмних дефектів, або як наслідок дій користувачів.

1.12. Ергономічний інцидент – стан Програми АСКОД, коли здійснюється її функціонування в нештатному (некоректному) режимі або видаються неправильні результати, як наслідок дій користувача під час його роботи з Програмою АСКОД через недосконалість інтерфейсних рішень у Програмі АСКОД, які призводять до регулярних помилкових дій оператора.

1.13. Оновлення – постачання Програмної продукції. Періодичність постачання Програмної продукції Замовнику встановлюється Виконавцем. Строки постачання Програмної продукції, пов'язаної з виправленням Недоліків у Програмі АСКОД, встановлені у цих Технічних вимогах.

1.14. Доопрацювання – це процес внесення конструктивних змін до текстів коду Програми АСКОД та/або до SQL-запитів та/або до Метаданих шляхом комп'ютерного програмування з метою забезпечення реалізації очікуваних вимог Замовника, що передбачають усунення виявленого Інциденту такими способами, які не потребують суттєвого розширення або зміни функціональності Програми АСКОД та не потребують модифікації структури бази даних.

1.15. Удосконалення – це процес внесення конструктивних змін (модернізації) до текстів коду Програми АСКОД та/або до SQL-запитів та/або до Метаданих шляхом комп'ютерного програмування, які вимагають суттєвого розширення або зміни функціональності Програми АСКОД та/або модифікації структури бази даних, з метою реалізації очікуваних вимог Замовника, оформлених належним чином відповідно до стандартів, прийнятих у сфері інформатизації і які застосовуються під час розробки програмного забезпечення інформаційно-комунікаційних систем. Удосконалення Програми АСКОД здійснюються на підставі відповідного технічного завдання (технічних вимог) та в порядку, передбаченому договором, укладеним із Замовником.

1.16. Хотфікс – доопрацьовані компоненти програми АСКОД, призначені для швидкого та оперативного внесення певних змін до Програми АСКОД.

1.17. Реліз – плановий випуск програмного забезпечення "АСКОД Корпоративний" та/або програмного забезпечення "АСКОД WEB" та/або програмного забезпечення "АСКОД АРМ Керівника" та/або програмного забезпечення "АСКОД Керівник", до якого внесені певні суттєві зміни. Релізи передаються Замовникові по мірі їх випуску Виконавцем.

1.18. СЕД – система електронного документообігу Замовника.

1.19. Робочий день – тривалість робочого дня Виконавця: з понеділка по п'ятницю з 9.00 год. до 18.00 год.

2. ЗАГАЛЬНІ ВІДОМОСТІ

2.1. Технічні вимоги визначають порядок надання, склад та обсяги послуг оновлення Програми АСКОД у складі СЕД.

2.2. У складі СЕД використовується така Програма АСКОД:

№	Назва Програми АСКОД	Одиниця виміру	Кількість
1	Система електронного документообігу АСКОД у складі програмного забезпечення: "АСКОД Корпоративний", "АСКОД WEB"	іменна ліцензія	97
2	Система електронного документообігу АСКОД у складі програмного забезпечення: "АСКОД Корпоративний", "АСКОД WEB", "АСКОД АРМ Керівника"	іменна ліцензія	7
3	Система електронного документообігу АСКОД у складі програмного забезпечення: "АСКОД Корпоративний", "АСКОД WEB"	конкурентна ліцензія	53
4	Система електронного документообігу АСКОД у складі програмного забезпечення: "АСКОД Електронний архів"	серверна ліцензія	1
5	Система електронного документообігу АСКОД у складі програмного забезпечення: "АСКОД Судові справи"	серверна ліцензія	1

№	Назва Програми АСКОД	Одиниця виміру	Кількість
6	Система електронного документообігу АСКОД у складі програмного забезпечення: "АСКОД Кадри"	серверна ліцензія	1
7	Система електронного документообігу АСКОД у складі програмного забезпечення: "АСКОД Договори"	серверна ліцензія	1

2.3. Програма АСКОД інстальована на серверах Замовника та функціонує у середовищі операційної системи Windows Server на платформі системи керування базами даних Oracle Database.

2.4. Послуги технічної підтримки стосуються Програми АСКОД, а також SQL-запитів та Метаданих (включаючи описи структури таблиць даних), які містяться в базі даних Oracle і які створено Виконавцем.

2.5. Послуги технічної підтримки стосуються програмного забезпечення Oracle тільки в рамках взаємодії з Програмою АСКОД.

2.6. Послуги технічної підтримки, передбачені цими Технічними вимогами, не стосуються системного програмного забезпечення, у тому числі антивірусних та криптографічних програмних засобів, та програмного забезпечення інших виробників, яке не входить до складу СЕД і з яким може взаємодіяти Програма АСКОД.

2.7. Послуги технічної підтримки включають у себе постачання Оновлень та консультування адміністраторів Замовника щодо наданих Оновлень Програми АСКОД. Послуги технічної підтримки не включають послуги з Удосконалення Програми АСКОД, а також інші послуги, що не відносяться до предмету договірних відносин Сторін. Послуги технічної підтримки не включають послуги з відновлення серверного середовища Замовника, що викликані через інциденти, не пов'язані з діями Виконавця чи Програмною продукцією.

3. ВИМОГИ ДО СЕРЕДОВИЩА ФУНКЦІОНУВАННЯ СЕД

3.1. Для забезпечення штатної роботи Програми АСКОД Замовник зобов'язаний забезпечити рекомендовані технічні характеристики для серверів та робочих станцій користувачів СЕД.

3.2. Рекомендовані вимоги до серверу баз даних СЕД:

Кількість одночасно працюючих користувачів СЕД	Апаратні вимоги
50 - 100	CPU: 1-но процесорний Intel XEON (6-8 ядер); RAM: 16 Gb; HDD: від 1TB RAID 1 (рекомендується 10); Мережевий інтерфейс: 100/1000; OS: Windows Server 2012 й пізніша версія.
100 - 500	CPU: 2-х процесорний Intel XEON (по 8-12 ядер); RAM: 16-32 Gb; HDD: від 4TB RAID 10; Мережевий інтерфейс: 1000; OS: Windows Server 2012 й пізніша версія.
Більше 500	2 x Intel® Xeon® (по 12-16 ядер); RAM: 128 Gb; HDD: більше 8Tb SAS+SSD RAID 10 (або дискове сховище 8 Tb (з розширенням), fiber channel 8 Gb й більше); Мережевий інтерфейс: 1000/10000; OS: Windows Server 2012 й пізніша версія.

3.3. Рекомендовані вимоги до серверу додатків (WEB-серверу):

Кількість одночасно працюючих користувачів СЕД	Апаратні вимоги
50 - 100	CPU: 1-но процесорний Intel XEON (6 ядер); RAM: 8 Gb; HDD: від 500 Gb рекомендується RAID; Мережевий інтерфейс: 100/1000; OS: Windows Server 2012 й пізніша версія.
100 - 500	CPU: 2-х процесорний Intel XEON (по 6-8 ядер); RAM: 12 Gb; HDD: від 1 Tb Gb рекомендується RAID; Мережевий інтерфейс: 1000; OS: Windows Server 2012 й пізніша версія.

Більше 500	CPU: 2-х процесорний Intel XEON (по 8-12 ядер); RAM: 32-64 Gb; HDD: від 1 Tb рекомендується RAID; Мережевий інтерфейс: 1000; OS: Windows Server 2012 й пізніша версія.
------------	---

3.4. Рекомендовані вимоги до робочих місць користувачів СЕД:

Тип ліцензії	Апаратні та програмні вимоги
АСКОД Корпоративний	CPU: Intel Core i5 - 3,0Mhz; RAM: 4-8 Gb; HDD: 250 Gb (SSD) ; Монітор: 19" 1920x1080 (16:9); OS: Windows 10 й пізніша версія.
АСКОД WEB	CPU: Intel Pentium 2,7 Mhz; RAM: 4 Gb; HDD: 250 Gb (SSD); Монітор: 19" 1920x1080 (16:9); OS: Windows/Linux/MAC.

3.5. Інциденти, що є наслідком невідповідності технічних характеристик для серверів СЕД та робочих станцій користувачів СЕД характеристикам, наведеним у цих Технічних вимогах, не опрацьовуються Виконавцем.

4. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕННЯ ЗАПИТІВ

4.1. Запит формується відповідальним працівником Замовника і надсилається відповідальному працівнику Виконавця такими способами:

- листом за місцезнаходженням АТ "ІнфоПлюс";
- листом на електронну пошту служби технічної підтримки АТ "ІнфоПлюс" (support@infoplus.com.ua);
- через форму звернення служби до технічної підтримки АТ "ІнфоПлюс" на сайті АТ "ІнфоПлюс" (<https://infoplus.ua>).

4.2. Запит оформлюється у разі виникнення Інциденту для усунення Недоліків Програми АСКОД. Запит може оформлюватися з метою отримання від Виконавця консультацій, інформації або інших матеріалів, які стосуються питань, пов'язаних з функціонуванням Програмної продукції.

4.3. У якості додатків до Запиту повинні надаватися матеріали, що обґрунтовують наявність Інциденту:

- опис операційного системного середовища;
- інформація стосовно програмного забезпечення інших виробників;
- фрагменти вмісту відповідних Log-файлів;
- очищена копія бази даних;
- копії інших системних файлів;
- копія Метаданих;
- копії екранів персональних комп'ютерів користувачів СЕД;
- результати моделювання інцидентів у тестовому середовищі Замовника;
- інші матеріали, що можуть свідчити або надати інформацію стосовно Недоліку.

5. ПОРЯДОК ОПРАЦЮВАННЯ ЗАПИТІВ

5.1. Відповідальний представник Виконавця, а у випадку його відсутності - інший спеціаліст Виконавця, протягом двох робочих днів від моменту отримання Запиту (якщо запит надісланий після 15.00 год. - протягом наступних двох робочих днів після дня Запиту) інформує відповідального представника Замовника про порядок та ймовірні строки опрацювання Запиту або про мотивоване відхилення Запиту - у випадках його невідповідності вимогам цих Технічних вимог. Орієнтовні строки опрацювання Запиту визначені в Таблиці 1. Виконавець може змінити строки опрацювання Запиту, визначені в Таблиці 1, обґрунтувавши своє рішення Замовнику.

5.2. Виконавець у разі необхідності створює на власних технічних засобах відповідне тестове середовище для моделювання Недоліків Програми АСКОД, наведених у Запитах, і для тестування Програмної продукції.

5.3. Відповідальний представник Виконавця за необхідності може запросити у відповідального представника Замовника надання додаткових матеріалів або інформації, що сприятимуть оперативному опрацюванню Запиту та усуненню причини Недоліку. Запит Виконавця щодо надання інформації, необхідної для виконання зобов'язань за Договором, має бути розглянутий Замовником протягом наступного робочого дня з моменту його отримання (якщо запит надісланий після 15.00 год. - протягом наступного робочого дня після його отримання). У разі незадоволення цієї вимоги у визначений цими Технічними вимогами строк, строки виконання зобов'язань Виконавця, встановлені цими Технічними вимогами, автоматично пролонгуються на час такої

затримки.

5.4. У випадках, коли Виконавцю не вдається відтворити виявлені Замовником у Програмі АСКОД Недоліки шляхом їх моделювання у тестовому середовищі на технічних засобах Виконавця, відповідальний представник Виконавця і відповідальний представник Замовника приймають спільне рішення щодо проведення такого моделювання у тестовому середовищі Замовника або щодо демонстрації виявлених Замовником Недоліків на робочій базі СЕД.

5.5. За результатами опрацювання Запиту відповідальному представнику Замовника надається рекомендація щодо усунення причин Недоліку або передається примірник Програмної продукції, інсталяція якої у середовищі системи електронного документообігу Замовника повинна усунути причини Недоліку та результати Інциденту.

5.6. Програмна продукція передається відповідальному представнику Замовника у складі Релізу, Хотфіксу або комп'ютерного файлу встановленого формату разом з описом Програмної продукції та стислою інструкцією щодо порядку її інсталяції та використання у середовищі СЕД.

6. ПРІОРИТЕТИ ЗАПИТІВ

6.1. Початкову класифікацію Запиту виконує Замовник в момент надання Запиту, остаточну класифікацію Запиту встановлює Виконавець, виходячи з характеру й важливості бізнес-процесу, за яким надійшов Запит від відповідального представника Замовника, та характеру й змісту Запиту. У разі зміни класифікації Запиту, встановленого Замовником, Виконавець має письмово обґрунтувати причини такої зміни.

Таблиця 1

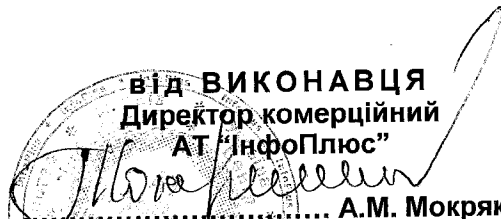
№ з/п	Пріоритет	Причина Запиту	Строк опрацювання інциденту
1	Критичний	Раптовий та непередбачуваний Інцидент, які призводять до непрацездатності програми АСКОД у цілому або критичного бізнес-процесу у декількох користувачів СЕД	2 робочих дні
2	Високий	Інцидент, який призводить до непрацездатності некритичного бізнес-процесу у декількох користувачів СЕД	5 робочих днів
3	Середній	Недоліки, що є наслідком некоректного адміністрування довідників, налаштувань Програми АСКОД або дій користувачів; Недоліки, виявлені під час тестування Оновлень Програми АСКОД	25 робочих днів
4	Низький	Отримання консультації щодо Програмної продукції	За домовленістю

6.2. За наявності одночасно декількох Запитів від Замовника вони опрацьовуються Виконавцем з урахуванням рівня їх пріоритетів. Запити з критичним рівнем пріоритету опрацьовуються невідкладно, Запити з низьким рівнем пріоритету – після опрацювання Запитів з більш високим рівнем пріоритету. У будь-якому випадку опрацювання Запитів здійснюється відповідно до умов Договору та цих Технічних вимог.

від ЗАМОВНИКА
Броварський міський голова


..... I.V. Сапожко

від ВИКОНАВЦЯ
Директор комерційний
АТ "ІнфоПлюс"


..... А.М. Мокряков