ГОЛОВНЕ УПРАВЛІННЯ НАЦІОНАЛЬНОЇ ПОЛІЦІЇ В ПОЛТАВСЬКІЙ ОБЛАСТІ

 (ГУНП в Полтавській області)

**«ЗАТВЕРДЖЕНО»**

 Протокол уповноваженої особи

Спеціаліста відділу ОФЗПП УФЗБО

\_\_\_\_\_ Марини КУЗЬМІНСЬКОЇ

 ГУНП в Полтавській області

 від “ 23” січня 2023 р № 09

**ТЕНДЕРНА ДОКУМЕНТАЦІЯ**

по процедурі **ВІДКРИТІ ТОРГИ (з особливостями)**

на закупівлю:

**“Послуги з технічної підтримки програмно-апаратного комплексу для Контактного Центру з використанням комп’ютерної програми “CallWay””**

 Код ДК: 021:2015 72150000-1 “Консультаційні послуги з питань комп’ютерного аудиту та комп’ютерного апаратного забезпечення”

 **м. Полтава**

**2023 р.**

|  |  |
| --- | --- |
| **№** | **Загальні положення** |
| 1 | 2 | 3 |
| 1 | Терміни, які вживаються в тендерній документації | Тендерну документацію розроблено відповідно до вимог Закону України «Про публічні закупівлі» (зі змінами) (далі – Закон) та постанови Кабінету Міністрів України «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» від 12.10.2022 № 1178 (далі – Особливості). Терміни вживаються у значенні, наведеному в Законі |
| 2 | Інформація про замовника торгів |  |
| 2.1 | повне найменування | **Головне управління Національної поліції в Полтавській області** **(ГУНП в Полтавській області),****ЄДРПОУ 40108630, відповідно до п.1 ч.1 ст. 2 ЗУ "Про публічні закупівлі" категорія замовника - правоохоронні органи держави** |
| 2.2 | місцезнаходження | 36014, Полтавська область, м. Полтава, вул. Пушкіна, 83  |
| 2.3 | Посадова(і) особа(и) замовника, уповноважена(і) здійснювати зв'язок з учасниками | **Уповноважена особа:**Спеціаліст відділу ОФЗПП УФЗБО ГУНП в Полтавській області Марина Олегівна Кузьмінська, тел. (0532) 517527, ел. адреса: mk\_ulmtz@ukr.net **Контактна особа з технічних питань:** Заступник начальника УІАП Крамаренко Олексій, тел.: (0532) 51-77-52, електронна адреса:kramarenkoom@pl.npu.gov.ua.**Надання роз’яснень щодо юридичних питань:** Начальник ВПЗ ГУНП Сиромятніков Вадим Валерійович, тел.: (0532) 51-74-21, електронна адреса: vрz@pl.npu.gov.ua |
| 3 | Процедура закупівлі | **відкриті торги** (з особливостями) |
| 4 | Інформація про предмет закупівлі |  |
| 4.1 | назва предмета закупівлі | **“Послуги з технічної підтримки програмно-апаратного комплексу для Контактного Центру з використанням комп’ютерної програми “CallWay””** **Код ДК: 021:2015 72150000-1 “Консультаційні послуги з питань комп’ютерного аудиту та комп’ютерного апаратного забезпечення”** |
| 4.2 | опис окремої частини (частин) предмета закупівлі (лота), щодо якої можуть бути подані тендерні пропозиції | *закупівля здійснюється без поділу на лоти*  |
| 4.3 | місце, де повинні бути виконані роботи чи надані послуги, їх обсяги | 36014, Полтавська область, м. ПолтаваОбсяг надання послуг : відповідно до технічної специфікації: **1 послуга** |
| 4.4 | строки виконання робіт, надання послуг | **По 31.12.2023 р.** |
| 5 | Недискримінація учасників | 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 повинна бути зазначена ціна тендерної пропозиції | валютою тендерної пропозиції є гривня; |
| 7 | Інформація про мову (мови), якою (якими) повинні бути складені тендерні пропозиції | Усі документи тендерної пропозиції, які готуються безпосередньо учасником повинні бути складені українською мовою. У разі, якщо документ або інформація, надання яких передбачено цією тендерною документацією, складені іншою мовою, ніж передбачено умовами цієї тендерної документації, у складі тендерної пропозиції надається документ мовою оригіналу з обов’язковим перекладом українською мовою. Якщо учасник торгів є нерезидентом України, він може подавати свою тендерну пропозицію іншою мовою з обов’язковим перекладом українською мовою |
| 8 | Інформація про прийняття чи неприйняття до розгляду тендерної пропозиції, ціна якої є вищою, ніж очікувана вартість предмета закупівлі, визначена замовником в оголошенні про проведення відкритих торгів | Замовник не приймає до розгляду тендерні пропозиції, ціни яких є вищими ніж очікувана вартість предмета, визначена замовником в оголошенні про проведення відкритих торгів |
| **Порядок унесення змін та надання роз'яснень до тендерної документації** |
| 1 | Процедура надання роз'яснень щодо тендерної документації | Фізична/юридична особа має право не пізніше ніж за три дні до закінчення строку подання тендерної пропозиції звернутися через електронну систему закупівель до замовника за роз’ясненнями щодо тендерної документації та/або звернутися до замовника з вимогою щодо усунення порушення під час проведення тендеру. Усі звернення за роз’ясненнями та звернення щодо усунення порушення автоматично оприлюднюються в електронній системі закупівель без ідентифікації особи, яка звернулася до замовника. Замовник повинен протягом трьох днів з дати їх оприлюднення надати роз’яснення на звернення шляхом оприлюднення його в електронній системі закупівель.У разі несвоєчасного надання замовником роз’яснень щодо змісту тендерної документації електронна система закупівель автоматично зупиняє перебіг відкритих торгів.Для поновлення перебігу відкритих торгів замовник повинен розмістити роз’яснення щодо змісту тендерної документації в електронній системі закупівель з одночасним продовженням строку подання тендерних пропозицій не менш як на чотири дні. |
| 2 | Внесення змін до тендерної документації | Замовник має право з власної ініціативи або у разі усунення порушень вимог законодавства у сфері публічних закупівель, викладених у висновку органу державного фінансового контролю відповідно до статті 8 Закону, або за результатами звернень, або на підставі рішення органу оскарження внести зміни до тендерної документації. У разі внесення змін до тендерної документації строк для подання тендерних пропозицій продовжується замовником в електронній системі закупівель таким чином, щоб з моменту внесення змін до тендерної документації до закінчення кінцевого строку подання тендерних пропозицій залишалося не менше чотирьох днів.Зміни, що вносяться замовником до тендерної документації, розміщуються та відображаються в електронній системі закупівель у вигляді нової редакції тендерної документації додатково до початкової редакції тендерної документації. Замовник разом із змінами до тендерної документації в окремому документі оприлюднює перелік змін, що вносяться. Зміни до тендерної документації у машинозчитувальному форматі розміщуються в електронній системі закупівель протягом одного дня з дати прийняття рішення про їх внесення. |
| **Інструкція з підготовки тендерної пропозиції** |
| 1 | Зміст і спосіб подання тендерної пропозиції | Тендерна пропозиція подається в електронному вигляді 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, наявність / відсутність підстав, установлених у статті 17 цього Закону і в тендерній документації, та шляхом завантаження:* інформації та документи, які підтверджують відповідність учасника кваліфікаційним вимогам встановленим у Додатку № 1 до тендерної документації;
* інформації та документів, які підтверджують відповідність технічним, якісним та кількісним характеристики предмета закупівлі відповідно до вимог встановлених у Додатку № 2 до тендерної документації;
* довідки із зазначенням інформації (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 від вартості договору про закупівлю;
* документ про створення такого об’єднання (у разі якщо тендерна пропозиція подається об’єднанням учасників);
* документи, які підтверджують повноваження особи на підписання тендерної пропозиції, якщо підписантом тендерної пропозиціє є не керівник учасника;
* інших документів та / або інформації визначені тендерною документацією та додатками.

**УВАГА!!!*** **Відповідно до частини третьої статті 12 Закону 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". Учасники процедури закупівлі подають тендерні пропозиції у формі електронного документа чи скан-копій через електронну систему закупівель. Тендерна пропозиція учасника має відповідати ряду вимог:**
* **1) документи мають бути чіткими та розбірливими для читання;**
* **2) тендерна пропозиція учасника повинна бути підписана кваліфікованим електронним підписом (КЕП)/удосконаленим електронним підписом (УЕП);**
* **3) якщо тендерна пропозиція містить і скановані, і електронні документи, потрібно накласти КЕП/УЕП на тендерну пропозицію в цілому та на кожен електронний документ окремо.**
* **Винятки:**
* **1) якщо електронні документи тендерної пропозиції видано іншою організацією і на них уже накладено КЕП/УЕП цієї організації, учаснику не потрібно накладати на нього свій КЕП/УЕП.**
* **Зверніть увагу: документи тендерної пропозиції, які надані не у формі електронного документа (без КЕП/УЕП на документі), повинні містити підпис уповноваженої особи учасника закупівлі (із зазначенням прізвища, ініціалів та посади особи), а також відбитки печатки учасника (у разі використання) на кожній сторінці такого документа (окрім документів, виданих іншими підприємствами / установами / організаціями).**
* **Замовник не вимагає від учасників засвідчувати документи (матеріали та інформацію), що подаються у складі тендерної пропозиції, печаткою та підписом уповноваженої особи, якщо такі документи (матеріали та інформація) надані у формі електронного документа через електронну систему закупівель із накладанням електронного підпису, що базується на кваліфікованому сертифікаті електронного підпису, відповідно до вимог Закону України «Про електронні довірчі послуги».**
* **Замовник перевіряє КЕП/УЕП учасника на сайті центрального засвідчувального органу за посиланням https://czo.gov.ua/verify. Під час перевірки КЕП/УЕП повинні відображатися: прізвище та ініціали особи, уповноваженої на підписання тендерної пропозиції (власника ключа).**
* **У разі відсутності даної інформації або у разі ненакладення учасником КЕП\УЕП відповідно до умов тендерної документації, така тендерна пропозиція учасника вважається як така, що не відповідає вимогам, установленим у тендерній документації відповідно до абзацу першого частини третьої статті 22 *Закону* та буде відхилена на підставі підпункту 2 пункту 41 *Особливостей.***

Всі документи тендерної пропозиції  подаються в електронному вигляді через електронну систему закупівель (шляхом завантаження сканованих документів або електронних документів в електронну систему закупівель). Кожен учасник має право подати тільки одну тендерну пропозицію (у тому числі до визначеної в тендерній документації частини предмета закупівлі (лота). Документи, що не передбачені законодавством для учасників - юридичних, фізичних осіб, у тому числі фізичних осіб - підприємців, можуть не подаватись у складі тендерної пропозиції, про що учасник повинен зазначити у довідці, з посиланням на норми відповідних нормативно-правових актів (за наявності), в складі своєї тендерної пропозиції.Відсутність документів, що не передбачені законодавством для учасників - юридичних, фізичних осіб, у тому числі фізичних осіб - підприємців, у складі тендерної пропозиції, не може бути підставою для її відхилення.Під час подання тендерної пропозиції учасник не може визначити конфіденційною інформацію 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, установлених статтею 17 Закону. Для забезпечення виконання цих вимог, учасники, при поданні інформації та документів тендерної пропозиції, не визначають їх як конфіденційні.**Опис формальних помилок: формальними (несуттєвими) вважаються помилки, що пов’язані з оформленням тендерної пропозиції та не впливають на зміст тендерної пропозиції, а саме - технічні помилки та описки.** **Перелік формальних помилок, затверджений наказом Мінекономіки від 15.04.2020 № 710:**1. інформація/документ, подана учасником процедури закупівлі у складі тендерної пропозиції, містить помилку (помилки) у частині: * уживання великої літери;
* уживання розділових знаків та відмінювання слів у реченні;
* використання слова або мовного звороту, запозичених з іншої мови;
* зазначення унікального номера оголошення про проведення конкурентної процедури закупівлі, присвоєного електронною системою закупівель та/або унікального номера повідомлення про намір укласти договір про закупівлю - помилка в цифрах;
* застосування правил переносу частини слова з рядка в рядок;
* написання слів разом та/або окремо, та/або через дефіс;
* нумерації сторінок/аркушів (у тому числі кілька сторінок/аркушів мають однаковий номер, пропущені номери окремих сторінок/аркушів, немає нумерації сторінок/аркушів, нумерація сторінок/аркушів не відповідає переліку, зазначеному в документі).

2. Помилка, зроблена учасником процедури закупівлі під час оформлення тексту документа/унесення інформації в окремі поля електронної форми тендерної пропозиції (у тому числі комп'ютерна коректура, заміна літери (літер) та/або цифри (цифр), переставлення літер (цифр) місцями, пропуск літер (цифр), повторення слів, немає пропуску між словами, заокруглення числа), що не впливає на ціну тендерної пропозиції учасника процедури закупівлі та не призводить до її спотворення та/або не стосується характеристики предмета закупівлі, кваліфікаційних критеріїв до учасника процедури закупівлі. 3. Невірна назва документа (документів), що подається учасником процедури закупівлі у складі тендерної пропозиції, зміст якого відповідає вимогам, визначеним замовником у тендерній документації. 4. Окрема сторінка (сторінки) копії документа (документів) не завірена підписом та/або печаткою учасника процедури закупівлі (у разі її використання). 5. У складі тендерної пропозиції немає документа (документів), на який посилається учасник процедури закупівлі у своїй тендерній пропозиції, при цьому замовником не вимагається подання такого документа в тендерній документації. 6. Подання документа (документів) учасником процедури закупівлі у складі тендерної пропозиції, що не містить власноручного підпису уповноваженої особи учасника процедури закупівлі, якщо на цей документ (документи) накладено її кваліфікований електронний підпис. 7. Подання документа (документів) учасником процедури закупівлі у складі тендерної пропозиції, що складений у довільній формі та не містить вихідного номера. 8. Подання документа учасником процедури закупівлі у складі тендерної пропозиції, що є сканованою копією оригіналу документа/електронного документа. 9. Подання документа учасником процедури закупівлі у складі тендерної пропозиції, який засвідчений підписом уповноваженої особи учасника процедури закупівлі та додатково містить підпис (візу) особи, повноваження якої учасником процедури закупівлі не підтверджені (наприклад, переклад документа завізований перекладачем тощо). 10. Подання документа (документів) учасником процедури закупівлі у складі тендерної пропозиції, що містить (містять) застарілу інформацію про назву вулиці, міста, найменування юридичної особи тощо, у зв'язку з тим, що такі назва, найменування були змінені відповідно до законодавства після того, як відповідний документ (документи) був (були) поданий (подані). 11. Подання документа (документів) учасником процедури закупівлі у складі тендерної пропозиції, в якому позиція цифри (цифр) у сумі є некоректною, при цьому сума, що зазначена прописом, є правильною. 12. Подання документа (документів) учасником процедури закупівлі у складі тендерної пропозиції в форматі, що відрізняється від формату, який вимагається замовником у тендерній документації, при цьому такий формат документа забезпечує можливість його перегляду.Приклади формальних помилок:* «вінницька область» замість «Вінницька область» або «місто львів» замість «місто Львів»;
* «у складі тендерна пропозиція» замість «у складі тендерної пропозиції»;
* «наявність в учасника процедури закупівлі обладнання матеріально-технічної бази та технологій» замість «наявність в учасника процедури закупівлі обладнання, матеріально-технічної бази та технологій»;
* «тендернапропозиція» замість «тендерна пропозиція»;
* «срток поставки» замість «строк поставки»;
* «Довідка» замість «Лист», «Гарантійний лист» замість «Довідка», «Лист» замість «Гарантійний лист» тощо;
* подання документа у форматі «PDF» замість «JPEG», «JPEG» замість «PDF», «RAR» замість «PDF», «7z» замість «PDF» тощо.
 |
| 2 | Забезпечення тендерної пропозиції | Не вимагається  |
| 3 | Умови повернення чи неповернення забезпечення тендерної пропозиції | Не вимагається |
| 4 | Строк, протягом якого тендерні пропозиції є дійсними | Тендерні пропозиції вважаються дійсними протягом **120 днів** із дати кінцевого строку подання тендерних пропозицій. До закінчення зазначеного 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 (якщо така вимагалась);
* погодитися з вимогою та продовжити строк дії поданої ним тендерної пропозиції і наданого забезпечення тендерної пропозиції (якщо таке забезпечення вимагалось).

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 до учасників та вимоги, установлені статтею 17 Закону | Кваліфікаційні критерії та інформація про спосіб їх підтвердження викладені у Додатку № 1 до тендерної документації.Підстави для відмови в участі у процедурі закупівлі встановлені статтею 17 Закону (крім пункту 13 частини першої статті 17 Закону) та спосіб підтвердження спосіб підтвердження відповідності учасників/переможців викладений у Додатку № 1 |
| 6 | Інформація про технічні, якісні та кількісні характеристики предмета закупівлі | Інформація про необхідні технічні, якісні та кількісні характеристики предмета закупівлі та технічна специфікація до предмета закупівлі викладена у Додатку № 2. |
| 7 | Інформація про субпідрядника / співвиконавця | Учасник у складі тендерної пропозиції надає інформацію у довільній формі 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 від вартості договору про закупівлю або довідку у довільній формі про незалучення субпідрядника / співвиконавця. |
| 8 | Внесення 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. |
| 9 | Ступень локалізації виробництва | Не застосовується  |
| **Подання та розкриття тендерної пропозиції** |
| 1 | Кінцевий строк подання тендерної пропозиції | Кінцевий строк подання тендерних пропозицій: **31.01.2023 р о 00:00 годин*.***Тендерні пропозиції після закінчення кінцевого строку їх подання не приймаються електронною системою закупівель. |
| 2 | Дата та час розкриття тендерної пропозиції | Відкриті торги проводяться без застосування електронного аукціону. Електронною системою закупівель після закінчення строку для подання тендерних пропозицій, визначеного замовником в оголошенні про проведення відкритих торгів, розкривається вся інформація, зазначена в тендерній пропозиції (тендерних пропозиціях), у тому числі інформація про ціну / приведену ціну тендерної пропозиції (тендерних пропозицій).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, установлених статтею 17 Закону. Замовник, орган оскарження та Держаудитслужба мають доступ в електронній системі закупівель до інформації, яка визначена учасником процедури закупівлі конфіденційною.Оцінка тендерної пропозиції проводиться електронною системою закупівель автоматично на основі критеріїв і методики оцінки, визначених замовником у тендерній документації, шляхом визначення тендерної пропозиції найбільш економічно вигідною. Найбільш економічно вигідною тендерною пропозицією електронна система закупівель визначає тендерну пропозицію, ціна/приведена ціна якої є найнижчою. |
| **Оцінка тендерної пропозиції** |
| 1 | Перелік критеріїв оцінки та методика оцінки тендерних пропозицій із зазначенням питомої ваги кожного критерію | Розгляд та оцінка тендерних пропозицій відбуваються відповідно до пунктів 35, 37 і 38 ОсобливостейВідкриті торги проводяться без застосування електронного аукціону.Критерії та методика оцінки визначаються відповідно до пункту 37 Особливостей.Оцінка тендерної пропозиції проводиться електронною системою закупівель автоматично на основі критеріїв і методики оцінки, визначених замовником у тендерній документації, шляхом визначення тендерної пропозиції найбільш економічно вигідною.Найбільш економічно вигідною тендерною пропозицією електронна система закупівель визначає тендерну пропозицію, ціна/приведена ціна якої є найнижчою.**Єдиний критерій оцінки – Ціна – 100%.**Ціна тендерної пропозиції не може перевищувати очікувану вартість предмета закупівлі, зазначену в оголошенні про проведення відкритих торгів, з урахуванням абзацу другого пункту 28 Особливостей.До розгляду не приймається тендерна пропозиція, ціна якої є вищою ніж очікувана вартість предмета закупівлі, визначена замовником в оголошенні про проведення відкритих торгів.Ціна тендерної пропозиції повинна враховувати податки і збори, у тому числі, що сплачуються або мають бути сплачені відповідно до положень Податкового кодексу України. У разі, якщо учасник не є платником ПДВ, ціна тендерної пропозиції зазначається без ПДВ.Оцінка здійснюється щодо предмета закупівлі в цілому. |
| 2 | Інша інформація | Вартість тендерної пропозиції та всі інші ціни повинні бути чітко визначені.Учасник самостійно несе всі витрати, пов’язані з підготовкою та поданням його тендерної пропозиції. Замовник у будь-якому випадку не є відповідальним за зміст тендерної пропозиції учасника та за витрати учасника на підготовку пропозиції незалежно від результату торгів.До розрахунку ціни  пропозиції не включаються будь-які витрати, понесені учасником у процесі проведення процедури закупівлі та укладення договору про закупівлю, витрати, пов'язані із оформленням забезпечення тендерної пропозиції (у разі встановлення такої вимоги). Зазначені витрати сплачуються учасником за рахунок його прибутку. Понесені витрати не відшкодовуються (в тому числі  у разі відміни торгів чи визнання торгів такими, що не відбулися).Відсутність будь-яких запитань або уточнень стосовно змісту та викладення вимог тендерної документації з боку учасників процедури закупівлі, які отримали цю документацію у встановленому порядку, означатиме, що учасники процедури закупівлі, що беруть участь в цих торгах, повністю усвідомлюють зміст цієї тендерної документації та вимоги, викладені Замовником при підготовці цієї закупівлі.За підроблення документів, печаток, штампів та бланків чи використання підроблених документів, печаток, штампів, учасник торгів несе кримінальну відповідальність згідно зі статтею 358 Кримінального кодексу України.Інші умови тендерної документації:1. Учасники відповідають за зміст своїх тендерних пропозицій та повинні дотримуватись норм чинного законодавства України.2.   У разі якщо учасник або переможець не повинен складати або відповідно до норм чинного законодавства (в тому числі у разі подання тендерної пропозиції учасником-нерезидентом / переможцем-нерезидентом відповідно до норм законодавства країни реєстрації) не зобов’язаний складати якийсь зі вказаних в положеннях документації документ, накладати електронний підпис, то він надає лист-роз’яснення в довільній формі, у якому зазначає законодавчі підстави ненадання відповідних документів або копію/ї роз'яснення/нь державних органів або ненакладення електронного підпису.3.    Документи, що не передбачені законодавством для учасників — юридичних, фізичних осіб, у тому числі фізичних осіб — підприємців, не подаються ними у складі тендерної пропозиції.4.  Відсутність документів, що не передбачені законодавством для учасників — юридичних, фізичних осіб, у тому числі фізичних осіб — підприємців, у складі тендерної пропозиції не може бути підставою для її відхилення замовником.5.  Учасники торгів — нерезиденти для виконання вимог щодо подання документів, передбачених Додатком  1 до тендерної документації, подають у складі своєї пропозиції, документи, передбачені законодавством країн, де вони зареєстровані.6.  Факт подання тендерної пропозиції учасником — фізичною особою чи фізичною особою — підприємцем, яка є суб’єктом персональних даних, вважається безумовною згодою суб’єкта персональних даних щодо обробки її персональних даних у зв’язку з участю в процедурі закупівлі, відповідно до абзацу 4 статті 2 Закону України «Про захист персональних даних» від 01.06.2010 № 2297-VI.В усіх інших випадках факт подання тендерної пропозиції учасником – юридичною особою, що є розпорядником персональних даних, вважається підтвердженням наявності у неї права на обробку персональних даних, а також надання такого права замовнику як одержувачу зазначених персональних даних від імені суб’єкта (володільця). Таким чином, відповідальність за неправомірну передачу замовнику персональних даних, а також їх обробку несе виключно учасник процедури закупівлі, що подав тендерну пропозицію.7. Документи, видані державними органами, повинні відповідати вимогам нормативних актів, відповідно до яких такі документи видані.8. Учасник, який подав тендерну пропозицію, вважається таким, що згодний з проєктом договору про закупівлю, викладеним у Додатку 3 до цієї тендерної документації, та буде дотримуватися умов своєї тендерної пропозиції протягом строку, 120 днів, відповідно до цієї тендерної документації.9. Якщо вимога в тендерній документації встановлена декілька разів, учасник/переможець може подати необхідний документ або інформацію один раз.10.Фактом подання тендерної пропозиції учасник підтверджує, що у попередніх відносинах між Учасником та Замовником таку оперативно-господарську/і санкцію/ї, передбачену/і пунктом 4 частини 1 статті 236 ГКУ, як відмова від встановлення господарських відносин на майбутнє, не було застосовано\*.Примітка: \*У разі застосування зазначеної санкції Замовник приймає рішення про відмову учаснику в участі у процедурі закупівлі та відхиляє тендерну пропозицію учасника як таку, що не відповідає вимогам, установленим у тендерній документації відповідно до абзацу першого частини третьої статті 22 Закону.11. Тендерна пропозиція учасника може містити документи з водяними знаками.**12. Учасники при поданні тендерної пропозиції повинні враховувати норми (врахуванням вважається факт подання тендерної пропозиції, що учасник ознайомлений з даним нормами і їх не порушує):****— постанови Кабінету Міністрів України «Про забезпечення захисту національних інтересів за майбутніми позовами держави Україна у зв’язку з військовою агресією Російської Федерації» від 03.03.2022 № 187, оскільки замовник не може виконувати зобов’язання, кредиторами за якими є Російська Федерація або особи, пов’язані з країною-агресором, що визначені підпунктом 1 пункту 1 цієї Постанови;****— постанови Кабінету Міністрів України «Про застосування заборони ввезення товарів з Російської Федерації» від 09.04.2022 № 426, оскільки цією постановою заборонено ввезення на митну територію України в митному режимі імпорту товарів з Російської Федерації;****— Закону України «Про забезпечення прав і свобод громадян та правовий режим на тимчасово окупованій території України» від 15.04.2014 № 1207-VII..****А також враховувати, що в Україні забороняється здійснювати публічні закупівлі товарів, робіт і послуг у юридичних осіб — резидентів Російської Федерації / Республіки Білорусь державної форми власності, юридичних осіб, створених та/або зареєстрованих відповідно до законодавства Російської Федерації/ Республіки Білорусь, та юридичних осіб, кінцевими бенефіціарними власниками (власниками) яких є резиденти Російської Федерації / Республіки Білорусь, та/або у фізичних осіб (фізичних осіб — підприємців) — резидентів Російської Федерації / Республіки Білорусь, а також публічні закупівлі в інших суб’єктів господарювання, що здійснюють продаж товарів, робіт і послуг походженням з Російської Федерації / Республіки Білорусь, за винятком товарів, робіт і послуг, необхідних для ремонту та обслуговування товарів, придбаних до набрання чинності цією постановою.**  Замовник самостійно перевіряє інформацію про те, що учасник процедури закупівлі не є юридичною особою – резидентом Російської Федерації / Республіки Білорусь державної форми власності, юридичною особою, створеною та / або зареєстрованою відповідно до законодавства Російської Федерації / Республіки Білорусь, та / або юридичною особою, кінцевим бенефіціарним власником (власником) якої є резидент (резиденти) Російської Федерації / Республіки Білорусь, або фізичною особою (фізичною особою – підприємцем) – резидентом Російської Федерації/Республіки Білорусь, або є суб’єктом господарювання, що здійснює продаж товарів, робіт, послуг походженням з Російської Федерації/Республіки Білорусь (за винятком товарів, робіт та послуг, необхідних для ремонту та обслуговування товарів, придбаних до набрання чинності постановою Кабінету Міністрів України від 12.12.2022 № 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»). У разі якщо замовником виявлено інформацію у Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань про те, що учасник процедури закупівлі є юридичною особою – резидентом Російської Федерації / Республіки Білорусь державної форми власності, юридичною особою, створеною та / або зареєстрованою відповідно до законодавства Російської Федерації / Республіки Білорусь, та / або юридичною особою, кінцевим бенефіціарним власником (власником) якої є резидент (резиденти) Російської Федерації / Республіки Білорусь, або фізичною особою (фізичною особою – підприємцем) – резидентом Російської Федерації / Республіки Білорусь, або є суб’єктом господарювання, що здійснює продаж товарів, робіт, послуг походженням з Російської Федерації / Республіки Білорусь (за винятком товарів, робіт та послуг, необхідних для ремонту та обслуговування товарів, придбаних до набрання чинності постановою Кабінету Міністрів України від 12.12.2022 № 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»), замовник відхиляє такого учасника на підставі абзацу 7 підпункту 1 пункту 41 Особливостей, а саме: учасник процедури закупівлі є юридичною особою – резидентом Російської Федерації / Республіки Білорусь державної форми власності, юридичною особою, створеною та / або зареєстрованою відповідно до законодавства Російської Федерації / Республіки Білорусь, та / або юридичною особою, кінцевим бенефіціарним власником (власником) якої є резидент (резиденти) Російської Федерації / Республіки Білорусь, або фізичною особою (фізичною особою – підприємцем) – резидентом Російської Федерації / Республіки Білорусь, або є суб’єктом господарювання, що здійснює продаж товарів, робіт, послуг походженням з Російської Федерації / Республіки Білорусь (за винятком товарів, робіт та послуг, 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»).Замовник самостійно перевіряє інформацію про те, що учасник не здійснює господарську діяльність або його місцезнаходження (місце проживання – для фізичних осіб-підприємців) не знаходиться на тимчасово окупованій території. 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.Тимчасово окупованою територією є частини території України, в межах яких збройні формування Російської Федерації та окупаційна адміністрація Російської Федерації встановили та здійснюють фактичний контроль або в межах яких збройні формування Російської Федерації встановили та здійснюють загальний контроль з метою встановлення окупаційної адміністрації Російської Федерації. 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 5 підпункту 2 пункту 41 Особливостей, а саме: тендерна пропозиція не відповідає вимогам, установленим у тендерній документації відповідно до абзацу першого частини третьої статті 22 Закону.«Аномально низька ціна тендерної пропозиції» (далі — аномально низька ціна) розуміється ціна / приведена ціна найбільш економічно вигідної тендерної пропозиції, яка є меншою на 40 або більше відсотків середньоарифметичного значення ціни / приведеної ціни тендерних пропозицій інших учасників процедури закупівлі, та / або є меншою на 30 або більше відсотків наступної ціни / приведеної ціни тендерної пропозиції. Аномально низька ціна визначається електронною системою закупівель автоматично за умови наявності не менше двох учасників, які подали свої тендерні пропозиції щодо предмета закупівлі або його частини (лота).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 п’ятим цього пункту.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.

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 вимагалося замовником, та/або інформації (та/або документів) про технічні та якісні характеристики предмета закупівлі, що пропонується учасником процедури в його тендерній пропозиції). Невідповідністю в інформації та/або документах, які надаються учасником процедури закупівлі на виконання вимог технічної специфікації до предмета закупівлі, вважаються помилки, виправлення яких не призводить до зміни предмета закупівлі, запропонованого учасником процедури закупівлі у складі його тендерної пропозиції, найменування товару, марки, моделі тощо.Замовник не може розміщувати щодо одного і того ж учасника процедури закупівлі більше ніж один раз повідомлення з вимогою про усунення невідповідностей в інформації та/або документах, що подані учасником процедури закупівлі у складі тендерної пропозиції, крім випадків, пов’язаних з виконанням рішення органу оскарження.Замовник має право звернутися за підтвердженням інформації, наданої учасником процедури закупівлі, до органів державної влади, підприємств, установ, організацій відповідно до їх компетенції.У разі отримання достовірної інформації про невідповідність переможця процедури закупівлі вимогам кваліфікаційних критеріїв, підставам, установленим частиною першою статті 17 Закону, або факту зазначення у тендерній пропозиції будь-якої недостовірної інформації, що є суттєвою під час визначення результатів відкритих торгів, замовник відхиляє тендерну пропозицію такого учасника процедури закупівлі. |
| 3 | Відхилення тендерних пропозицій | Замовник відхиляє тендерну пропозицію із зазначенням аргументації в електронній системі закупівель у разі, коли:1. учасник процедури закупівлі:
* зазначив у тендерній пропозиції недостовірну інформацію, що є суттєвою для визначення результатів відкритих торгів, яку замовником виявлено згідно з абзацом другим пункту 39 цих особливостей;
* не надав забезпечення тендерної пропозиції, якщо таке забезпечення вимагалося замовником, та/або забезпечення тендерної пропозиції не відповідає умовам, що визначені замовником у тендерній документації до такого забезпечення тендерної пропозиції;
* 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 п’ятим пункту 38 цих особливостей;
* визначив конфіденційною інформацію, що не може бути визначена як конфіденційна відповідно до вимог абзацу другого пункту 36 цих особливостей;
* є юридичною особою – резидентом Російської Федерації/Республіки Білорусь державної форми власності, юридичною особою, створеною та/або зареєстрованою відповідно до законодавства Російської Федерації/Республіки Білорусь, та/або юридичною особою, кінцевим бенефіціарним власником (власником) якої є резидент (резиденти) Російської Федерації/Республіки Білорусь, або фізичною особою (фізичною особою – підприємцем) – резидентом Російської Федерації/Республіки Білорусь, або є суб’єктом господарювання, що здійснює продаж товарів, робіт, послуг походженням з Російської Федерації/Республіки Білорусь (за винятком товарів, робіт та послуг, необхідних для ремонту та обслуговування товарів, придбаних до набрання чинності постановою Кабінету Міністрів України від 12 жовтня 2022 р. № 1178 “Про затвердження особливостей здійснення публічних закупівель товарів, робіт і послуг для замовників, передбачених Законом України “Про публічні закупівлі”, на період дії правового режиму воєнного стану в Україні та протягом 90 днів з дня його припинення або скасування”);
1. тендерна пропозиція:
* не відповідає умовам технічної специфікації та іншим вимогам щодо предмета закупівлі тендерної документації;
* викладена іншою мовою (мовами), ніж мова (мови), що передбачена тендерною документацією;
* 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;
1. 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, установлених статтею 17 Закону, з урахуванням пункту 44 цих 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 вимагалося замовником;
* надав недостовірну інформацію, що є суттєвою для визначення результатів процедури закупівлі, яку замовником виявлено згідно з абзацом другим пункту 39 цих особливостей.

Замовник може відхилити тендерну пропозицію із зазначенням аргументації в електронній системі закупівель у разі, коли:* учасник процедури закупівлі надав неналежне обґрунтування щодо ціни або вартості відповідних товарів, робіт чи послуг тендерної пропозиції, що є аномально низькою;
* учасник процедури закупівлі не виконав свої зобов’язання за раніше укладеним договором про закупівлю із 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).

Замовник зобов’язаний відхилити тендерну пропозицію переможця процедури закупівлі в разі, коли наявні підстави, визначені статтею 17 Закону (крім пункту 13 частини першої статті 17 Закону).Інформація про відхилення тендерної пропозиції, у тому числі підстави такого відхилення (з посиланням на відповідні положення цих особливостей та умови тендерної документації, яким така тендерна пропозиція та/або учасник не відповідають, із зазначенням, у чому саме полягає така невідповідність), протягом одного дня з дати ухвалення рішення оприлюднюється в електронній системі закупівель та автоматично надсилається учаснику процедури закупівлі/переможцю процедури закупівлі, тендерна пропозиція якого відхилена, через електронну систему закупівель. |
| **Результати тендеру та укладання договору про закупівлю** |
| 1 | Відміна замовником тендеру чи визнання його таким, що не відбувся | Замовник відміняє відкриті торги у разі:1) відсутності подальшої потреби в закупівлі товарів, робіт чи послуг;2) неможливості усунення порушень, що виникли через виявлені порушення вимог законодавства у сфері публічних закупівель, з описом таких порушень;3) скорочення обсягу видатків на здійснення закупівлі товарів, робіт чи послуг;4) коли здійснення закупівлі стало неможливим внаслідок дії обставин непереборної сили.У разі відміни відкритих торгів замовник протягом одного робочого дня з дати прийняття відповідного рішення зазначає в електронній системі закупівель підстави прийняття такого рішення. Відкриті торги автоматично відміняються електронною системою закупівель у разі:1) відхилення всіх тендерних пропозицій (у тому числі, якщо була подана одна тендерна пропозиція, яка відхилена замовником) згідно з цими особливостями;2) неподання жодної тендерної пропозиції для участі у відкритих торгах у строк, установлений замовником згідно з цими особливостями.Електронною системою закупівель автоматично протягом одного робочого дня з дати настання підстав для відміни відкритих торгів, визначених цим пунктом, оприлюднюється інформація про відміну відкритих торгів.Відкриті торги можуть бути відмінені частково (за лотом).Інформація про відміну відкритих торгів автоматично надсилається всім учасникам процедури закупівлі електронною системою закупівель в день її оприлюднення. |
| 2 | Строк укладання договору про закупівлю | З метою забезпечення права на оскарження рішень замовника до органу оскарження договір про закупівлю не може бути укладено раніше ніж через п’ять днів з дати оприлюднення в електронній системі закупівель повідомлення про намір укласти договір про закупівлю.Замовник укладає договір про закупівлю з учасником, який визнаний переможцем процедури закупівлі, протягом строку дії його пропозиції, не пізніше ніж через 15 днів з дати прийняття рішення про намір укласти договір про закупівлю відповідно до вимог тендерної документації та тендерної пропозиції переможця процедури закупівлі. У випадку обґрунтованої необхідності строк для укладення договору може бути продовжений до 60 днів. У разі подання скарги до органу оскарження після оприлюднення в електронній системі закупівель повідомлення про намір укласти договір про закупівлю перебіг строку для укладення договору про закупівлю зупиняється. |
| 3 | Проект договору про закупівлю | Проєкт договору про закупівлю викладено в ***Додатку 4*** до цієї тендерної документації. |
| 4 | Умови укладання договору про закупівлю | Договір про закупівлю укладається відповідно до норм Цивільного та Господарського кодексів України з урахуванням особливостей, визначених Законом.Переможець процедури закупівлі під час укладення договору про закупівлю повинен надати шляхом завантаження в електронну систему закупівель: 1) відповідну інформацію про право підписання договору про закупівлю;2) копію ліцензії або документа дозвільного характеру (у разі їх наявності) на провадження певного виду господарської діяльності, якщо отримання дозволу або ліцензії на провадження такого виду діяльності передбачено законом.Істотні умови договору про закупівлю не можуть змінюватися після його підписання до виконання зобов’язань сторонами в повному обсязі, крім випадків визначених пунктом 19 Особливостей. |
| 5 | Дії замовника при відмові переможця процедури закупівлі від підписання договір про закупівлю | У разі відхилення тендерної пропозиції з підстави, визначеної підпунктом 3 пункту 41 цих 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 цих особливостей, та приймає рішення про намір укласти договір про закупівлю у порядку та на умовах, визначених статтею 33 Закону та пунктом 46 Особливостей. |
| 6 | Забезпечення виконання договору про закупівлю | Не вимагається. |

**Додатки:**

Додаток 1 - Кваліфікаційні критерії (для Учасників /Переможців)

Додаток 2 - Інформація про необхідні технічні, якісні та кількісні характеристики предмета закупівлі та технічна специфікація до предмета закупівлі

Додаток 3 - Форма “Цінова пропозиція”

Додаток 4 - Проєкт Договору про закупівлю товару

Додаток 5 - Перелік документів

**Додаток № 1**

**до тендерної документації**

**1. Кваліфікаційні критерії**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Назва кваліфікаційного критерію** | **Спосіб підтвердження кваліфікаційного критерію** |
| 1 | Наявність документально підтвердженого досвіду виконання аналогічного (аналогічних) за предметом закупівлі договору (договорів) | На підтвердження наявності документально підтвердженого досвіду виконання аналогічного (аналогічних) за предметом закупівлі договору (договорів) учасник процедури закупівлі має надати довідку за формою 3. Для документального підтвердження інформації наведеної у довідці учасник має надати копію аналогічного до предмету закупівлі, договору з усіма додатками до нього та копію документу(ів), що підтверджують його виконання.*Форма 3***Довідка****про наявність в учасника досвіду виконання аналогічного (аналогічних) за предметом закупівлі договору (договорів)**Учасник \_\_\_\_\_\_\_\_\_ (зазначається інформація про назву учасника) на виконання вимог тендерної документації замовника надає інформацію про наявність досвіду виконання аналогічного (аналогічних) за предметом закупівлі договору (договорів), а саме:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Найменування замовника за договором** | **Номер та дата договору**  | **Документ(и), що підтверджують виконання договору** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

 |
|  | **Інша (додаткова) інформація** |
| 2 | Інформація, документи, щодо підтвердження права підпису пропозиції та/або договору про закупівлю:1. Наказ або рішення засновників про призначення керівника; 2.Довіреність або доручення на особу, яка підписала пропозицію та/або буде підписантом договору про закупівлю *(документ надається у разі якщо пропозицію чи договір про закупівлю підписує не керівник)*. |
| 3 | Гарантійний  лист від Учасника  наступного змісту:“Даним листом підтверджуємо, що *зазначити найменування Учасника* не перебуває під дією спеціальних економічних та інших обмежувальних заходів, передбачених Законом України «Про санкції», чи спеціальних санкцій за порушення законодавства про зовнішньоекономічну діяльність, а також будь-яких інших обставин та заходів нормативного, адміністративного чи іншого характеру, що перешкоджають укладенню та/або виконанню договору про закупівлю”. |
| 4 | Лист-погодження Учасника з умовами проекту Договору про закупівлю, що міститься в Додатку 3 до Тендерної документації. |
| 5 | Довідка, яка містить інформацію про учасника закупівлі, а саме:1. Повне найменування;
2. Юридична адреса;
3. Поштова або фактична адреса;
4. Код ЄДРПОУ підприємства (або ІПН ФОП);
5. Банківські реквізити (поточний рахунок, назва банку, в якому відкритий рахунок та МФО);
6. Тел./факс;
7. E-mail;
8. Посада керівника підприємством та П.І.Б. (для ФОП зазначається П.І.Б).
 |
| 6 | Достовірна інформація у вигляді довідки довільної форми в якій зазначити дані про наявність чинної ліцензії або документа дозвільного характеру на провадження виду господарської діяльності, якщо отримання дозволу або ліцензії на провадження такого виду діяльності передбачено законом. *Замість довідки довільної форми учасник може надати чинну ліцензію або документ дозвільного характеру.* |
| 7 | Довідка (інформація) про відсутність застосування санкцій, передбачених статтею 236 ГКУ наступного змісту:“Даним листом підтверджуємо, що у попередніх взаємовідносинах між Учасником **(повна назва Учасника)** та Замовником оперативно-господарську/і санкцію/ії, передбачену/і пунктом 4 частини 1 статті 236 ГКУ, як відмова від встановлення господарських відносин на майбутнє не було застосовано”.Примітка:*\*У разі застосовування зазначеної санкції Замовник може прийняти рішення про відмову учаснику в участі у закупівлі та може відхилити**тендерну пропозицію учасника як таку, що не відповідає умовам технічної специфікації та іншим вимогам до щодо предмета закупівлі тендерної документації .* |
| 8 | Документ, що підтверджує проживання громадянина Російської Федерації, який є учасником процедури закупівлі чи кінцевим бенефіціарним власником учасника – юридичної особи, на території України на законних підставах. Таким документом є посвідка про тимчасове чи постійне місце проживання на території України видана у відповідності до Закону України «Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус». Такий документ надається:- Учасником – фізичною особою, яка є громадянином Російської Федерації; - Учасником – юридичною особою, кінцевим бенефіціарним власником якої є громадянин Російської Федерації. |

\* У разі участі об’єднання учасників підтвердження відповідності кваліфікаційним критеріям здійснюється з урахуванням узагальнених об’єднаних показників кожного учасника такого об’єднання на підставі наданої об’єднанням інформації.

**2. Підтвердження відповідності УЧАСНИКА  вимогам, визначеним у статті 17 Закону “Про публічні закупівлі” (далі – Закон) відповідно до вимог Особливостей.**

Учасник процедури закупівлі підтверджує відсутність підстав, визначених статтею 17 Закону (крім пункту 13 частини першої статті 17 Закону), шляхом самостійного декларування відсутності таких підстав в електронній системі закупівель під час подання тендерної пропозиції.

**Замовник не вимагає від учасника процедури закупівлі під час подання тендерної пропозиції в електронній системі закупівель будь-яких документів, що підтверджують відсутність підстав, визначених статтею 17 Закону, крім самостійного декларування відсутності таких підстав учасником процедури закупівлі відповідно до абзацу четвертого пункту 44 Особливостей.**

У разі коли учасник процедури закупівлі має намір залучити інших суб’єктів господарювання як субпідрядників / співвиконавців в обсязі не менше ніж 20 відсотків вартості договору про закупівлю у випадку закупівлі робіт або послуг для підтвердження його відповідності кваліфікаційним критеріям відповідно до частини третьої статті 16 Закону, замовник перевіряє таких суб’єктів господарювання на відсутність підстав (у разі застосування до учасника процедури закупівлі), визначених у частині першій статті 17 Закону (крім пункту 13 частини першої статті 17 Закону).

**3. Перелік документів та інформації  для підтвердження відповідності ПЕРЕМОЖЦЯ вимогам, визначеним у статті 17 Закону  “Про публічні закупівлі” відповідно до вимог Особливостей:**

Замовник зобов’язаний відхилити тендерну пропозицію переможця процедури закупівлі в разі, коли наявні підстави, визначені статтею 17 Закону (крім пункту 13 частини першої статті 17 Закону).

**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 пунктами 3, 5, 6 і 12 частини першої та частиною другою статті 17 Закону.**

**Першим днем строку, передбаченого цією тендерною документацією та/ або Законом та/ або Особливостями, перебіг якого визначається з дати певної події, вважатиметься наступний за днем відповідної події календарний або робочий день, залежно від того, у яких днях (календарних чи робочих) обраховується відповідний строк.**

 **3.1. Документи, які надаються  ПЕРЕМОЖЦЕМ (юридичною особою):**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№****з/п** | **Вимоги статті 17 Закону** | **Переможець торгів на виконання вимоги статті 17 Закону (підтвердження відсутності підстав) повинен надати таку інформацію:** |
| **1** | Службову (посадову) особу учасника процедури закупівлі, яку уповноважено учасником представляти його інтереси під час проведення процедури закупівлі, фізичну особу, яка є учасником, було притягнуто згідно із законом до відповідальності за вчинення корупційного правопорушення або правопорушення, пов’язаного з корупцією**(пункт 3 частини 1 статті 17 Закону)** | **Інформаційна довідка з Єдиного державного реєстру осіб, які вчинили корупційні або пов’язані з корупцією правопорушення, згідно з якою не буде знайдено інформації про корупційні або пов'язані з корупцією правопорушення службової (посадової) особи учасника процедури закупівлі. Довідка надається в період відсутності функціональної можливості перевірки інформації на вебресурсі Єдиного державного реєстру осіб, які вчинили корупційні або пов’язані з корупцією правопорушення, яка не стосується запитувача.** |
| **2** | Службова (посадова) особа учасника процедури закупівлі, яка підписала тендерну пропозицію, була засуджена за кримінальне правопорушення, вчинене з корисливих мотивів (зокрема, пов’язане з хабарництвом, шахрайством та відмиванням коштів), судимість з якої не знято або не погашено у встановленому законом порядку**(пункт 6 частини 1 статті 17 Закону)** | **Повний витяг з інформаційно-аналітичної системи «Облік відомостей про притягнення особи до кримінальної відповідальності та наявності судимості» сформований у паперовій або електронній формі, що містить інформацію про  відсутність судимості або обмежень, передбачених кримінальним процесуальним законодавством України щодо службової (посадової) особи учасника процедури закупівлі, яка підписала тендерну пропозицію.** Документ повинен бути не більше тридцятиденної давнини від дати подання документа.  |
| **3** | Службову (посадову) особу учасника процедури закупівлі, яку уповноважено учасником представляти його інтереси під час проведення процедури закупівлі, було притягнуто згідно із законом до відповідальності за вчинення правопорушення, пов’язаного з використанням дитячої праці чи будь-якими формами торгівлі людьми **(пункт 12 частини 1 статті 17 Закону)** |
| **4** | Учасник процедури закупівлі не виконав свої зобов’язання за раніше укладеним із замовником договором про закупівлю, 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**(частина 2 статті 17 Закону)** | **Довідка в довільній формі**, яка містить інформацію про те, що між переможцем та замовником раніше не було укладено договорів, або про те, що переможець процедури закупівлі виконав свої зобов’язання за раніше укладеним із замовником договором про закупівлю, відповідно, підстав, що призвели б до його дострокового розірвання і до застосування санкції у вигляді штрафів та/або відшкодування збитків, не було, або довідка з інформацією про те, що він надав підтвердження вжиття заходів для доведення своєї надійності, незважаючи на наявність відповідної підстави для відмови в участі у процедурі закупівлі. |

**3.2. Документи, які надаються ПЕРЕМОЖЦЕМ (фізичною особою чи фізичною особою — підприємцем):**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№****з/п** | **Вимоги статті 17 Закону** | **Переможець торгів на виконання вимоги статті 17 Закону (підтвердження відсутності підстав) повинен надати таку інформацію:** |
| **1** | Службову (посадову) особу учасника процедури закупівлі, яку уповноважено учасником представляти його інтереси під час проведення процедури закупівлі, фізичну особу, яка є учасником, було притягнуто згідно із законом до відповідальності за вчинення корупційного правопорушення або правопорушення, пов’язаного з корупцією**(пункт 3 частини 1 статті 17 Закону)** | **Інформаційна довідка з Єдиного державного реєстру осіб, які вчинили корупційні або пов’язані з корупцією правопорушення, згідно з якою не буде знайдено інформації про корупційні або пов'язані з корупцією правопорушення фізичної особи, яка є учасником процедури закупівлі. Довідка надається в період відсутності функціональної можливості перевірки інформації на вебресурсі Єдиного державного реєстру осіб, які вчинили корупційні або пов’язані з корупцією правопорушення, яка не стосується запитувача.** |
| **2** | 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 у встановленому законом порядку**(пункт 5 частини 1 статті 17 Закону)** | **Повний витяг з інформаційно-аналітичної системи «Облік відомостей про притягнення особи до кримінальної відповідальності та наявності судимості» сформований у паперовій або електронній формі, що містить інформацію про  відсутність судимості або обмежень, передбачених кримінальним процесуальним законодавством України щодо фізичної особи, яка є учасником процедури закупівлі.** Документ повинен бути не більше тридцятиденної давнини від дати подання документа.  |
| **3** | Фізичну особу, яка є учасником, було притягнуто згідно із законом до відповідальності за вчинення правопорушення, пов’язаного з використанням дитячої праці чи будь-якими формами торгівлі людьми**(пункт 12 частини 1 статті 17 Закону)** |
| **4** | Учасник процедури закупівлі не виконав свої зобов’язання за раніше укладеним із замовником договором про закупівлю, 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**(частина 2 статті 17 Закону)** | **Довідка в довільній формі**, яка містить інформацію про те, що між переможцем та замовником раніше не було укладено договорів, або про те, що переможець процедури закупівлі виконав свої зобов’язання за раніше укладеним із замовником договором про закупівлю, відповідно, підстав, що призвели б до його дострокового розірвання і до застосування санкції у вигляді штрафів та/або відшкодування збитків, не було, або довідка з інформацією про те, що він надав підтвердження вжиття заходів для доведення своєї надійності, незважаючи на наявність відповідної підстави для відмови в участі у процедурі закупівлі. |

***Замовник не перевіряє переможця процедури закупівлі на відповідність підставі, визначеної пунктом 13 частини першої статті 17 Закону, та не вимагає від учасника процедури закупівлі/переможця процедури закупівлі підтвердження її відсутності.***

**ВАЖЛИВО!** Фізична особа-підприємець, яка на умовах трудового договору наймає працівників для сприяння йому у здійсненні підприємницької діяльності – **це службова (посадова) особа**. Фізична особа-підприємець, яка НЕ наймає працівників на умовах трудового договору для сприяння йому у здійсненні підприємницької діяльності – **це фізична особа** (відповідно до листа Міністерства юстиції України від 03.11.2006 № 22-48-548).

У разі якщо переможець процедури закупівлі не надав у спосіб, зазначений в тендерній документації, документи, що підтверджують відсутність підстав, установлених статтею 17 Закону або надав документи, які не відповідають вимогам визначним у тендерній документації або надав їх з порушенням строків визначених Особливостями замовник відхиляє його на підставі абзацу 3 підпункту 3 пункту 41 Особливостей, а саме: переможець процедури закупівлі не надав у спосіб, зазначений в тендерній документації, документи, що підтверджують відсутність підстав, установлених статтею 17 Закону, з урахуванням пункту 44 цих особливостей.

У разі коли учасник процедури закупівлі має намір залучити інших суб’єктів господарювання залучити інших суб’єктів господарювання як субпідрядників / співвиконавців в обсязі не менше ніж 20 відсотків вартості договору про закупівлю у випадку закупівлі робіт або послуг для підтвердження його відповідності кваліфікаційним критеріям відповідно до частини 3 статті 16 Закону, учасник підтверджує відсутність підстав для відмови в участі у процедурі закупівлі субпідрядника(ів) / співвиконавця(ів), визначених частиною 1 статті 17 Закону (крім пункту 13 частини 1 статті 17 Закону), шляхом самостійного декларування відсутності таких підстави в електронній системі закупівель під час подання тендерної пропозиції.

**Додаток № 2**

**до тендерної документації**

**Інформація про необхідні технічні, якісні та кількісні характеристики предмета закупівлі та технічна специфікація до предмета закупівлі**

**ТЕХНІЧНЕ ЗАВДАННЯ**

**на закупівлю**

“Послуги з технічної підтримки програмно-апаратного комплексу для Контактного Центру з використанням комп’ютерної програми “CallWay””

 Код ДК: 021:2015 72150000-1 “Консультаційні послуги з питань комп’ютерного аудиту та комп’ютерного апаратного забезпечення”

Даний документ розроблено з метою затвердження технічних вимог для проведення закупівлі на послуги з технічної підтримки програмно-апаратного комплексу Контакт-центру для здійснення приймання та опрацювання звернень від громадян за екстреним номером служби «102», яка реалізована на базі програмного забезпечення «CallWay Contact Center».

**Таблиця 1. Перелік умовних позначень та скорочень.**

| **Назва, скорочення** | **Опис** |
| --- | --- |
| КЦ | Контакт Центр (колл-центр) |
| Замовник | ГУНП в Полтавській області |
| Виконавець | Організація, що надає технічну підтримку  |
| ПЗ | Програмне забезпечення, щодо якого надається технічна підтримка |
| ПАК (Система) | Програмно-апаратний комплекс або Програмний комплекс |
| Послуга | Послуга з технічної підтримки ПАК |
| SLA | Service Level Agreement, Критерії якості обслуговування звернень |
| Користувач | Співробітник, на якого покладене завдання виконання відповідної ролі при роботі з ПЗ (оператор) |
| Оператор | Співробітник, який здійснює прийом та опрацювання звернень через ПАК від громадян до КЦ за екстреним номером служби «102» |
| Адміністратор  | Співробітник, який має права та може здійснювати налаштування Програмного комплексу «Контакт Центр» |
| Супервайзер | Співробітник, який керує групою операторів |
| Диспетчер | Співробітник, який приймає звернення від Операторів для подальшого оброблення звернення |
| Клієнт (громадянин) | Будь-яка особа - громадянин (резидент чи не резидент), який звертається до КЦ за екстреним номером служби «102» з будь-яких питань |

**ТЕРМІНОЛОГІЯ**

 **Служба технічної підтримки** (далі – «СТП») – структурний підрозділ Виконавця, укомплектований всіма необхідними технічними ресурсами, кадрами, каналами комунікації, основним завданням якого є вирішення проблем, що виникають під час експлуатації Системи.

 **Протокол взаємодії** – електронний документ, який формується СТП, що формалізує обмін інформацією між групою технічної підтримки і Замовником при вирішенні проблеми Замовника, що виникає під час експлуатації Системи.

 **Термін реакції Виконавця на повідомлення** – нормативний час з моменту надходження повідомлення від Замовника до СТП до моменту надходження повідомлення у відповідь від СТП до Замовника. По завершенню терміну реакції виконавця на повідомлення Замовнику надається номер задачі.

 **Термін усунення несправностей** – час з моменту надходження від Замовника першого описання проблеми до моменту отримання повідомлення про вирішення проблеми, що виникає під час експлуатації Системи, або переведення такої проблеми в нижчий статус.

**Таблиця 2. Перелік ПЗ, щодо якого має надаватися технічна підтримка та підтримуватися учасником:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ з/п** | **Найменування програмного забезпечення на базі якого побудований Програмний комплекс «Контакт Центр» щодо якого здійснюється технічна підтримка\*** | **Кількість****примірників** |
| 1 | Серверна ліцензія "CallWay Contact Center Server" | 1 |
| 2 | Операторська ліцензія "CallWay Contact Center Operator" | 14 |
| 3 | Диспетчерська ліцензія "CallWay Contact Center User" | 40 |

\* З урахуванням вимог до технічної підтримки.

Цей документ регламентує вимоги щодо технічної підтримки ПАК для КЦ, а також супроводження користувачів у роботі із спеціальним ПЗ, що реалізує функціональні можливості для здійснення приймання та опрацювання звернень від громадян.

Місце надання послуг: **м. Полтава.**

|  |  |
| --- | --- |
| **\*Вимоги до технічної підтримки** | **Ступінь****виконання** |
| 1 | **Час надання послуг** | Цілодобово24/7/365(у т.ч. вихідні і святкові дні) | Обов'язковий |
| 2 | **Термін реакції Виконавця на повідомлення/звернення «до», годин**:- Аварія- Серйозна несправність- Дрібна несправність - Консультація, побажання- Доробки (Побажання) | 11114 | Обов'язковий |
| 3 | **Строк усунення несправностей, годин**:- Аварія- Серйозна несправність- Дрібна несправність - Консультація- Доробки (Побажання) | 682412від 24 | Обов'язковий |
| 4 | Надання критичних оновлень версії ПЗ |  По мірі виходу оновлень | Обов'язковий |
| 5 | Доступ до on-line інструкції (wiki.callway.com.ua) | Цілодобово24/7/365(у т.ч. святкові, неробочі і вихідні дні) | Обов'язковий |
| 6 | Консультація по e-mail  | Обов'язковий |
| 7 | Консультації засобами телефонного зв’язку, а також віддалене адміністрування  | Обов'язковий |
| 8 | Моніторинг працездатності системи | Обов'язковий |
|  | Надання оновлень версії ПЗ за запитом (перехід на нову версію) | По мірі виходу оновлень | Обов'язковий |
| 9 | Допомога у вирішенні питань з постачальниками послуг доступу до Інтернет та телефонії | За необхідності в часи роботи надавачів послуг | Обов'язковий |
| 10 | Збереження резервних копій конфігураційних файлів | По мірі внесення змін | Обов'язковий |
|  | Резервні копії бази даних замовника | По мірі внесення змін | Обов'язковий |
| 11 | Виїзд спеціаліста Виконавця для проведення робіт на об’єкті клієнта | За крайньої необхідності | При необхідності (за додаткову сплату) |
| 12 | Кількість годин додаткових послуг, включених до технічної підтримки:1. Віддалене налаштування мережевого обладнання/мережевих сервісів, необхідних для роботи телефонії
2. Налаштування VoIP обладнання
3. Підключення нових ліній зв’язку
4. Віддалене налаштування компонентів операційної системи на комп’ютерах операторів, що необхідні для роботи CallWay
5. Переналаштування змін поточної конфігурації Системи
6. Незначне доопрацювання Програмного забезпечення
7. Допомога у налаштуванні індивідуальних звітів, що можливо сформувати у Програмному забезпеченні
 | 5 годин протягом кожного календарного місяця на підставі заявок, що направляються Замовником | Обов'язковий |

**Класифікація несправностей** Програмного комплексу «Контакт Центр» – залежно від характеру несправностей, що виникають під час експлуатації Програмного комплексу, виділяють наступні види несправності:

1) **аварія** – це несправність, що характеризується повною відсутністю робочого стану Програмного комплексу або її частини, пов’язана з неможливістю реалізації процесів, які виконує , і яка не може бути усунена шляхом перезавантаження сервера або клієнтського додатка.

2) **серйозна несправність** – це несправність, що характеризується відсутністю стабільності в роботі Програмного комплексу або її частини та обумовлена періодичною (більше, ніж один раз протягом доби) втратою здатності Програмного комплексу реалізовувати процеси, які виконує , і яка може бути усунена шляхом перезавантаження сервера або клієнтського додатка.

3) **дрібна несправність** – це несправність, яка характеризується незначними відхиленнями від норми в роботі Програмного комплексу, що не впливає на можливість реалізації процесів, які виконує Замовник.

4) **побажання** – це звернення із запитом щодо проведення додаткових робіт, необхідних для зміни поточної конфігурації Програмного комплексу з метою внесення змін у процеси.

Строк реакції Виконавця на повідомлення рахується від часу надходження повідомлення від Замовника, що зафіксований у електронному протоколі взаємодії з Службою технічної підтримки Виконавця.

Строк усунення несправностей Програмного комплексу, що виникають під час експлуатації Програмного комплексу, рахується від часу надходження від Замовника повідомлення, у якій зазначається повний опис несправностей, що виникають під час експлуатації Програмного комплексу, достатній для їхнього аналізу, що зафіксовано у електронному протоколі взаємодії з Службою технічної підтримки Виконавця.

Виконавець має вказати основні канали комунікації (стаціонарний телефон, мобільний телефон та електронна пошта) та систему обліку заявок, в якій будуть фіксуватися всі звернення.

**Виконавець може направляти свого спеціаліста для усунення несправності за місцем надання послуг, зазначеним в Договорі, в тому випадку, коли усунення несправностей, що виникають під час експлуатації Програмного комплексу, іншим способом неможливе з дотриманням термінів/строків, зазначених в Договорі.**

**Додаток № 3**

**до тендерної документації**

**ЦІНОВА ПРОПОЗИЦІЯ**

*Форма цінової пропозиції (подається на оригінальному бланку, підписана керівником або уповноваженою особою, завірена печаткою (у разі її наявності та використання):*

Ми, \_\_\_\_\_*(назва учасника)\_\_\_\_\_\_\_*, надаємо свою пропозицію для підписання договору на закупівлю “Послуги з технічної підтримки програмно-апаратного комплексу для Контактного Центру з використанням комп’ютерної програми “CallWay””

 Код ДК: 021:2015 72150000-1 “Консультаційні послуги з питань комп’ютерного аудиту та комп’ютерного апаратного забезпечення” згідно з технічними вимогами Замовника.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№****з/п** | **Найменування послуги** | **Од.** **Вим.** | **Кіль-****кість** | **Ціна\* без ПДВ, грн.** | **Сума без ПДВ\*\*, грн.** |
| 1 |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  | Всього: |  |
|  |  |  |  | ПДВ:\*\* |  |
|  |  |  |  | Всього з ПДВ: |  |

*\*Ціни вказуються з двома десятковими знаками в національній валюті України. Ціни включають у себе усі витрати на транспортування до місця, визначеного Замовником, страхування, навантаження, розвантаження, сплату мита, податків і зборів (обов’язкових платежів)*, *що сплачуються або мають бути сплачені згідно з чинним законодавством України у зв’язку із ввезенням на митну територію України та розмитненням.*

*\*\*ПДВ нараховується у випадках, передбачених чинним законодавством України.*

**Додаток № 4**

**до тендерної документації**

**ПРОЄКТ Договору № \_\_\_\_\_\_**

**на технічну підтримку програмно-апаратного комплексу для Контактного Центу**

|  |  |
| --- | --- |
| м. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2023 р. |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в особі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, який діє на підставі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, надалі іменоване «Виконавець», з одного боку, та

**Головне управління Національної поліції в Полтавській області,** надалі «Замовник», в особі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, що діє на підставі Положення та довіреності № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_р., надалі іменоване «Замовник», з другого боку, разом іменовані «Сторони», а кожна окремо «Сторона», уклали даний Договір про наступне:

**1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ**

1.1. Виконавець зобов’язується до 31.12.2023 року надати послугу з технічної підтримки програмно-апаратного комплексу для Контактного Центру з використанням комп’ютерної програми «CallWay»(далі – Система) (Код ДК 021:2015 - 72150000-1 Консультаційні послуги з питань комп’ютерного аудиту та комп’ютерного апаратного забезпечення) (далі – Послуги), а Замовник – прийняти і оплатити такі Послуги в порядку та на умовах визначених цим Договором.

1.2. Дія даного Договору розповсюджується на програмну частину Системи. Дія даного Договору не розповсюджується на несправності, які виникли в апаратних пристроях, у тому числі серверах, робочих станціях клієнтів, шлюзах, платах комп’ютерно-телефонної інтеграції, локальної мережі. Дія даного Договору не розповсюджується на програмне забезпечення інших розробників, що використовується разом з програмним забезпеченням Контактного Центра, у тому числі операційні системи та CRM-системи, тощо.

1.3. Номенклатура, кількість, строки, ціни та перелік Послуг визначається в Специфікації (Додаток №1 до Договору).

1.4. Сторони дійшли спільної згоди, що загальний обсяг закупівлі Послуг може бути змінений Сторонами з відповідною зміною ціни Договору залежно від реальних потреб Замовника у Послугах, з урахуванням фактично наданих Послуг на зазначені цілі Замовника та можуть бути зменшені залежно від реального фінансування видатків Замовника, шляхом складання та підписання Сторонами або їх уповноваженими представниками відповідної додаткової угоди до Договору.

1.5. Рівень сервісу технічної підтримки, яким визначається Термін реакції Виконавця на повідомлення та Термін усунення несправностей, узгоджуються Сторонами в Додатках, які є невід’ємною частиною цього Договору.

**2. ТЕРМІНОЛОГІЯ**

2.1. **Служба технічної підтримки** (далі – «СТП») – структурний підрозділ Виконавця, укомплектований всіма необхідними технічними ресурсами, кадрами, каналами комунікації, основним завданням якого є вирішення проблем, що виникають під час експлуатації Системи.

2.2. **Протокол взаємодії** – електронний документ, який формується СТП, що формалізує обмін інформацією між групою технічної підтримки і Замовником при вирішенні проблеми Замовника, що виникає під час експлуатації Системи.

2.3. **Термін реакції Виконавця на повідомлення** – нормативний час з моменту надходження повідомлення від Замовника до СТП до моменту надходження повідомлення у відповідь від СТП до Замовника. По завершенню терміну реакції виконавця на повідомлення Замовнику надається номер задачі.

2.4. **Термін усунення несправностей** – час з моменту надходження від Замовника першого описання проблеми до моменту отримання повідомлення про вирішення проблеми, що виникає під час експлуатації Системи, або переведення такої проблеми в нижчий статус.

**3. ЦІНА ДОГОВОРУ ТА ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ**

3.1. Ціна Договору становить\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ з ПДВ. До ціни договору включається вартість Послуг визначених у Додатку №1 до Договору.

3.2. Розрахунки між Сторонами здійснюються шляхом безготівкового переказу коштів в національній грошовій одиниці (гривні) на поточний рахунок Виконавця, вказаний у цьому Договорі протягом 10 банківських днів з дня отримання рахунку-фактури та Акту.

3.3. Датою здійснення оплати Послуг Виконавця вважається дата списання грошових коштів, що підлягають оплаті на умовах даного Договору, з розрахункового рахунку Замовника.

3.4. Розрахунок за Послуги здійснюється після їх фактичного надання Виконавцем на підставі належним чином оформлених Актів наданих Послуг та рахунків-фактур Виконавця протягом бюджетного періоду.

3.5. При відсутності на реєстраційному рахунку Замовника коштів, виділених на оплату відповідного бюджетного зобов’язання, оплата здійснюється в міру надходження коштів на рахунок Замовника.

3.6. Сторони дійшли згоди, що у зв’язку з технічною необхідністю та в залежності від фактичного надходження коштів Державного бюджету на зазначені цілі Виконавець може надати додаткові послуги у зв’язку з чим Сторони укладають Додаткову угоду про надання додаткових послуг.

**4. ПРАВА ТА ОБОВ’ЯЗКИ ВИКОНАВЦЯ**

4.1. Виконавець зобов’язаний:

4.1.1. Якісно і своєчасно (в терміни, визначені даним Договором) надавати Послуги протягом дії Договору, в повному обсязі, передбаченому даним Договором;

4.1.2. Забезпечити надання Послуг власними силами та засобами у строки, встановлені цим Договором;

4.1.3. У разі виявлення під час приймання Послуг недоліків або помилок усувати їх власними силами та за свій рахунок;

4.1.4. Своєчасно повідомляти Замовнику про наявність незалежних від Виконавця обставин, що загрожують строкам та якості надання Послуг за цим Договором;

4.1.5. Надати Замовнику документацію, що підтверджує правомірність отримання технічної підтримки Системи;

4.1.6. Забезпечити дотримання зафіксованих цим Договором термінів реагування на звернення Замовника, а також терміни усунення несправностей, що виникають у Замовника під час експлуатації Системи;

4.1.7. Забезпечувати технічний персонал, що володіє відповідним рівнем кваліфікації, для надання Послуг, яких потребує Замовник.

4.2. Виконавець має право:

4.2.1. Своєчасно та в повному обсязі отримувати плату за надані Послуги на умовах та в порядку, передбаченому цим Договором;

4.2.2. Отримувати від Замовника всю необхідну інформацію в тому числі лог-файли, знімки екранів, описання можливих проблем (несправностей), що виникають під час експлуатації Системи, якщо вони не становлять державної таємниці Замовника або не містять конфіденційну інформацію та у межах законодавства України;

4.2.3. Призупинити надання послуг технічної підтримки у випадку невиконання Замовником зобов’язань щодо оплати Послуг.

4.2.4. На дострокове розірвання даного Договору у разі невиконання або неналежного виконання зобов’язань Замовником, письмово повідомивши про це Замовника рекомендованим відправленням за 10 (десять) календарних днів до дати розірвання цього Договору.

**5. ПРАВА ТА ОБОВ’ЯЗКИ ЗАМОВНИКА**

5.1. Замовник зобов’язаний:

5.1.1. Своєчасно та в повному обсязі оплачувати надані Послуги в порядку та на умовах, передбаченим даним Договором.

5.1.2. Протягом 5 (п’яти) робочих днів з дати отримання від Виконавця належним чином оформленого Акту наданих Послуг у разі відсутності зауважень, підписати і направити його Виконавцю, або направити свої письмові зауваження.

5.1.3. За результатами надання Послуг за відповідний звітній період та усунення їх можливих недоліків прийняти надання Послуг згідно з Актом наданих Послуг у повному обсязі.

5.1.4. Уповноважити співробітників (контактних осіб) Замовника для забезпечення взаємодії між Виконавцем і Замовником. Контактні дані уповноважених співробітників вказуються у Додатку №1 до цього Договору.

5.1.5. Дотримуватись регламенту взаємодії з СТП:

- надавати всю необхідну інформацію, в тому числі лог-файли, знімки екранів, описання можливих проблем (несправностей), що виникають під час експлуатації Системи, якщо вони не становлять державної таємниці Замовника або не містять конфіденційну інформацію та у межах законодавства України;

- виконувати інструкції представників СТП;

- сприяти представникам СТП при вирішенні питань, пов’язаних з усуненням проблем (несправностей), що виникають під час експлуатації Системи, в тому числі забезпечення підключення по безпечним протоколам за необхідності.

5.2. Замовник має право:

5.2.1. В односторонньому порядку відмовитись від цього Договору у повному обсязі або частково у випадках передбачених законодавством України та цим Договором, письмово повідомивши про це Постачальника рекомендованим відправленням за 10 (десять) календарних днів до дати розірвання цього Договору.

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

5.2.3. Зменшити обсяг закупівлі надання Послуг та ціни цього Договору залежно від реального фінансування видатків та/або надходження коштів Державного бюджету на зазначені цілі, шляхом складання та підписання Сторонами або їх уповноваженими представниками відповідної додаткової угоди до Договору.

5.2.4. Повернути рахунок Виконавцю без здійснення оплати в разі неналежного оформлення документів визначених в п. 3.4 даного Договору (відсутність підписів, тощо).

5.2.5. У разі виявлення недоліків за результатами наданих Послуг не підписувати Акт наданих Послуг та вимагати від Виконавця усунення таких недоліків за рахунок останнього у строк встановлений Замовником.

5.2.6. Вимагати від Виконавця якісного і своєчасного (в терміни, визначені даним Договором) надання Послуг, передбачених цим Договором.

5.2.7. Вимагати забезпечення дотримання зафіксованих цим Договором термінів реагування на звернення Замовника, а також терміни усунення несправностей, що виникають у Замовника під час експлуатації Системи.

**6. КЛАСИФІКАЦІЯ ЗВЕРНЕНЬ**

Залежно від характеру несправностей, що виникають під час експлуатації Системи, виділяють наступні види несправностей та звернень:

6.1. **Аварія** – це несправність, що характеризується повною відсутністю працездатності Системи або її частини, пов’язана з неможливістю реалізації процесів, які виконує Замовник, і яка не може бути усунена шляхом перезавантаження сервера або клієнтського додатка.

6.2. **Серйозна несправність** – це несправність, що характеризується відсутністю стабільності в роботі Системи або її частини та обумовлена періодичною (більше, ніж один раз протягом доби) втратою здатності Системи реалізовувати процеси, які виконує Замовник, і яка може бути усунена шляхом перезавантаження сервера або клієнтського додатка.

6.3. **Дрібна несправність** – це несправність, яка характеризується незначними відхиленнями від норми в роботі Системи, що не впливає на можливість реалізації процесів, які виконує Замовник.

6.4. **Доробки** – це додаткові роботи, які визначаються, як доопрацювання, нарощення функціоналу, тощо та/або зміни до поточної конфігурації Системи, необхідних Замовнику з метою внесення змін у свої процеси.

6.5. **Консультація** – це звернення, що покликане надати Замовнику в усній формі інформацію з вирішення завдань по роботі з Системою, налаштуванням, адмініструванням обладнання, тощо.

**7. ТЕРМІНИ УСУНЕННЯ НЕСПРАВНОСТЕЙ ТА ЧАС ВИКОНАННЯ ЗВЕРНЕНЬ**

7.1. Усунення несправностей, проведення доробок та надання консультацій відбуваються з дотриманням термінів, зазначених в Додатку №2 до даного Договору.

7.2. Термін усунення несправностей визначається починаючи з часу надходження від Замовника повідомлення з повним описом несправностей, що виникають під час експлуатації Системи, відповідно до класифікації в п.6 даного Договору.

7.3. Термін виконання доробки розраховується Виконавцем орієнтовно з урахуванням попереднього досвіду виконання подібних змін чи доопрацювань Системи. Прийом такого звернення погоджується з Замовником письмово. Час виконання доробки може бути більшим ніж прогнозується на надання таких послуг. Термін доробки визначається фактично затраченим часом.

7.4. Доробки виконуються кваліфікованими фахівцями Виконавця переважно в неробочий час, з урахуванням завантаження по всіх проектах Виконавця.

**8. РЕГЛАМЕНТ ВЗАЄМОДІЇ**

8.1. Перед зверненням до СТП Замовник, у відповідності з Додатком №2 до Договору, повинен виконати всі дії, які можуть призвести до самостійного усунення несправності. У разі неможливості самостійного вирішення несправностей Замовник звертається до Виконавця.

8.2. Взаємодія з СТП відбувається шляхом електронного листування за адресою **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**та/або в телефонному режимі з номерів зазначених у відповідних Додатках до даного Договору за телефонами «гарячої лінії» Виконавця \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ з веденням протоколу взаємодії. Усі звернення в СТП повинні оформлюватися та бути продубльовані у вигляді електронного листа на адресу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. У полі «Тема» лист повинен містити короткий зміст питання. Звернення оформлюється в довільному форматі повідомлення, в якому контактна особа Замовника зазначає вид несправності згідно п.6 даного Договору, описує несправності, що виникають під час експлуатації Системи та прикріплює файли, які, на думку Замовника, необхідні для проведення аналізу таких несправностей. Замовник має телефонувати лише з зареєстрованого телефонного номеру, в іншому випадку звернення не будуть зафіксовані у відповідному протоколі взаємодії.

8.3. СТП з дотриманням термінів, зазначених в п.7 даного Договору, аналізує отриману від Замовника інформацію і формує відповідь, що може містити як запит на отримання більш детальної інформації, так й інструкції по усуненню несправності.

8.4. Замовник виконує дії, описані в повідомленні від СТП, і надсилає у відповідь повідомлення з описом результатів або підтвердження усунення несправностей, що виникають під час експлуатації Системи.

8.5. На вимогу СТП Замовник надає можливість термінального підключення до сервера телефонії, шляхом забезпечення підключення по безпечним протоколам.

8.6. Виконавець відправляє свого спеціаліста для усунення несправностей на місці встановлення Системи в тому випадку, коли, на думку Виконавця, усунення несправностей, що виникають під час експлуатації Системи, або їх переведення в нижчий статус іншим способом неможливе, дотримуючись термінів, зазначених в п.7 даного Договору.

8.7. Сторони погодили, що звернення Замовника до СТП Виконавця, у відповідності до Додатку №2 до Договору, є початком надання Послуг на технічну підтримку програмно-апаратного комплексу для Контактного Центра у звітний період.

**9. ГАРАНТІЇ**

9.1. Виконавець гарантує Замовнику, що буде надавати технічний персонал, який володіє відповідним кваліфікаційним рівнем, для надання послуг технічної підтримки, яких потребує Замовник.

9.2. Виконавець зобов’язується попереджати про свої дії в рамках надання послуг технічної підтримки, виконання яких може призвести до збою або виникненню помилок в роботі Системи.

9.3. Виконавець зобов’язується вживати всі можливі заходи з метою попередження збоїв у роботі Системи.

**10. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН**

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

10.2. У разі несвоєчасного виконання договірних зобов’язань щодо строків надання Послуг та/або усунення недоліків, що є предметом даного Договору, Виконавець виплачує Замовнику пеню у розмірі 0,1 відсотка вартості Послуг, з яких допущено прострочення за кожен день прострочення, а за прострочення понад тридцять днів додатково стягується штраф у розмірі семи відсотків.

10.3. Сплата пені та/або штрафу не звільняє Виконавця від належного виконання ним своїх зобов’язань, передбачених даним Договором.

10.4. Замовник звільняється від відповідальності за неналежне виконання взятих на себе зобов’язань по оплаті наданих Послуг у разі відсутності фінансування видатків (та/або ненадходження коштів) Державного бюджету на відповідний рахунок Замовника на зазначені цілі.

10.5. Замовник звільняється від відповідальності за порушення грошових зобов’язань у зв’язку з несвоєчасним відкриттям бюджетних асигнувань не з його вини чи не з вини головного розпорядника коштів, а також несвоєчасним проведенням органами Державної казначейської служби України відповідних платежів.

10.6. У випадку неякісного надання Послуг Виконавцем, Виконавець повинен сплатити Замовнику штраф у розмірі 3% вартості неякісних Послуг.

**11. ОБСТАВИНИ НЕПЕРЕБОРНОЇ СИЛИ**

11.1. Сторони не несуть відповідальності за невиконання або неналежне виконання будь-якого із положень даного договору про закупівлю, якщо це невиконання або неналежне виконання є наслідком обставин поза контролем виконавчої Сторони, таких як пожежі, стихійні лиха, воєнні дії, торгове ембарго (далі – форс-мажорні обставини).

11.2. У випадку настання форс-мажорних обставин строк виконання зобов’язань Сторонами за даним договором про закупівлю продовжується відповідно до часу, протягом якого діють такі обставини, але не більш ніж до кінця бюджетного періоду. Такий строк продовжується шляхом укладання додаткової угоди у порядку та на умовах цього договору про закупівлю.

11.3. Якщо форс-мажорні обставини триватимуть понад 6 місяців поспіль, даний договір про закупівлю може бути розірвано в односторонньому порядку Замовником шляхом направлення письмового повідомлення про це другій Стороні на офіційну електронну пошту Сторони. Дата, зазначена в такому повідомленні, вважатиметься датою розірвання цього договору про закупівлю.

11.4. Сторона, для якої створилася неможливість виконання зобов’язань за даним Договором, повинна негайно письмово сповістити другу Сторону про початок і припинення форс-мажорних обставин.

11.5. Наявність і тривалість форс-мажорних обставин підтверджується листом Торгово-промислової палати України, крім обставин, визначених пунктом 8.7 цього договору про закупівлю.

11.6. Наявність форс-мажорних обставин не звільняє Сторони від виконання своїх обов’язків за договором про закупівлю після закінчення дії цих форс-мажорних обставин, але до моменту розірвання договору про закуплю/ закінчення строку дії договору про закупівлю.

11.7. Форс-мажорними обставинами можуть рахуватися надзвичайні, невідворотні та об’єктивні обставини, а саме військова агресія Російської Федерації проти України, що стала підставою введення воєнного стану, що підтверджені листом Торгово-промислової палати України від 28.02.2022 №2024/02.0-7.1.

11.8. У разі неможливості виконання або неможливості належного виконання Сторонами будь-якого із положень цього договору про закупівлю, якщо це невиконання або неналежне виконання є наслідком обставин, визначених пунктом 8.7 цього договору про закупівлю, Сторона, яка не в змозі виконувати будь-яке із положень цього договору про закупівлю, негайно письмово повідомляє другу Сторону про такі обставини.

**12. АНТИКОРУПЦІЙНЕ ЗАСТЕРЕЖЕННЯ**

12.1. Під час виконання своїх зобов’язань за цим Договором Сторони, їх афілійовані особи, працівники або посередники не виплачують, не пропонують виплатити і не дозволяють виплату будь-яких коштів або передачу цінностей прямо або опосередковано будь-яким особам для впливу на дії чи рішення цих осіб з метою отримання неправомірних переваг чи на інші неправомірні цілі.

 Під час виконання своїх зобов’язань за цим Договором Сторони, їх афілійовані особи, працівники або посередники не здійснюють дії, що кваліфікуються законодавством України, як давання/одержання хабара, комерційний підкуп, а також дії, що порушують вимоги законодавства України та міжнародних актів щодо протидії легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом.

Кожна з Сторін цього Договору відмовляється від стимулювання будь-яким чином працівників іншої Сторони, у тому числі шляхом надання коштів, подарунків, безоплатного виконання для них робіт (послуг) та іншими, незазначеними в цьому пункті способами, що ставить працівника в певну залежність, і спрямованого на забезпечення виконання цим працівником будь-яких дій на користь стимулюючої Сторони.

12.2. У разі виникнення у Сторони підозр, що відбулося або може відбутися порушення будь-яких антикорупційних умов, Сторона зобов’язується повідомити про це іншу Сторону в 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. У письмовому повідомленні Сторона зобов’язана зазначити факти або надати матеріали, які достовірно підтверджують або дають підставу припускати, що відбулося або може відбутися порушення будь-яких положень антикорупційних умов Сторонами, їх афілійованими особами, працівниками або посередниками, що виражається в діях, які кваліфікуються законодавством України як давання/одержання хабара, комерційний підкуп, а також діях, які порушують вимоги законодавства України та міжнародних актів щодо протидії легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом.

12.3. Сторони цього Договору визнають проведення процедур щодо запобігання корупції і контролюють їх дотримання. Сторони докладають зусиль для мінімізації ризиків ділових відносин з користувачами, які можуть бути залучені в корупційну діяльність, а також надають сприяння один одному з метою запобігання корупції. Сторони забезпечують реалізацію процедур проведення перевірок з метою запобігання ризиків залучення Сторін у корупційну діяльність.

12.4. Сторони гарантують належний розгляд представлених у рамках виконання цього Договору фактів з дотриманням принципів конфіденційності та застосуванням ефективних заходів щодо усунення труднощів та запобігання можливим конфліктним ситуаціям.

12.5. Сторони гарантують повну конфіденційність під час виконання антикорупційних умов цього Договору, а також відсутність негативних наслідків як для Сторони Договору в цілому, так і для конкретних працівників Сторони Договору, які повідомили про факти порушень.

12.6. Зазначене у цьому розділі антикорупційне застереження є істотною умовою цього Договору відповідно до частини першої статті 638 Цивільного кодексу України**.**

**13. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ**

13.1. Цей договір набирає чинності з дати його підписання сторонами і діє до 31.12.2023, а в частині розрахунків — до повного виконання його умов сторонами.

13.2. У випадку істотної зміни обставин, якими Сторони керувалися при укладанні Договору, внаслідок чого товар перестане відповідати вимогам (потребам) Покупця, до Договору вносяться зміни, або його дія припиняється, що оформлюється додатковою угодою.

13.3. Цей Договір укладається і підписується у 2 (двох) примірниках, що мають однакову юридичну силу.

13.4. Дія цього Договору може продовжуватися на строк, достатній для проведення процедури закупівлі на початку наступного року, в обсязі, що не перевищує 20 відсотків суми, визначеної у Договорі, укладеному в попередньому році, якщо видатки на цю мету затверджено в установленому порядку

**14. ВИРІШЕННЯ СПОРІВ**

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

14.2. У разі недосягнення Сторонами згоди спори або розбіжності вирішуються у судовому порядку з дотриманням вимог законодавства щодо підсудності таких спорів.

**15. ІНШІ УМОВИ ДОГОВОРУ**

15.1. Дія Договору припиняється:

- за згодою Сторін;

- з інших підстав, передбачених цим Договором та чинним законодавством України.

15.2Істотні умови договору про закупівлю не можуть змінюватися після його підписання до виконання зобов’язань сторонами в повному обсязі, крім випадків визначених пунктом 19 Особливостей, а саме:

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

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

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

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

5) зміни ціни в договорі про закупівлю у зв’язку з зміною ставок податків і зборів та/або зміною умов щодо надання пільг з оподаткування – пропорційно до зміни таких ставок та/або пільг з оподаткування, а також у зв’язку з зміною системи оподаткування пропорційно до зміни податкового навантаження внаслідок зміни системи оподаткування;

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

7) зміни умов у зв’язку із застосуванням положень частини шостої статті 41 Закону.

**16.ДОДАТКИ ДО ДОГОВОРУ**

Невід’ємною частиною Договору є:

Додаток №1 – Специфікація

Додаток №2 – Умови про рівень сервісу (обслуговування) («SLA»)

**17. МІСЦЕЗНАХОДЖЕННЯ ТА РЕКВІЗИТИ СТОРІН**

|  |  |
| --- | --- |
| **ВИКОНАВЕЦЬ** | **ЗАМОВНИК****Головне управління Національної поліції****в Полтавській області** |
|  |  |
|  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**ДОДАТОК №1**

до Договору № \_\_\_\_

від \_\_\_.\_\_\_.2023 р.

**СПЕЦИФІКАЦІЯ**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Найменування** | **Одиниця виміру** | **Кількість** | **Ціна, грн.** | **Сума, грн.** |
| 1 | Послуги з технічної підтримки  | послуга | 1 | \_\_\_\_\_,00 | \_\_\_\_\_,00 |
|  | **Всього, грн.:** | **\_\_\_\_\_\_,00** |

|  |
| --- |
| **Послуги з технічної підтримки включають в себе:** |
| Доступ до оn-lіnе інструкції |  |
| Консультація по E-mail |  |
| Консультації по телефону та віддалене адміністрування |  |
| Збереження резервних копій файлів конфігурації |  |
| Надання критичних оновлень версії програмного забезпечення |  |
| Надання оновлень версії програмного забезпечення за запитом |  |
| Моніторинг працездатності системи |  |
| Резервні копії бази даних замовника  |  |
| Допомога у вирішенні питань з постачальниками послуг доступу до Інтернет та телефонії |  |
| Кількість годин додаткових послуг, включених до пакета | 5 |
| Необхідність наявності ІТ-спеціаліста у клієнта | Бажано |

|  |  |
| --- | --- |
| **Послуги/Тарифний план** | **Показники****(відмітки)** |
| Час надання послуг | Цілодобово24/7/365(у т.ч. вихідні і святкові дні) |
| **Термін реакції на звернення до, годин** |
| Аварія | 1 |
| Серйозна несправність | 1 |
| Дрібна несправність | 1 |
| Консультація | 1 |

|  |
| --- |
| **Термін усунення несправності до, годин** |
| Аварія | 6 |
| Серйозна несправність | 8 |
| Дрібна несправність | 24 |
| Консультація | 12 |
| Доробки | від 24 |

**Контактна інформація про уповноважених співробітників Замовника:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Співробітник Замовника** | **Посада або зона відповідальності** | **Електронна адреса** | **Телефон** | **Мобільний телефон** |
| ПІБ | Начальник відділу служби «102»  | ….@..... | (\_\_) \_\_\_\_\_\_\_\_ | (098) \_\_\_\_\_\_(050) \_\_\_\_\_\_(073) \_\_\_\_\_\_ |
| ПІБ | Заступник начальника відділу служби «102»  | ….@..... | (\_\_) \_\_\_\_\_\_\_\_ | (098) \_\_\_\_\_\_(050) \_\_\_\_\_\_(073) \_\_\_\_\_\_ |
| ПІБ | Старший зміни | ….@..... | (\_\_) \_\_\_\_\_\_\_\_ | (098) \_\_\_\_\_\_(050) \_\_\_\_\_\_(073) \_\_\_\_\_\_ |
| ПІБ | УІАП  | ….@..... | (\_\_) \_\_\_\_\_\_\_\_ | (098) \_\_\_\_\_\_(050) \_\_\_\_\_\_(073) \_\_\_\_\_\_ |
| ПІБ | УОАЗОР  | ….@..... | (\_\_) \_\_\_\_\_\_\_\_ | (098) \_\_\_\_\_\_(050) \_\_\_\_\_\_(073) \_\_\_\_\_\_ |

|  |  |
| --- | --- |
| **»** | **ЗАМОВНИК****Головне управління Національної поліції****в Полтавській області** |
|  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**ДОДАТОК № 2**

до Договору № \_\_\_\_

від \_\_\_.\_\_\_.2023 р.

**УМОВИ ПРО РІВЕНЬ СЕРВІСУ (ОБСЛУГОВУВАННЯ) («SLA»)**

**І. Регламент взаємодії**

При виникненні необхідності звернутися в СТП Виконавця, Замовник керується умовами Договору та Умовами «SLA».

Якщо виникла така ситуація, коли довірена особа з розділу ІІІ Умов «SLA», використовуючи канали комунікацій з розділу ІІ Умов «SLA», звертається до СТП Виконавця, при цьому виконала Перелік дій при перевірці Системи у відповідності до розділу ІV Умов «SLA», черговий спеціаліст СТП проводить ідентифікацію уповноваженого співробітника Замовника після чого проводить процес обробки звернення.

В рамках даного процесу уповноважений співробітник Замовника описує предмет звернення та зроблені кроки у відповідності з внутрішніми інструкціями, а черговий спеціаліст СТП фіксує звернення у системі обліку заявок відповідно до розділу VІІ Умов «SLA». Факт звернення до СТП є підтвердженням початку надання послуг з технічної підтримки.

Черговий спеціаліст СТП відповідно до п.7 Договору і розділу V Умов «SLA» приймає звернення та починає аналіз звернення та кваліфікує звернення відповідно до п.6 Договору. Звернення кваліфіковані, як доробки приймаються у роботу лише після письмового підтвердження та окремо погоджуються строки виконання відповідно до даного Договору.

Після проведення аналізу надає резолюцію та орієнтовний час відновлення працездатності відповідно до п.8 Договору та розділу V Умов «SLA», а також про можливі застереження.

При прийомі та обробці звернень можливі додаткові дії від Замовника.

**ІІ. Канали комунікації**

Звернення з питання технічної підтримки можливі по офіційних каналах зв'язку:

1. тел.:
2. моб.:

email:

Звернення щодо усунення проблем приймаються в телефонному режимі з відповідним записом розмови для оперативності усунення, при цьому необхідно продублювати звернення в письмовому вигляді на вказану електронну адресу. Запити іншого характеру спочатку направляються листом на електронну адресу.

Абсолютно всі звернення приймаються виключно від контактних осіб Замовника, які зафіксовані в системі. Звернення до спеціалістів через невизначені канали комунікації не вважаються прийнятими.

**ІІІ. Уповноважені співробітники Замовника**

Звернення в технічну підтримку приймаються лише від уповноважених співробітників Замовника, ідентифікація яких відбувається за номером телефону та ПІБ згідно Додатку №1 до Договору (при телефонному зверненні) або адресою електронної пошти (при надходженні електронного листа). Замовник має телефонувати лише з зареєстрованого телефонного номеру, в іншому випадку звернення не будуть зафіксовані у відповідному протоколі взаємодії, а дзвінок в такому випадку переадресовується на інших відділ Виконавця.

**IV. Перелік дій при перевірці Системи**

При виникненні проблем в роботі служби екстреного номера «102», необхідно виконати комплексну перевірку Системи відповідальним фахівцем – співробітником Замовника, а саме:

1. Електроживлення:

* функціонує в штатному режимі.

2. Локальна мережа:

* функціонує в штатному режимі.

3. Провайдер:

* надає послуги в штатному режимі.

4. Серверне обладнання:

* підключене до мережі живлення 220В;
* підключене до локальної мережі.

5. VoIP обладнання:

* підключене до мережі живлення 220В;
* підключене до локальної мережі.

6. Робоче місце:

* підключене до мережі живлення 220В;
* підключене до локальної мережі;
* підключена гарнітура / IP-телефон;
* операційна система та програмне забезпечення працює в штатному режимі.

**V. Терміни реакції**

СТП Виконавця працює в цілодобовому режимі за формою – 24 / 7 / 365, у тому числі у вихідні та святкові дні в межах визначеного тарифного плану згідно з Додатком №1 до Договору.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Тип звернення | Час реакції (годин) | Час усунення (годин) |
| Аварія | 1 | 6 |
| Серйозна несправність | 1 | 12 |
| Дрібна несправність | 1 | 24 |
| Консультація | 1 | 12 |

**VI. Зона відповідальності**

У зону відповідальності входить:

* + 1. Програмна частина Системи телефонії (клієнт і сервер) – знаходиться в зоні відповідальності Виконавця;
		2. Апаратна частина Системи телефонії (фізичні сервери і супутнє VoIP-обладнання), її налаштування – суміжна зона відповідальності:
		- обладнання, що поставлялося Виконавцем – відповідальність Виконавця;
		- обладнання, що надається Замовником – відповідальність Замовника.

Виконавець не відповідає за працездатність самого обладнання, що не підпадає під гарантійні зобов’язання виробника апаратної частини.

* + 1. Середовище робіт (електроживлення і ЛВС) – зона відповідальності Замовника;
		2. Зовнішні канали зв'язку – зона відповідальності Замовника та третіх осіб (відповідних провайдерів).
		3. За необхідності Замовник має забезпечити можливість підключення до серверу телефонії шляхом забезпечення підключення по безпечним протоколам для якнайшвидшого усунення несправностей.

**VII. Звітність**

Звітність передбачена за узгодженими Сторонами критеріями. Основним джерелом інформації в якому фіксуються всі звернення Замовника – є облікова система заявок JIRA.

|  |  |
| --- | --- |
|  | **ЗАМОВНИК****Головне управління Національної поліції****в Полтавській області** |
|  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**Додаток 5**

**до тендерної документації**

Перелік документів

* Інформація та необхідні документи відповідно вимог тендерної документації.
* Інформація та необхідні документи відповідно до вимог Додатку 1
* Інформація та необхідні документи щодо предмету закупівлі відповідно Додатку 2
* Цінова пропозиція - Додаток 3
* Пропозиція Учасника може містити і іншу інформацію щодо предмету закупівлі та/або вимог тендерної документації, яку він вважає за потрібне додати до своєї пропозиції.