**Комунальне підприємство**

**«Головний інформаційно - обчислювальний центр»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | | **«ЗАТВЕРДЖЕНО»**  Рішенням уповноваженої особи  Протокол № 60/1  від «12» лютого 2024 року  (зі змінами згідно з протоколом № 69/1-зм  від «16» лютого 2024 року)  Уповноважена особа  **Страдна А.А.**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  підпис |  |
|  |  | | |

**ТЕНДЕРНА ДОКУМЕНТАЦІЯ**

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

на закупівлю

«Супровід інформаційно-комунікаційних систем, платформ, вебпорталів, сервісів та програмного забезпечення, код національного класифікатора України ДК 021:2015 «Єдиний закупівельний словник» – 72250000-2: Послуги, пов’язані із системами та підтримкою»

**Київ 2024**

**ТЕНДЕРНА ДОКУМЕНТАЦІЯ**

**ДЛЯ ПРОЦЕДУРИ ЗАКУПІВЛІ «ВІДКРИТІ ТОРГИ»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **РОЗДІЛ 1**  **«ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ»** | | |
| **1** | **2** | **3** |
| **1.** | **Терміни, які вживаються в тендерній документації** | Документацію розроблено відповідно до вимог Закону України «Про публічні закупівлі» (далі — Закон) та Особливостей здійснення публічних закупівель товарів, робіт і послуг для замовників, передбачених Законом України «Про публічні закупівлі», на період дії правового режиму воєнного стану в Україні та протягом 90 днів з дня його припинення або скасування, затверджених постановою Кабміну від 12.10.2022 № 1178 (із змінами й доповненнями) (далі — Особливості).  Терміни, які використовуються в цій документації, вживаються у значенні, наведеному в Законі та Особливостях. |
| **2.** | **Інформація про замовника торгів** |  |
| **2.1.** | Повне найменування | Комунальне підприємство «Головний інформаційно-обчислювальний центр» |
| **2.2.** | Місцезнаходження | 02192, м. Київ, вул. Космічна, 12-А |
| **2.3.** | Прізвище, ім’я та по батькові, посада та адреса однієї чи кількох посадових осіб замовника, уповноважених здійснювати зв’язок з учасниками | З питань, пов’язаних з підготовкою тендерних пропозицій учасники процедури закупівлі (далі – Учасник) можуть звертатися до:  Уповноваженої особи – провідного юрисконсульта відділу супроводу публічних закупівель юридичного департаменту Страдна Анна Антонівна,  тел.: (044)366-81-38  **anna.stradna@kyivcity.gov.ua** |
| **3.** | **Процедура закупівлі** | Відкриті торги з особливостями |
| **4.** | **Інформація про предмет закупівлі** |  |
| **4.1.** | Назва предмета закупівлі | Супровід інформаційно-комунікаційних систем, платформ, вебпорталів, сервісів та програмного забезпечення, код національного класифікатора України ДК 021:2015 «Єдиний закупівельний словник» – 72250000-2: Послуги, пов’язані із системами та підтримкою |
| **4.2.** | Опис окремої частини (частин) предмета закупівлі (лота), щодо якої можуть бути подані тендерні пропозиції | Поділ на лоти не передбачено.  Закупівля здійснюється щодо предмету закупівлі в цілому |
| **4.3.** | Місце, кількість, обсяг поставки товарів (надання послуг, виконання робіт) | Місце надання послуг – м. Київ, вул. Космічна, 12-А  Обсяг – 1 послуга, згідно умов Додатку 3 |
| **4.4.** | Строк поставки товарів (надання послуг, виконання робіт) | Послуги надаються з дати отримання письмових заявок від Замовника, в яких зазначаються періоди, в яких планується отримання таких послуг до 31.12.2024. |
| **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 повинно бути розраховано та зазначено ціну тендерної пропозиції** | Валютою тендерної пропозиції є гривня. У разі якщо учасником процедури закупівлі є нерезидент, такий Учасник зазначає ціну пропозиції в електронній системі закупівель у валюті – гривня. |
| **7.** | **Інформація про мову (мови), якою(якими) повинно бути складено тендерні пропозиції** | Мова тендерної пропозиції – українська.  1.7.1. Під час проведення процедур закупівель усі документи, що готуються замовником, викладаються українською мовою, а також за рішенням замовника одночасно всі документи можуть мати автентичний переклад на іншу мову. Визначальним є текст, викладений українською мовою.  1.7.2. Стандартні характеристики, вимоги, умовні позначення у вигляді скорочень та термінологія, пов’язана з товарами, роботами чи послугами, що закуповуються, передбачені існуючими міжнародними або національними стандартами, нормами та правилами, викладаються мовою їх загально прийнятого застосування.  1.7.3. Уся інформація розміщується в електронній системі закупівель українською мовою, крім тих випадків коли використання букв та символів української мови призводить до їх спотворення (зокрема, але не виключно адреси мережі "інтернет", адреси електронної пошти, торговельної марки (знаку для товарів та послуг), загальноприйняті міжнародні терміни).  1.7.4. Якщо в складі тендерної пропозиції надається документ, що складений на іншій, ніж українська мова, він повинен бути перекладений українською мовою та переклад (або справжність підпису перекладача) засвідчений нотаріально або легалізований у встановленому законодавством України порядку.  1.7.5. Тексти повинні бути автентичними, визначальним є текст, викладений українською мовою.  1.7.6. У разі надання документів, які необхідні для формування тендерної пропозиції учасника, виданих відповідними установами, підприємствами, організаціями російською мовою, такі документи не потребують перекладу українською мовою.  Виключення:  1. Замовник не зобов’язаний розглядати документи, які не передбачені вимогами тендерної документації та додатками до неї та які учасник додатково надає на власний розсуд, в тому числі якщо такі документи надані іноземною мовою без перекладу.  2. У випадку надання учасником на підтвердження однієї вимоги кількох документів, викладених різними мовами та за умови, що хоча б один з наданих документів відповідає встановленій вимогі, в тому числі щодо мови, замовник не розглядає інший(і) документ(и), що учасник надав додатково на підтвердження цієї вимоги, навіть якщо інший документ наданий іноземною мовою без перекладу). |
| **Розділ 2**  **«Порядок Внесення 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 законодавства у сфері публічних закупівель, викладених у висновку органу державного фінансового контролю відповідно до статті 8 Закону, або за результатами звернень, або на підставі рішення органу оскарження внести зміни до тендерної документації. У разі внесення змін до тендерної документації строк для подання тендерних пропозицій продовжується замовником в електронній системі закупівель, а саме в оголошенні про проведення відкритих торгів, таким чином, щоб з моменту внесення змін до тендерної документації до закінчення кінцевого строку подання тендерних пропозицій залишалося не менше чотирьох днів.  Зміни, що вносяться замовником до тендерної документації, розміщуються та відображаються в електронній системі закупівель у вигляді нової редакції тендерної документації додатково до початкової редакції тендерної документації. Замовник разом із змінами до тендерної документації в окремому документі оприлюднює перелік змін, що вносяться.  Зміни до тендерної документації у машинозчитувальному форматі розміщуються в електронній системі закупівель протягом одного дня з дати прийняття рішення про їх внесення. |
| **РОЗДІЛ 3**  **«ІНСТРУКЦІЯ З ПІДГОТОВКИ ТЕНДЕРНОЇ ПРОПОЗИЦІЇ»** | | |
| **1.** | **Зміст і спосіб подання тендерної пропозиції** | *Тендерні пропозиції подаються відповідно до порядку, визначеного статтею 26 Закону, крім положень частин першої, четвертої, шостої та сьомої статті 26 Закону.*  3.1.1. Тендерна пропозиція подається в електронній формі через електронну систему закупівель шляхом заповнення електронних форм з окремими полями, у яких зазначається інформація про ціну, інші критерії оцінки (у разі їх встановлення замовником), інформація від учасника процедури закупівлі про його відповідність кваліфікаційним (кваліфікаційному) критеріям (у разі їх (його) встановлення, наявність/відсутність підстав, установлених у [пункті 47](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/922-19#n1261) Особливостей і в тендерній документації, та шляхом завантаження необхідних документів, що вимагаються замовником у тендерній документації:  - інформацією, що підтверджує відповідність учасника кваліфікаційним (кваліфікаційному) критеріям – ***згідно*** ***Додатку 1*** до цієї тендерної документації;  - інформацією щодо відсутності підстав, установлених у пункті 47 Особливостей – згідно ***Додатку 2*** до цієї тендерної документації;  - для об’єднання учасників, як учасника процедури закупівлі, замовником зазначаються умови щодо надання інформації та способу підтвердження відповідності таких учасників об’єднання, установленим кваліфікаційним критеріям та підставам, визначеним пунктом 47 Особливостей, згідно з ***Додатком 2*** до цієї тендерної документації;  - інформації та документів щодо підтвердження відповідності пропозиції Учасника необхідним технічним, якісним та кількісним характеристикам предмета закупівлі, згідно ***Додатку 3*** до цієї тендерної документації (у разі потреби – планам, кресленням, малюнкам чи опису предмета закупівлі);  - проєкт договору про закупівлю викладений Замовником в окремому файлі - ***Додаток 4*** до тендерної документації, кожна сторінка якого завірена підписом уповноваженої особи Учасника та скріплена печаткою Учасника (за її наявності та у випадку використання печатки учасником в своїй господарській діяльності та при оформленні документів), без заповнення його пунктів, що підтверджує згоду з умовами договору – згідно з ***Додатком 4*** до цієї тендерної документації;  - документів, що підтверджують повноваження посадової особи або представника учасника процедури закупівлі щодо підпису документів тендерної пропозиції та договору про закупівлю за результатами процедури закупівлі;  - розрахунок вартості за формою Додатку 2 до Договору про надання послуг «Кошторис» що викладений в Додатку 4 до тендерної документації.  - документів, що підтверджують надання учасником забезпечення тендерної пропозиції (якщо таке забезпечення передбачено оголошенням про проведення процедури закупівлі);  - інформацією щодо кожного субпідрядника/ співвиконавця у разі залучення (з урахуванням п. 8 «Інформація про субпідрядника» даного Розділу)  - у разі якщо тендерна пропозиція подається об’єднанням учасників, до неї обов’язково включається документ про створення такого об’єднання.  - інших документів та інформації, що вимагаються по змісту тендерної документації.  3.1.2. Рекомендується документи у складі пропозиції Учасника надавати у тій послідовності, в якій вони наведені у тендерній документації замовника, а також надавати окремим файлом кожний документ, що іменується відповідно змісту документа.  3.1.3. ***Переможець у строк, що не перевищує чотири дні з дати оприлюднення в електронній системі закупівель повідомлення про намір укласти договір про закупівлю, подає інформацію (документи, встановлені в Додатку 2 (для переможця) шляхом оприлюднення їх в електронній системі закупівель.***  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.  У випадку ненадання переможцем документів ***згідно з Додатком 2*** ***(для переможця)*** або надання їх з порушенням терміну або вимог, передбачених тендерною документацією, або у випадку якщо щодо переможця наявні підстави для відмови передбачені пунктом 47 Особливостей, Переможець вважається таким, що не надав у спосіб, зазначений в тендерній документації, документи, що підтверджують відсутність підстав, установлених пунктом 47 Особливостей.  3.1.4. Всі документи тендерної пропозиції подаються в електронному вигляді через електронну систему закупівель (шляхом завантаження сканованих документів або електронних документів в електронну систему закупівель), зміст та вигляд яких повинен відповідати оригіналам відповідних документів, згідно з якими виготовляються такі скановані копії. Сканована копія (скан-копія) – примірник завантаженого документа, що містить точне знакове та графічне відтворення змісту та/або інформації та реквізитів документа-оригінала.  Документи, що складаються безпосередньо учасником як власником документу, повинні бути датовані не раніше дати оголошення про закупівлю, оформлені належним чином та відповідати вимогам щодо наявності усіх обов’язкових реквізитів документу, що встановлені пунктом 4.4. ДСТУ 4163-2020 «УНІФІКОВАНА СИСТЕМА ОРГАНІЗАЦІЙНО-РОЗПОРЯДЧОЇ ДОКУМЕНТАЦІЇ  Вимоги до оформлювання документів».  У випадках, коли в тендерній документації наявна вимога замовника щодо надання документу, це означає, що замовник вимагає надання скан-копії із оригіналу або нотаріально засвідченої копії відповідного документу. Оригіналом документу є документ, який містить усі необхідні реквізити та типову для даного виду правовідносин форму у кольоровому зображенні, що співпадає із автентичним документом, з якого виготовлюється відповідна скан-копія. Нотаріально завіреною формою документу є копія, що виготовлена із оригіналу та містить кольорові зображення штампу нотаріуса та інші реквізити згідно Порядку вчинення нотаріальних дій нотаріусами України.  Документи тендерної пропозиції, які є оригіналами, що видані Учаснику іншими установами, організаціями, підприємствами, або які є нотаріально засвідченими копіями, у т.ч. документи, отримані в електронній формі згідно з чинним законодавством, не потребують власноручного підпису уповноваженої посадової особи або представника учасника процедури закупівлі та відбитку печатки учасника.  У випадках, коли в тендерній документації наявна вимога замовника щодо надання копії документу або належним чином засвідченої копії документу – це означає, що має бути надана скан-копія з паперової копії документу, яка повинна містити дату засвідчення копії, власноручний підпис уповноваженої посадової особи або представника учасника процедури закупівлі, зазначення прізвища, ініціалів особи, яка підписує тендерну пропозицію, а також відбиток печатки (якщо така використовується). У разі надання копії документа, вона має бути засвідчена в установленому порядку не раніше дати оголошення про проведення відкритих торгів.  3.1.5*.* ***Опис та приклади формальних несуттєвих помилок.***  Згідно з наказом Мінекономіки від 15.04.2020 № 710 «Про затвердження Переліку формальних помилок» та на виконання пункту 19 частини 2 статті 22 Закону в тендерній документації наведено опис та приклади формальних (несуттєвих) помилок, допущення яких учасниками не призведе до відхилення їх тендерних пропозицій у наступній редакції:  «Формальними (несуттєвими) вважаються помилки, що пов’язані з оформленням тендерної пропозиції та не впливають на зміст тендерної пропозиції, а саме - технічні помилки та описки.  *Опис формальних помилок:*  1. Інформація / документ, подана учасником процедури закупівлі у складі тендерної пропозиції, містить помилку (помилки) у частині:  - уживання великої літери;  - уживання розділових знаків та відмінювання слів у реченні;  - використання слова або мовного звороту, запозичених з іншої мови;  - зазначення унікального номера оголошення про проведення конкурентної процедури закупівлі, присвоєного електронною системою закупівель та/або унікального номера повідомлення про намір укласти договір про закупівлю - помилка в цифрах;  - застосування правил переносу частини слова з рядка в рядок;  - написання слів разом та/або окремо, та/або через дефіс;  - нумерації сторінок/аркушів (у тому числі кілька сторінок/аркушів мають однаковий номер, пропущені номери окремих сторінок/аркушів, немає нумерації сторінок/аркушів, нумерація сторінок/аркушів не відповідає переліку, зазначеному в документі).  2. Помилка, зроблена учасником процедури закупівлі під час оформлення тексту документа / унесення інформації в окремі поля електронної форми тендерної пропозиції (у тому числі комп'ютерна коректура, заміна літери (літер) та / або цифри (цифр), переставлення літер (цифр) місцями, пропуск літер (цифр), повторення слів, немає пропуску між словами, заокруглення числа), що не впливає на ціну тендерної пропозиції учасника процедури закупівлі та не призводить до її спотворення та / або не стосується характеристики предмета закупівлі, кваліфікаційних критеріїв до учасника процедури закупівлі.  3. Невірна назва документа (документів), що подається учасником процедури закупівлі у складі тендерної пропозиції, зміст якого відповідає вимогам, визначеним замовником у тендерній документації.  4. Окрема сторінка (сторінки) копії документа (документів) не завірена підписом та / або печаткою учасника процедури закупівлі (у разі її використання).  5. У складі тендерної пропозиції немає документа (документів), на який посилається учасник процедури закупівлі у своїй тендерній пропозиції, при цьому замовником не вимагається подання такого документа в тендерній документації.  6. Подання документа (документів) учасником процедури закупівлі у складі тендерної пропозиції, що не містить власноручного підпису уповноваженої особи учасника процедури закупівлі, якщо на цей документ (документи) накладено її кваліфікований електронний підпис.  7. Подання документа (документів) учасником процедури закупівлі у складі тендерної пропозиції, що складений у довільній формі та не містить вихідного номера.  8. Подання документа учасником процедури закупівлі у складі тендерної пропозиції, що є сканованою копією оригіналу документа/електронного документа.  9. Подання документа учасником процедури закупівлі у складі тендерної пропозиції, який засвідчений підписом уповноваженої особи учасника процедури закупівлі та додатково містить підпис (візу) особи, повноваження якої учасником процедури закупівлі не підтверджені (наприклад, переклад документа завізований перекладачем тощо).  10. Подання документа (документів) учасником процедури закупівлі у складі тендерної пропозиції, що містить (містять) застарілу інформацію про назву вулиці, міста, найменування юридичної особи тощо, у зв'язку з тим, що такі назва, найменування були змінені відповідно до законодавства після того, як відповідний документ (документи) був (були) поданий (подані).  11. Подання документа (документів) учасником процедури закупівлі у складі тендерної пропозиції, в якому позиція цифри (цифр) у сумі є некоректною, при цьому сума, що зазначена прописом, є правильною.  12. Подання документа (документів) учасником процедури закупівлі у складі тендерної пропозиції в форматі, що відрізняється від формату, який вимагається замовником у тендерній документації, при цьому такий формат документа забезпечує можливість його перегляду.  *Приклади формальних помилок:*  - «Інформація в довільній формі» замість «Інформація», «Лист-пояснення» замість «Лист», «довідка» замість «гарантійний лист», «інформація» замість «довідка»;  - «м.київ» замість «м.Київ»;  - «поряд -ок» замість «поря – док»;  - «ненадається» замість «не надається»»;  - «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» замість «14.08.2020 №320/13/14-01»  - учасник розмістив (завантажив) документ у форматі «JPG» замість документа у форматі «pdf» (PortableDocumentFormat)».  Документи, що не передбачені законодавством для учасників - юридичних, фізичних осіб, у тому числі фізичних осіб - підприємців, не подаються ними у складі 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 замовником.  3.1.6. 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 удосконаленим електронним підписом (УЕП) або кваліфікованим електронним підписом (КЕП);  3) якщо тендерна пропозиція містить і скановані, і електронні документи, потрібно накласти УЕП або КЕП 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 УЕП або КЕП цієї організації, учаснику не потрібно накладати на нього свій УЕП або КЕП.  Зверніть увагу: документи тендерної пропозиції, які надані не у формі електронного документа (без УЕП або КЕП 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 УЕП або КЕП учасника на сайті центрального засвідчувального органу за посиланням https://czo.gov.ua/verify. Під час перевірки УЕП або КЕП повинні відображатися: прізвище та ініціали особи, уповноваженої на підписання тендерної пропозиції (власника ключа).  У випадку відсутності даної інформації або у випадку не накладення учасником УЕП або КЕП відповідно до умов тендерної документації учасник вважається таким, що не відповідає встановленим абзацом першим частини третьої статті 22 Закону вимогам до учасника відповідно до законодавства та його пропозицію буде відхилено на підставі підпункту 2 пункту 44 Особливостей.  3.1.7. Кожен учасник має право подати тільки одну тендерну пропозицію.  *У випадку подання учасником більше однієї тендерної пропозиції, учасник вважається таким, що не відповідає встановленим*[*абзацом першим*](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/922-19#n1422)*частини третьої статті 22 Закону України «Про публічні закупівлі» вимогам до учасника відповідно до законодавства та його пропозицію буде відхилено на підставі підпункту 2 пункту 44 Особливостей.* |
| **2.** | **Забезпечення тендерної пропозиції** | Вимоги та умови до забезпечення тендерної пропозиції зазначаються у відповідності до наказу Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України від 14.12.2020 № 2628 «Про затвердження форми і Вимог до забезпечення тендерної пропозиції / пропозиції» і Закону (далі - Вимоги), а саме:  Гарантія надається за формою (далі - Форма), наведеною в Додатку 5 до цієї Тендерної документації з урахуванням умов, викладених в даному пункті. Учасникам заборонено відступати від форми гарантії.  Розмір забезпечення тендерної пропозиції:  177 000,00 грн. (сто сімдесят сім тисяч гривень 00 копійок).  Вид забезпечення тендерної пропозиції: електронна банківська гарантія.  Строк дії забезпечення тендерної пропозиції учасника (банківської гарантії) має дорівнювати або перевищувати 90 (дев’яносто) днів із дати кінцевого строку подання тендерних пропозицій включно.  1. Вимоги визначають обов'язкові вимоги до гарантії, яка надається як забезпечення тендерної пропозиції, передбаченої пунктом 10 частини 1 статті 1 Закону України «Про публічні закупівлі» (далі - гарантія), банками (далі - гарант).  2. Терміни, зазначені у Вимогах і Формі, вживаються у значеннях, визначених Цивільним кодексом України, Законом України «Про публічні закупівлі», постановою Правління Національного банку України від 15 грудня 2004 року № 639 «Про затвердження Положення про порядок здійснення банками операцій за гарантіями в національній та іноземних валютах» (у редакції постанови Правління Національного банку України від 25 січня 2018 року № 5).  3. Реквізити гарантії, визначені у Формі, є обов'язковими для складання гарантії.  4. У реквізитах гарантії:  1) щодо повного найменування гаранта зазначається інформація:  - повне найменування гаранта, його ідентифікаційний код у Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань;  - код банку (у разі наявності);  - адреса місцезнаходження; поштова адреса для листування;  - адреса електронної пошти гаранта, на яку отримуються документи;  - SWIFT-адреса гаранта;  2) щодо повного найменування принципала, яким є учасник процедури закупівлі, зазначається інформація:  - повне найменування - для юридичної особи;  - прізвище, ім'я та по батькові (у разі наявності) - для фізичної особи;  - ідентифікаційний код у Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань - для принципала юридичної особи - резидента;  - реєстраційний номер облікової картки платника податків - для принципала фізичної особи - резидента (у разі наявності);  - серія (за наявності) та номер паспорта (для фізичної особи, яка через свої релігійні переконання відмовляється від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків) або індивідуальний податковий номер платника податку на додану вартість (у разі відсутності паспорта);  - адреса місцезнаходження;  3) щодо повного найменування бенефіціара, яким є замовник, зазначається інформація:  - повне найменування юридичної особи; ідентифікаційний код у Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань, його категорія\*\*;  - адреса місцезнаходження;  4) сума гарантії зазначається цифрами і словами, назва валюти - словами;  5) у назві валюти, у якій надається гарантія, зазначається валюта, у якій надається гарантія, та її цифровий і літерний код відповідно до Класифікатора іноземних валют та банківських металів, затвердженого постановою Правління Національного банку України від 04 лютого 1998 року № 34;  6) датою початку строку дії гарантії зазначається дата видачі гарантії або дата набрання нею чинності;  7) зазначається дата закінчення строку дії гарантії, якщо жодна з подій, передбачених у пункті 4 форми, не настане;  8) зазначаються унікальний номер оголошення про проведення конкурентної процедури закупівлі, присвоєний електронною системою закупівель, у форматі UA-XXXX-XX-XX-XXXXXX-X та назва і вебсайта інформаційно-телекомунікаційної системи «PROZORRO»;  9) в інформації щодо тендерної документації зазначаються:  - дата рішення замовника, яким затверджена тендерна документація;  - назва предмета закупівлі / частини предмета закупівлі (лота) згідно з оголошенням про проведення конкурентної процедури закупівлі;  10) строк сплати коштів за гарантією зазначається в робочих або банківських днях;  5. Гарантія та договір, який укладається між гарантом та принципалом, не може містити додаткових умов щодо:  - вимог надання принципалом листів або інших документів (крім випадків надання принципалом повідомлення гаранту про настання обставин, за яких строк дії гарантії вважається закінченим, зазначених у абзаці четвертому пункту 4 Форми;  - вимог надання третіми особами листів або документів, що підтверджують факт настання гарантійного випадку;  - можливості часткової сплати суми гарантії.  (\*даний пункт виконується у випадку встановлення вимоги щодо надання гарантії на паперовому носії).  6. Гарантія, яка складається на паперовому носії, підписується уповноваженою(ими) особою(ами) гаранта та скріплюється печатками (у разі наявності)\*.  7. Гарантія, яка надається в електронній формі, підписується шляхом накладання кваліфікованого(их) електронного(их) підпису(ів) та кваліфікованої електронної печатки (у разі наявності), що прирівняні до власноручного підпису(ів) уповноваженої(их) особи(іб) гаранта та його печатки відповідно.  8. Зміни до гарантії можуть бути внесені в порядку, передбаченому законодавством України, після чого вони стають невід'ємною частиною цієї гарантії.  \*даний пункт виконується у випадку встановлення вимоги щодо надання гарантії на паперовому носії.  До уваги учасників інформація для оформлення банківської гарантії:  Назва Замовника: Комунальне підприємство «Головний інформаційно-обчислювальний центр»  Місцезнаходження Замовника: 02192, м. Київ, вул. Космічна, 12 А  Код ЄДРПОУ: 04013755  IBAN UA143226690000026008300763387 в АТ «Ощадбанк». |
| **3.** | **Умови повернення чи неповернення забезпечення тендерної пропозиції** | Забезпечення тендерної пропозиції повертається учаснику у разі:  1. закінчення строку дії тендерної пропозиції та забезпечення тендерної пропозиції, зазначеного в тендерній документації;  2. укладення договору про закупівлю з учасником, який став переможцем процедури закупівлі;  3. відкликання тендерної пропозиції до закінчення строку її подання;  4. закінчення тендеру в разі неукладення договору про закупівлю з жодним з учасників, які подали тендерні пропозиції.  Забезпечення тендерної пропозиції не повертається у разі:  1. відкликання тендерної пропозиції учасником після закінчення строку її подання, але до того, як сплив строк, протягом якого тендерні пропозиції вважаються дійсними;  2. непідписання договору про закупівлю учасником, який став переможцем тендеру;  3. ненадання переможцем у спосіб, зазначений в тендерній документації, документи, що підтверджують відсутність підстав, визначених пунктом 47 цих особливостей;  4. ненадання переможцем забезпечення виконання договору про закупівлю, якщо таке забезпечення вимагалося замовником;  5. надання учасником недостовірної інформації, що є суттєвою для визначення результатів процедури закупівлі, яку замовником виявлено згідно з абзацом першим пункту 42 особливостей.  6. ненадання переможцем процедури закупівлі забезпечення виконання договору про закупівлю після отримання повідомлення про намір укласти договір про закупівлю, якщо надання такого забезпечення передбачено тендерною документацією.  За зверненням учасника, яким було надано забезпечення тендерної пропозиції, замовник повідомляє установу, що видала такому учаснику гарантію, про настання підстави для повернення забезпечення тендерної пропозиції протягом п’яти днів з дня настання однієї з підстав повернення забезпечення тендерної пропозиції. |
| **4.** | **Строк дії тендерної пропозиції, протягом якого тендерні пропозиції вважаються дійсними** | Тендерні пропозиції вважаються дійсними ***протягом 90 (дев'яносто) днів*** із дати кінцевого строку подання тендерних пропозицій.  До закінчення цього строку замовник має право вимагати від учасників процедури закупівлі продовження строку дії тендерних пропозицій.  Учасник процедури закупівлі ***має право:***   * відхилити таку вимогу, не втрачаючи при цьому наданого ним забезпечення тендерної пропозиції; * погодитися з вимогою та продовжити строк дії поданої ним тендерної пропозиції і наданого забезпечення тендерної пропозиції (у разі якщо таке вимагалося).   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, згідно з пунктом 28 та пунктом 47 Особливостей** | Замовник установлює один або декілька кваліфікаційних критеріїв відповідно до статті 16 Закону. Визначені Замовником згідно з цією статтею кваліфікаційні критерії та перелік документів, що підтверджують інформацію учасників про відповідність їх таким критеріям, зазначені в ***Додатку 2*** до цієї тендерної документації.  Спосіб підтвердження відповідності учасника критеріям і вимогам згідно із законодавством наведено в ***Додатку 2*** до цієї тендерної документації.  Підстави, визначені пунктом 47Особливостей.  Замовник приймає рішення про відмову учаснику процедури закупівлі в участі у відкритих торгах та зобов’язаний відхилити тендерну пропозицію учасника процедури закупівлі в разі, коли:  1) замовник має незаперечні докази того, що учасник процедури закупівлі пропонує, дає або погоджується дати прямо чи опосередковано будь-якій службовій (посадовій) особі замовника, іншого державного органу винагороду в будь-якій формі (пропозиція щодо наймання на роботу, цінна річ, послуга тощо) з метою вплинути на прийняття рішення щодо визначення переможця процедури закупівлі;  2) відомості про юридичну особу, яка є учасником процедури закупівлі, внесено до Єдиного державного реєстру осіб, які вчинили корупційні або пов’язані з корупцією правопорушення;  3) керівника учасника процедури закупівлі, фізичну особу, яка є учасником процедури закупівлі, було притягнуто згідно із законом до відповідальності за вчинення корупційного правопорушення або правопорушення, пов’язаного з корупцією;  4) суб’єкт господарювання (учасник процедури закупівлі) протягом останніх трьох років притягувався до відповідальності за порушення, передбачене пунктом 4 частини другої статті 6, пунктом 1 статті 50 Закону України “Про захист економічної конкуренції”, у вигляді вчинення антиконкурентних узгоджених дій, що стосуються спотворення результатів тендерів;  5) фізична особа, яка є учасником процедури закупівлі, була засуджена за кримінальне правопорушення, вчинене з корисливих мотивів (зокрема, пов’язане з хабарництвом та відмиванням коштів), судимість з якої не знято або не погашено в установленому законом порядку;  6) керівник учасника процедури закупівлі був засуджений за кримінальне правопорушення, вчинене з корисливих мотивів (зокрема, пов’язане з хабарництвом, шахрайством та відмиванням коштів), судимість з якого не знято або не погашено в установленому законом порядку;  7) тендерна пропозиція подана учасником процедури закупівлі, який є пов’язаною особою з іншими учасниками процедури закупівлі та/або з уповноваженою особою (особами), та/або з керівником замовника;  8) учасник процедури закупівлі визнаний в установленому законом порядку банкрутом та стосовно нього відкрита ліквідаційна процедура;  9) у Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб — підприємців та громадських формувань відсутня інформація, передбачена пунктом 9 частини другої статті 9 Закону України “Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб — підприємців та громадських формувань” (крім нерезидентів);  10) юридична особа, яка є учасником процедури закупівлі (крім нерезидентів), не має антикорупційної програми чи уповноваженого з реалізації антикорупційної програми, якщо вартість закупівлі товару (товарів), послуги (послуг) або робіт дорівнює чи перевищує 20 млн. гривень (у тому числі за лотом);  11) учасник процедури закупівлі або кінцевий бенефіціарний власник, член або учасник (акціонер) юридичної особи — учасника процедури закупівлі є особою, до якої застосовано санкцію у вигляді заборони на здійснення у неї публічних закупівель товарів, робіт і послуг згідно із Законом України “Про санкції”, крім випадку, коли активи такої особи в установленому законодавством порядку передані в управління АРМА;  12) керівника учасника процедури закупівлі, фізичну особу, яка є учасником процедури закупівлі, було притягнуто згідно із законом до відповідальності за вчинення правопорушення, пов’язаного з використанням дитячої праці чи будь-якими формами торгівлі людьми.  Замовник може прийняти рішення про відмову учаснику процедури закупівлі в участі у відкритих торгах та може відхилити тендерну пропозицію учасника процедури закупівлі в разі, коли учасник процедури закупівлі не виконав свої зобов’язання за раніше укладеним договором про закупівлю із цим самим замовником, що призвело до його дострокового розірвання, і було застосовано санкції у вигляді штрафів та/або відшкодування збитків — протягом трьох років з дати дострокового розірвання такого договору. Учасник процедури закупівлі, що перебуває в обставинах, зазначених у цьому абзаці, може надати підтвердження вжиття заходів для доведення своєї надійності, незважаючи на наявність відповідної підстави для відмови в участі у відкритих торгах. Для цього учасник (суб’єкт господарювання) повинен довести, що він сплатив або зобов’язався сплатити відповідні зобов’язання та відшкодування завданих збитків. Якщо замовник вважає таке підтвердження достатнім, учаснику процедури закупівлі не може бути відмовлено в участі в процедурі закупівлі.  Замовник не вимагає документального підтвердження інформації про відсутність підстав для відхилення тендерної пропозиції учасника процедури закупівлі та/або переможця, визначених пунктом 47 Особливостей, у разі, коли така інформація є публічною, що оприлюднена у формі відкритих даних згідно із Законом України «Про доступ до публічної інформації», та/або міститься у відкритих публічних електронних реєстрах, доступ до яких є вільним, та/або може бути отримана електронною системою закупівель шляхом обміну інформацією з іншими державними системами та реєстрами. |
| **6.** | **Інформація про необхідні технічні, якісні та кількісні характеристики предмета закупівлі, у тому числі відповідна технічна специфікація (у разі потреби - плани, креслення, малюнки чи опис предмета закупівлі)** | 3.6.1. Учасники процедури закупівлі повинні надати у складі тендерних пропозицій інформацію та документи, які підтверджують відповідність тендерної пропозиції учасника технічним, якісним, кількісним та іншим вимогам до предмету закупівлі, установленим замовником у тендерній документації та у ***Додатку 3*** до цієї тендерної документації.  Технічна специфікація (Технічні вимоги) надається за формою – згідно ***Додатку 3*** до тендерної документації.  3.6.2. Під час здійснення цієї закупівлі стосовно технічних, якісних характеристик предмета закупівлі передбачається необхідність застосування заходів із захисту довкілля, в тому числі під час виконання договору про закупівлю. Учасник зобов’язується дотримуватись передбачених чинним законодавством вимог щодо застосування заходів із захисту довкілля.  На підтвердження застосування заходів із захисту довкілля учасник має надати в складі пропозиції гарантійний лист про застосування заходів із захисту довкілля, в тому числі під час виконання договору про закупівлю.  3.6.3. У цій документації всі посилання на конкретні марку чи виробника або на конкретний процес, що характеризує продукт чи послугу певного суб’єкта господарювання, чи на торгові марки, патенти, типи або конкретне місце походження чи спосіб виробництва вживаються у значенні «…. «або еквівалент»». |
| **7.** | **Інформація про маркування, протоколи випробувань або сертифікати, що підтверджують відповідність предмета закупівлі встановленим замовником вимогам (у разі потреби)** | Не передбачено. |
| **8.** | **Інформація про субпідрядника/співвиконавця (у випадку закупівлі робіт чи послуг)** | Учасник в складі тендерної пропозиції надає довідку з інформацією про повне найменування, місцезнаходження, код ЄДРПОУ та ПІБ керівника щодо кожного суб’єкта господарювання, якого учасник планує залучати до виконання робіт чи послуг як субпідрядника/співвиконавця у обсязі не менше ніж 20 відсотків від вартості договору про закупівлю (надається у разі залучення). Крім того, в разі залучення субпідрядника/співвиконавця у обсязі не менше ніж 20 відсотків від вартості договору про закупівлю учасник зазначає це в електронному полі «інформація про субпідрядника».  У разі незазначення відповідної інформації про залучення субпідрядника/співвиконавця Учасником в електронному полі, тендерна пропозиція такого Учасника буде вважатися такою, що не відповідає вимогам, установленим абзацом першим частини третьої статті 22 Закону України «Про публічні закупівлі» та його пропозицію буде відхилено на підставі підпункту 2 пункту 44 Особливостей. |
| **9.** | **Унесення змін або відкликання тендерної пропозиції учасником** | 3.9.1. 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. |
| **РОЗДІЛ 4**  **«ПОДАННЯ ТА РОЗКРИТТЯ ТЕНДЕРНОЇ ПРОПОЗИЦІЇ»** | | |
| **1.** | **Кінцевий строк подання тендерної пропозиції** | 4.1.1. Кінцевий строк подання тендерних пропозицій –  23 лютого 2024 року о 10 год. 00 хв.  4.1.2. Отримана тендерна пропозиція автоматично вноситься до реєстру отриманих тендерних пропозицій.  4.1.3. Електронна система закупівель автоматично формує та надсилає повідомлення учаснику про отримання його тендерної пропозиції із зазначенням дати та часу. Електронна система закупівель повинна забезпечити можливість подання тендерної пропозиції всім особам на рівних умовах.  4.1.4. Тендерні пропозиції після закінчення кінцевого строку їх подання не приймається електронною системою закупівель. |
| **2.** | **Дата та час розкриття тендерної пропозиції** | Дата і час розкриття тендерних пропозицій, дата і час проведення електронного аукціону визначаються електронною системою закупівель автоматично в день оприлюднення замовником оголошення про проведення відкритих торгів в електронній системі закупівель.  Розкриття тендерних пропозицій здійснюється відповідно до статті 28 Закону (положення абзацу третього частини першої та абзацу другого частини другої статті 28 Закону не застосовуються).  Не підлягає розкриттю інформація, що обґрунтовано визначена учасником як конфіденційна, у тому числі інформація, що містить персональні дані. Конфіденційною не може бути визначена інформація про запропоновану ціну, інші критерії оцінки, технічні умови, технічні специфікації та документи, що підтверджують відповідність кваліфікаційним критеріям відповідно до статті 16 Закону, і документи, що підтверджують відсутність підстав, визначених пунктом 47 Особливостей.  Замовник, орган оскарження та Держаудитслужба мають доступ в електронній системі закупівель до інформації, яка визначена учасником процедури закупівлі конфіденційною. |
| **РОЗДІЛ 5**  **«ОЦІНКА ТЕНДЕРНОЇ ПРОПОЗИЦІЇ»** | | |
| **5.** | **Перелік критеріїв та методика оцінки тендерної пропозиції із зазначенням питомої ваги критерію** | 5.1.1 Розгляд та оцінка тендерних пропозицій здійснюються відповідно до статті 29 Закону (положення частин другої, дванадцятої, [шістнадцятої](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/922-19#n1553), абзаців другого і третього частини п’ятнадцятої статті 29 Закону не застосовуються) з урахуванням положень пункту 43 Особливостей.  Для проведення відкритих торгів із застосуванням електронного аукціону повинно бути подано не менше двох тендерних пропозицій. Електронний аукціон проводиться електронною системою закупівель відповідно до статті 30 Закону.  Критерії та методика оцінки визначаються відповідно до статті 29 Закону.  5.1.2. Перелік критеріїв та методика оцінки тендерної пропозиції із зазначенням питомої ваги критерію:  Оцінка тендерних пропозицій проводиться автоматично електронною системою закупівель на основі критеріїв і методики оцінки, зазначених замовником у тендерній документації, шляхом застосування електронного аукціону.  *(у разі якщо подано дві і більше тендерних пропозицій).*  5.1.3. Якщо була подана одна тендерна пропозиція, електронна система закупівель після закінчення строку для подання тендерних пропозицій, визначених замовником в оголошенні про проведення відкритих торгів, розкриває всю інформацію, зазначену в тендерній пропозиції, крім інформації, визначеної пунктом 40 Особливостей, не проводить оцінку такої тендерної пропозиції та визначає таку тендерну пропозицію найбільш економічно вигідною.  5.1.4. Протокол розкриття тендерних пропозицій формується та оприлюднюється відповідно до частин третьої та четвертої статті 28 Закону. Замовник розглядає таку тендерну пропозицію відповідно до вимог статті 29 Закону (положення частин другої, п’ятої — дев’ятої, одинадцятої, дванадцятої, чотирнадцятої, шістнадцятої, абзаців другого і третього частини п’ятнадцятої статті 29 Закону не застосовуються) з урахуванням положень пункту 43 Особливостей. Замовник розглядає найбільш економічно вигідну тендерну пропозицію учасника процедури закупівлі відповідно до цього пункту щодо її відповідності вимогам тендерної документації.  5.1.5. Строк розгляду тендерної пропозиції, що за результатами оцінки визначена найбільш економічно вигідною, не повинен перевищувати п’яти робочих днів з дня визначення найбільш економічно вигідної пропозиції. Такий строк може бути аргументовано продовжено замовником до 20 робочих днів.  У разі продовження строку замовник оприлюднює повідомлення в електронній системі закупівель протягом одного дня з дня прийняття відповідного рішення.  *Ціна тендерної пропозиції не може перевищувати очікувану вартість предмета закупівлі, зазначену в оголошенні про проведення відкритих торгів.*  *До розгляду не приймається тендерна пропозиція, ціна якої є вищою ніж очікувана вартість предмета закупівлі, визначена замовником в оголошенні про проведення відкритих торгів.*  5.1.6. Оцінка тендерних пропозицій здійснюється на основі критерію „Ціна”. Питома вага – 100 %.  Найбільш економічно вигідною пропозицією буде вважатися пропозиція з найнижчою ціною з урахуванням усіх податків та зборів (у тому числі податку на додану вартість (ПДВ), у разі якщо учасник є платником ПДВ або без ПДВ — у разі, якщо учасник  не є платником ПДВ, а також без ПДВ - якщо предмет закупівлі не оподатковується.  Оцінка здійснюється щодо предмета закупівлі в цілому.  Учасник визначає ціни на **товар/послуги/роботи**, що він пропонує **поставити/надати/виконати** за договором про закупівлю, з урахуванням податків і зборів (в тому числі податку на додану вартість (ПДВ), у разі якщо учасник є платником ПДВ, крім випадків коли предмет закупівлі не оподатковується), що сплачуються або мають бути сплачені, усіх інших витрат, передбачених для **товару/послуг/робіт** даного виду.  5.1.7. Розмір мінімального кроку пониження ціни під час електронного аукціону – 1 %.  5.1.8. Учасник процедури закупівлі, який надав найбільш економічно вигідну тендерну пропозицію, що є аномально низькою (у цьому пункті під терміном “аномально низька ціна тендерної пропозиції” 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), 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.  5.1.9. Замовник має право звернутися за підтвердженням інформації, наданої учасником/переможцем процедури закупівлі, до органів державної влади, підприємств, установ, організацій відповідно до їх компетенції.  У разі отримання достовірної інформації про невідповідність учасника процедури закупівлі вимогам кваліфікаційних критеріїв, наявність підстав, визначених пунктом 47 Особливостей, або факту зазначення у тендерній пропозиції будь-якої недостовірної інформації, що є суттєвою під час визначення результатів відкритих торгів, замовник відхиляє тендерну пропозицію такого учасника процедури закупівлі.  5.1.10. Якщо замовником під час розгляду тендерної пропозиції учасника процедури закупівлі виявлено невідповідності в інформації та/або документах, що подані учасником процедури закупівлі у тендерній пропозиції та/або подання яких передбачалося тендерною документацією, він розміщує у строк, який не може бути меншим, ніж два робочі дні до закінчення строку розгляду тендерних пропозицій, повідомлення з вимогою про усунення таких невідповідностей в електронній системі закупівель.  Під невідповідністю в інформації та/або документах, що подані учасником процедури закупівлі у складі тендерної пропозиції та/або подання яких вимагається тендерною документацією, розуміється у тому числі відсутність у складі тендерної пропозиції інформації та/або документів, подання яких передбачається тендерною документацією (крім випадків відсутності забезпечення тендерної пропозиції, якщо таке забезпечення вимагалося замовником, та/або відсутності інформації (та/або документів) про технічні та якісні характеристики предмета закупівлі, що пропонується учасником процедури в його тендерній пропозиції). Невідповідністю в інформації та/або документах, які надаються учасником процедури закупівлі на виконання вимог технічної специфікації до предмета закупівлі, вважаються помилки, виправлення яких не призводить до зміни предмета закупівлі, запропонованого учасником процедури закупівлі у складі його тендерної пропозиції, найменування товару, марки, моделі тощо.  Замовник не може розміщувати щодо одного і того ж учасника процедури закупівлі більше ніж один раз повідомлення з вимогою про усунення невідповідностей в інформації та/або документах, що подані учасником процедури закупівлі у складі тендерної пропозиції, крім випадків, пов’язаних з виконанням рішення органу оскарження.  Учасник процедури закупівлі виправляє невідповідності в інформації та/або документах, що подані ним у своїй тендерній пропозиції, виявлені замовником після розкриття тендерних пропозицій, шляхом завантаження через електронну систему закупівель уточнених або нових документів в електронній системі закупівель ***протягом 24 годин*** з моменту розміщення замовником в електронній системі закупівель повідомлення з вимогою про усунення таких невідповідностей.  Замовник розглядає подані тендерні пропозиції з урахуванням виправлення або невиправлення учасниками виявлених невідповідностей.  5.1.11. У разі відхилення тендерної пропозиції з підстави, визначеної підпунктом 3 пункту 44 Особливостей, замовник визначає переможця процедури закупівлі серед тих учасників процедури закупівлі, тендерна пропозиція (строк дії якої ще не минув) якого відповідає критеріям та умовам, що визначені у тендерній документації, і може бути визнана найбільш економічно вигідною відповідно до вимог Закону та Особливостей, та приймає рішення про намір укласти договір про закупівлю у порядку та на умовах, визначених статтею 33 Закону та пункту 49 Особливостей.  У разі відхилення тендерної пропозиції, що за результатами оцінки визначена найбільш економічно вигідною, замовник розглядає наступну тендерну пропозицію у списку тендерних пропозицій, розташованих за результатами їх оцінки, починаючи з найкращої, яка вважається в такому випадку найбільш економічно вигідною, у порядку та строки, визначені Особливостями. |
| **2.** | **Інша інформація** | 5.2.1. Вартість тендерної пропозиції та всі інші ціни повинні бути чітко визначені.  5.2.2. 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.  5.2.3. 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).  5.2.4. 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.  5.2.5. За підроблення документів, печаток, штампів та бланків чи використання підроблених документів, печаток, штампів, учасник торгів несе кримінальну відповідальність згідно статті 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 щодо ненадання відповідних документів або ненакладення електронного підпису; або надає копію/ї роз'яснення/нь державних органів щодо цього.  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 буде дотримуватися умов своєї тендерної пропозиції протягом строку, встановленого ***в п. 4 Розділу 3*** 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.  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, жодні окремі підтвердження не потрібно подавати):  — 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 замовникам забороняється здійснювати публічні закупівлі товарів, робіт і послуг у громадян Російської Федерації/Республіки Білорусь (крім тих, що проживають на території України на законних підставах); юридичних осіб, утворених та зареєстрованих відповідно до законодавства Російської Федерації/Республіки Білорусь; юридичних осіб, утворених та зареєстрованих відповідно до законодавства України, кінцевим бенефіціарним власником, членом або учасником (акціонером), що має частку в статутному капіталі 10 і більше відсотків (далі — активи), якої є Російська Федерація/Республіка Білорусь, громадянин Російської Федерації/Республіки Білорусь (крім тих, що проживають на території України на законних підставах), або юридичних осіб, утворених та зареєстрованих відповідно до законодавства Російської Федерації/Республіки Білорусь, крім випадків коли активи в установленому законодавством порядку передані в управління Національному агентству з питань виявлення, розшуку та управління активами, одержаними від корупційних та інших злочинів. |
| **3.** | **Відхилення тендерних пропозицій** | ***Замовник відхиляє тендерну пропозицію із зазначенням аргументації в електронній системі закупівель у разі, коли:***  1) учасник процедури закупівлі:  підпадає під підстави, встановлені пунктом 47 цих особливостей;  зазначив у тендерній пропозиції недостовірну інформацію, що є суттєвою для визначення результатів відкритих торгів, яку замовником виявлено згідно з абзацом першим пункту 42 цих особливостей;  не надав забезпечення тендерної пропозиції, якщо таке забезпечення вимагалося замовником;  не виправив виявлені замовником після розкриття тендерних пропозицій невідповідності в інформації та/або документах, що подані ним у складі своєї тендерної пропозиції, та/або змінив предмет закупівлі (його найменування, марку, модель тощо) під час виправлення виявлених замовником невідповідностей, протягом 24 годин з моменту розміщення замовником в електронній системі закупівель повідомлення з вимогою про усунення таких невідповідностей;  не надав обґрунтування аномально низької ціни тендерної пропозиції протягом строку, визначеного абзацом першим частини чотирнадцятої статті 29 Закону/абзацом дев’ятим пункту 37 цих особливостей;  визначив конфіденційною інформацію, що не може бути визначена як конфіденційна відповідно до вимог пункту 40 цих особливостей;  є громадянином Російської Федерації/Республіки Білорусь (крім того, що проживає на території України на законних підставах); юридичною особою, утвореною та зареєстрованою відповідно до законодавства Російської Федерації/Республіки Білорусь; юридичною особою, утвореною та зареєстрованою відповідно до законодавства України, кінцевим бенефіціарним власником, членом або учасником (акціонером), що має частку в статутному капіталі 10 і більше відсотків (далі — активи), якої є Російська Федерація/Республіка Білорусь, громадянин Російської Федерації/Республіки Білорусь (крім того, що проживає на території України на законних підставах), або юридичною особою, утвореною та зареєстрованою відповідно до законодавства Російської Федерації/Республіки Білорусь, крім випадків коли активи в установленому законодавством порядку передані в управління Національному агентству з питань виявлення, розшуку та управління активами, одержаними від корупційних та інших злочинів; або пропонує в тендерній пропозиції товари походженням з Російської Федерації/Республіки Білорусь (за винятком товарів, необхідних для ремонту та обслуговування товарів, придбаних до набрання чинності постановою Кабінету Міністрів України від 12 жовтня 2022 р.  № 1178 “Про затвердження особливостей здійснення публічних закупівель товарів, робіт і послуг для замовників, передбачених Законом України “Про публічні закупівлі”, на період дії правового режиму воєнного стану в Україні та протягом 90 днів з дня його припинення або скасування” (Офіційний вісник України, 2022 р., № 84, ст. 5176);  2) тендерна пропозиція:  не відповідає умовам технічної специфікації та іншим вимогам щодо предмета закупівлі тендерної документації, крім невідповідності в інформації та/або документах, що може бути усунена учасником процедури закупівлі відповідно до [пункту 4](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1178-2022-%D0%BF#n131)3 цих особливостей;  є такою, строк дії якої закінчився;  є такою, ціна якої перевищує очікувану вартість предмета закупівлі, визначену замовником в оголошенні про проведення відкритих торгів, якщо замовник у тендерній документації не зазначив про прийняття до розгляду тендерної пропозиції, ціна якої є вищою, ніж очікувана вартість предмета закупівлі, визначена замовником в оголошенні про проведення відкритих торгів, та/або не зазначив прийнятний відсоток перевищення або відсоток перевищення є більшим, ніж зазначений замовником в тендерній документації;  не відповідає вимогам, установленим у тендерній документації відповідно до абзацу першого частини третьої статті 22 Закону;  3) переможець процедури закупівлі:  відмовився від підписання договору про закупівлю відповідно до вимог тендерної документації або укладення договору про закупівлю;  не надав у спосіб, зазначений в тендерній документації, документи, що підтверджують відсутність підстав, визначених у підпунктах 3, 5, 6 і 12 та в абзаці чотирнадцятому пункту 47 цих особливостей;  не надав забезпечення виконання договору про закупівлю, якщо таке забезпечення вимагалося замовником;  надав недостовірну інформацію, що є суттєвою для визначення результатів процедури закупівлі, яку замовником виявлено згідно з абзацом першим пункту 42 цих особливостей.  ***Замовник може відхилити тендерну пропозицію із зазначенням аргументації в електронній системі закупівель у разі, коли:***  1) учасник процедури закупівлі надав неналежне обґрунтування щодо ціни або вартості відповідних товарів, робіт чи послуг тендерної пропозиції, що є аномально низькою;  2) учасник процедури закупівлі не виконав свої зобов’язання за раніше укладеним договором про закупівлю з тим самим замовником, що призвело до застосування санкції у вигляді штрафів та/або відшкодування збитків протягом трьох років з дати їх застосування, з наданням документального підтвердження застосування до такого учасника санкції (рішення суду або факт добровільної сплати штрафу, або відшкодування збитків).  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.  У разі коли учасник процедури закупівлі, тендерна пропозиція якого відхилена, вважає недостатньою аргументацію, зазначену в повідомленні, такий учасник може звернутися до замовника з вимогою надати додаткову інформацію про причини невідповідності його пропозиції умовам тендерної документації, зокрема технічній специфікації, та/або його невідповідності кваліфікаційним критеріям, а замовник зобов’язаний надати йому відповідь з такою інформацією не пізніш як через чотири дні з дати надходження такого звернення через електронну систему закупівель, але до моменту оприлюднення договору про закупівлю в електронній системі закупівель відповідно до статті 10 Закону. |
| **РОЗДІЛ 6**  **«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 Особливостями;  2) неподання жодної тендерної пропозиції для участі у відкритих торгах у строк, установлений замовником згідно з 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** | 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.  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. |
| **3.** | **Проєкт договору про закупівлю** | 6.3.1. Проєкт Договору про закупівлю викладено в ***Додатку 4*** до цієї тендерної документації.  6.3.2. Договір про закупівлю укладається відповідно до вимог цієї тендерної документації та тендерної пропозиції переможця у письмовій формі у вигляді єдиного документа у строки, визначені пунктом 2 «Строк укладання договору про закупівлю» цього розділу.  6.3.3. Непідписання переможцем договору про закупівлю та/або не передання одного примірника цього договору у вказаний строк буде розцінено як відмова переможця від укладення договору про закупівлю, що спричиняє наслідки, передбачені пунктом 5 цієї Документації «Дії замовника при відмові переможця торгів підписати договір про закупівлю» цього розділу.  ***Переможець*** процедури закупівлі під час укладення договору про закупівлю повинен надати відповідну інформацію про право підписання договору про закупівлю.  У випадку ненадання переможцем інформації про право підписання договору про закупівлю переможець вважається таким, що відмовився від підписання договору про закупівлю відповідно до вимог тендерної документації або укладення договору про закупівлю та підлягає відхиленню на підставі підпункту 3 пункту 44 Особливостей. |
| **4.** | **Умови договору про закупівлю** | 6.4.1. Договір про закупівлю за результатами проведеної закупівлі укладається відповідно до Цивільного і Господарського кодексів України з урахуванням положень статті 41 Закону, крім частин третьої – п’ятої, сьомої –дев’ятої статті 41 Закону, та Особливостей.  6.4.2. Істотними умовами договору про закупівлю є предмет (найменування, кількість, якість), ціна та строк дії договору. Інші умови договору про закупівлю істотними не є та можуть змінюватися відповідно до норм Господарського та Цивільного кодексів.  6.4.3. Умови договору про закупівлю не повинні відрізнятися від змісту тендерної пропозиції переможця процедури закупівл у тому числі за результатом електронного аукціону, і, крім випадків: визначення грошового еквівалента зобов’язання в іноземній валюті; перерахунку ціни в бік зменшення ціни тендерної пропозиції переможця без зменшення обсягів закупівлі; перерахунку ціни та обсягів товарів в бік зменшення за умови необхідності приведення обсягів товарів до кратності упаковки *(у разі закупівлі товару)*.  6.4.4. Істотні умови договору про закупівлю, укладеного відповідно до [пунктів 10](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1178-2022-%D0%BF#n454) і [13](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1178-2022-%D0%BF#n466) (крім [підпункту 13](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1178-2022-%D0%BF#n488) пункту 13) цих особливостей, не можуть змінюватися після його підписання до виконання зобов’язань сторонами в повному обсязі, крім випадків:  1) зменшення обсягів закупівлі, зокрема з урахуванням фактичного обсягу видатків замовника;  2) погодження зміни ціни за одиницю товару в договорі про закупівлю у разі коливання ціни такого товару на ринку, що відбулося з моменту укладення договору про закупівлю або останнього внесення змін до договору про закупівлю в частині зміни ціни за одиницю товару. Зміна ціни за одиницю товару здійснюється пропорційно коливанню ціни такого товару на ринку (відсоток збільшення ціни за одиницю товару не може перевищувати відсоток коливання (збільшення) ціни такого товару на ринку) за умови документального підтвердження такого коливання та не повинна призвести до збільшення суми, визначеної в договорі про закупівлю на момент його укладення;  3) покращення якості предмета закупівлі за умови, що таке покращення не призведе до збільшення суми, визначеної в договорі про закупівлю;  4) продовження строку дії договору про закупівлю та/або строку виконання зобов’язань щодо передачі товару, виконання робіт, надання послуг у разі виникнення документально підтверджених об’єктивних обставин, що спричинили таке продовження, у тому числі обставин непереборної сили, затримки фінансування витрат замовника, за умови, що такі зміни не призведуть до збільшення суми, визначеної в договорі про закупівлю;  5) погодження зміни ціни в договорі про закупівлю в бік зменшення (без зміни кількості (обсягу) та якості товарів, робіт і послуг);  6) зміни ціни в договорі про закупівлю у зв’язку з зміною ставок податків і зборів та/або зміною умов щодо надання пільг з оподаткування - пропорційно до зміни таких ставок та/або пільг з оподаткування, а також у зв’язку із зміною системи оподаткування пропорційно до зміни податкового навантаження внаслідок зміни системи оподаткування;  7) зміни встановленого згідно із законодавством органами державної статистики індексу споживчих цін, зміни курсу іноземної валюти, зміни біржових котирувань або показників Platts, ARGUS, регульованих цін (тарифів), нормативів, середньозважених цін на електроенергію на ринку “на добу наперед”, що застосовуються в договорі про закупівлю, у разі встановлення в договорі про закупівлю порядку зміни ціни;  8) зміни умов у зв’язку із застосуванням положень [частини шостої](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/922-19#n1778) статті 41 Закону.  9) зменшення обсягів закупівлі та/або ціни згідно з договорами про закупівлю робіт з будівництва об’єктів нерухомого майна відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 25 квітня 2023 р. № 382 “Про реалізацію експериментального проекту щодо відновлення населених пунктів, які постраждали внаслідок збройної агресії Російської Федерації” (Офіційний вісник України, 2023 р., № 46, ст. 2466), якщо розроблення проектної документації покладено на підрядника, після проведення експертизи та затвердження проектної документації в установленому законодавством порядку. |
| **5.** | **Дії замовника при відмові переможця торгів підписати договір про закупівлю** | У разі відмови переможця процедури закупівлі від підписання договору про закупівлю відповідно до вимог тендерної документації, неукладення договору про закупівлю або ненадання замовнику підписаного договору у строк, визначений Законом, замовник відхиляє тендерну пропозицію такого учасника, визначає переможця процедури закупівлі, строк дії тендерної пропозиції яких ще не минув, та приймає рішення про намір укласти договір про закупівлю у порядку та на умовах, визначених статтею 33 Закону. |
| **6.** | **Забезпечення виконання договору про закупівлю** | Замовник вимагає від учасника-переможця надання ним до підписання договору про закупівлю, але не пізніше дня укладення Договору забезпечення виконання Договору.  Розмір забезпечення виконання Договору складає 2 % (два відсотки) від ціни Договору.  Вид забезпечення виконання Договору гарантія, видана банківською установою.  Банківська гарантія повинна бути оформлена з повним грошовим покриттям на весь строк дії такої гарантії (сума грошового забезпечення (покриття) за банківською гарантією становить 2 % (два відсотки) від ціни Договору).  Грошове покриття передбачає розміщення грошових коштів на рахунок покриття за банківською гарантією. Забороняється надання гарантій на умовах розміщення грошових коштів на депозитний рахунок. Грошове покриття не може виступати забезпеченням за будь-якими іншими фінансовими зобов’язаннями.  Строк дії банківської гарантії повинен перевищувати кінцеву дату строку дії Договору не менше ніж на 5 робочих днів. У разі продовження строку дії Договору та виконання зобов’язань за Договором, Виконавець зобов’язаний продовжити строк дії банківської гарантії або надати нову банківську гарантію на умовах, передбачених цим пунктом.  Банківська гарантія, надана банком-резидентом України має бути оформлена відповідно до Положення про порядок здійснення банками операцій за гарантіями в національній та іноземних валютах, затвердженого постановою Правління Національного банку України від 15.12.2004 № 639 (у редакції постанови Правління Національного банку України від 25.01.2018 № 5).  Банківська установа, що видала гарантію, повинна мати діючу ліцензію на здійснення банківської діяльності, видана Національним банком України.  Документами, що підтверджують надання Виконавцем забезпечення виконання Договору є:  - оригінал банківської гарантії, що видана Виконавцю банківською установою;  - засвідчені належним чином копії банківської гарантії та ліцензії банку;  - копія довіреності, виданої банком на уповноважену особу на підписання гарантії, засвідчена належним чином (у випадку, якщо підписантом не є голова правління).  Банківська гарантія повинна свідчити про обов’язок гаранта виплатити замовнику суму забезпечення виконання Договору у випадку невиконання або неналежного виконання умов Договору.  В тексті банківської гарантії не має бути положень, які не взаємоузгоджені та призводять до неоднозначного тлумачення її змісту.  Банківська гарантія повинна свідчити про зобов’язання банку-гаранта сплатити Замовнику (бенефіціару) гарантійну суму єдиним платежем протягом 5 (п’яти) днів з дати отримання вимоги Замовника (бенефіціара) без подання будь-яких інших документів або виконання будь-яких інших умов, про що зазначається в тексті гарантії.  В тексті банківської гарантії обов’язково повинно бути зазначено:  - умови гарантії не можуть бути змінені (крім випадку продовження терміну дії гарантії) і вона не може бути припинена банком-гарантом, в тому числі згідно із заявою Виконавця (принципала), без згоди та погодження з Замовником (беніфіціаром), після її передавання/надсилання Замовнику (бенефіціару);  - відповідальність банку-гаранта в разі порушення ним свого обов’язку не обмежується сумою, на яку надано гарантію;  - гарантія є чинною з дати її видачі.  Усі витрати, пов’язані з наданням забезпечення виконання Договору, несе Виконавець.  Замовник повертає забезпечення виконання Договору:  1) після виконання Виконавцем Договору;  2) за рішенням суду щодо повернення забезпечення виконання Договору у випадку визнання результатів процедури закупівлі недійсними або Договору нікчемним;  3) у випадках, передбачених пунктом 21 Особливостей здійснення публічних закупівель товарів, робіт і послуг для замовників, передбачених Законом України “Про публічні закупівлі”, на період дії правового режиму воєнного стану в Україні та протягом 90 днів з дня його припинення або скасування, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 12 жовтня 2022 р. № 1178;  4) згідно з умовами, зазначеними в Договорі, але не пізніше ніж протягом п’яти робочих днів із дня настання зазначених обставин.  Способи повернення Виконавцю наданого забезпечення виконання Договору: оригінал банківської гарантії повертається Виконавцю за його письмовим зверненням або з ініціативи Замовника (особисто в руки уповноваженому представнику Виконавця або поштою).  Замовник не повертає забезпечення виконання Договору у разі невиконання або неналежного виконання умов Договору.  Кошти, що надійшли як забезпечення виконання Договору, якщо вони не повертаються Виконавцю у випадках, визначених п.13.16 Договору, підлягають перерахуванню на рахунок Замовника Код ЄДРПОУ: 04013755 IBAN UA143226690000026008300763387 в АТ «Ощадбанк».  Ненадання Виконавцем забезпечення виконання Договору є відмовою від укладення Договору без поважних причин і Договір вважається неукладеним з вини Виконавця. При цьому Замовник відхиляє тендерну пропозицію Виконавця відповідно до підпункту 3 пункту 44 Особливостей здійснення публічних закупівель товарів, робіт і послуг для замовників, передбачених Законом України “Про публічні закупівлі”, на період дії правового режиму воєнного стану в Україні та протягом 90 днів з дня його припинення або скасування, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 12 жовтня 2022 р. № 1178.  У складі тендерної пропозиції учасник повинен надати лист-згоду про надання забезпечення виконання договору у разі визнання його (учасника) переможцем даної процедури закупівлі. |

***ДОДАТОК 1***

*до тендерної документації*

**Перелік документів та інформації для підтвердження відповідності УЧАСНИКА кваліфікаційним критеріям, визначеним у статті 16 Закону України «Про публічні закупівлі»:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Кваліфікаційні критерії** | **Документи та інформація, які підтверджують відповідність Учасника кваліфікаційним критеріям\*\*** |
| **1.** | **Наявність обладнання, матеріально-технічної бази та технологій\*** | 1.1. Документи про наступне:  - довідка у довільній формі про наявність власних спеціально обладнаних аудиторій (-ії) для проведення навчання (не менше ніж 15 осіб) з обладнаними комп’ютерами не менше ніж для 5 осіб, засобами, що дозволяють використовувати відеоматеріал та презентації;  1.2. Документи, що підтверджують право власності учасника, оренди (у т.ч. суборенди) або інші права на користування не менше трьох майданчиків у різних містах України, де розміщені робочі місця (не менше 300). Розрахунок площі, необхідної для розміщення 300 робочих місць здійснюється, виходячи з розміщення одного робочого місця оператора на площі не менше 3 кв.м.  - лист в довільній формі із деталізацію по майданчикам із зазначенням фактичних адрес та описом приміщення роботи операторів під проєкт.  1.3. Довідка та підтверджуючі документи про наявність в Учасника:  - засобів автоматизації call-центру від світових лідерів (Alcatel, Awaya, CISCO, SAP, Digium, Oracle або інших).  - контракту на технічну підтримку засобів автоматизації call-центру.  - досвіду балансування навантаження між контакт центром Учасника та Замовника через коннектори CISCO, Awaya, Siebel, TAPI, RTI або власні програмні розробки.  - системи аварійного електроживлення всіх майданчиків, що будуть обслуговувати Замовника.  - можливості приймати дзвінки за VOIP каналами зв’язку по протоколах SIP та H.323.  1.4. Довідка та підтверджуючі документи про наявність в Учасника функціоналу:  - тотального запису розмов операторів з абонентами, та доступ до таких розмов через веб-інтерфейс.  - інструментів з онлайн моніторингу кількості доступних операторів на зміні та в одиницю часу у вигляді побудови віддалених робочих місць/ліцензій.  1.5. Довідка та підтверджуючі документи про наявність в Учасника:  - затвердженої методики вимірювання параметрів FCR та Customer Satisfaction.  - автоматизованого рішення для визначення параметру Customer Satisfaction.  - автоматизованої бази знань.  - системи on-line моніторингу режиму роботи центру за ключовими показниками (KPI).  1.6. Довідка про наявність в Учасника програми підготовки та розвитку персоналу, а саме:  - наявність корпоративної стратегії навчання (плану підготовки) фахівців (копія затвердженої стратегії) з не менш ніж трьома тренінгами в рік на одного оператора.  - середньо річний відсоток плинності персоналу за останні два роки не повинен перевищувати 15%.  1.7. Довідка про наявність автоматизованої системи контролю знань операторів.  1.8. Довідка про досвід у Учасника інтеграції з телефонними системами у кількості не менше 3 шт. по одній із наступних технологій: Web-services (SOAP), Post/Get requests (xml, json), Socks, Custom SIP Headers, SQL.  *\* Учасник може для підтвердження своєї відповідності даному кваліфікаційному критерію залучити потужності інших суб’єктів господарювання як субпідрядників/співвиконавців (у такому разі учасник повинен надати на субпідрядників/ співвиконавців для зазначеного вище критерію довідку у довільній формі, завірену підписом уповноваженої особи учасника, з відповідною інформацією).* |
| **2** | **Наявність працівників відповідної кваліфікації, які мають необхідні знання та досвід\*** | 2.1. Довідка за підписом уповноваженої особи Учасника та завірена печаткою (за її наявності та у випадку використання печатки учасником в своїй господарській діяльності та при оформленні документів), що підтверджує фактичну кількість співробітників учасника у штаті підприємства, , у розрізі ролей (оператори Call-центру, фахівці з навчання або підготовки персоналу, фахівці з контролю якості або аналогічні до переліку), яка має бути не менше ніж 300 співробітників.  2.2. Довідка за підписом уповноваженої особи Учасника та завірена печаткою (за її наявності та у випадку використання печатки учасником в своїй господарській діяльності та при оформленні документів), що підтверджує наявність в учасника торгів працівників відповідної кваліфікації, яких учасник планує залучати до виконання умов договору, а саме:  - наявність в учасника не менше двох осіб, що займаються навчанням персоналу учасника та мають досвід роботи за вказаним напрямом не менше 1 року із зазначенням ПІБ осіб;  - наявність в учасника не менше двох осіб, що займаються оцінкою якості надання послуг персоналом учасника та мають досвід роботи за вказаним напрямом не менше 1 року із зазначенням ПІБ осіб.  До Довідки надається документальне підтвердження щодо вказаних працівників (наказ про призначення на посаду/цивільно-правова угода, (в разі, якщо працівник перебуває в цивільно-правових відносинах з Учасником)).  \* *Учасник може для підтвердження своєї відповідності даному кваліфікаційному критерію залучити потужності інших суб’єктів господарювання як субпідрядників/співвиконавців (у такому разі учасник повинен надати на субпідрядників/ співвиконавців для зазначеного вище критерію довідку у довільній формі, завірену підписом уповноваженої особи учасника, з відповідною інформацією).* |
| **3** | **Наявність документально підтвердженого досвіду виконання аналогічного (аналогічних) за предметом закупівлі договору (договорів)** | 3.1. Довідка у довільній формі, що містить інформацію про наявність досвіду виконання аналогічного/их\* за предметом закупівлі договору/ів (крім відомостей, що становлять комерційну таємницю) із зазначенням:   * найменування контрагента, * предмету договору, * інформації про обсяг опрацьованих дзвінків на місяць (сукупні обсяги за аналогічними договорами не повинні бути менше, ніж 160 000 дзвінків на місяць) * номеру та дати укладення договору; * контактних осіб замовників (прізвище та контактний телефон); * стану виконання договору (виконаний/частково виконаний договір).   При наданні вищезазначених документів, Учасник може не показувати відомості, які становлять комерційну таємницю, про що Учасник надає відповідну довідку.  3.2. Позитивний/і лист/и-відгук/и від контрагентів, зазначених у довідці у довільній формі, зміст яких підтверджує якісне виконання договору, із значенням номерів та дат укладення таких договорів.  3.3. Скан-копія/ї аналогічного/их за предметом закупівлі договору/и з додатками (у разі їх наявності) та Актів виконаних робіт, зазначені у довідці.  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.  *\*\*Під аналогічним за предметом закупівлі договором слід розуміти виконаний у повному обсязі договір на надання послуг з обробки вхідних дзвінків.* |

*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.*

**ДОДАТОК 2**

*до тендерної документації*

**1. Підтвердження відповідності УЧАСНИКА** (в тому числі для об’єднання учасників, як учасника процедури закупівлі)  вимогам, визначеним у пункті 47 Особливостей.

Замовник не вимагає від учасника процедури закупівлі під час подання тендерної пропозиції в електронній системі закупівель будь-яких документів, що підтверджують відсутність підстав, визначених у пункті 47 Особливостей (крім абзацу чотирнадцятого цього пункту), крім самостійного декларування відсутності таких підстав учасником процедури закупівлі відповідно до абзацу шістнадцятого пункту 47 Особливостей.

Учасник процедури закупівлі підтверджує відсутність підстав, зазначених в пункті 47 Особливостей (крім підпунктів 1 і 7, абзацу чотирнадцятого цього пункту), шляхом самостійного декларування відсутності таких підстав в електронній системі закупівель під час подання тендерної пропозиції.

Замовник самостійно за результатами розгляду тендерної пропозиції учасника процедури закупівлі підтверджує в електронній системі закупівель відсутність в учасника процедури закупівлі підстав, визначених підпунктами 1 і 7 цього пункту.

Учасник  повинен надати **довідку у довільній формі** щодо відсутності підстави для відмови учаснику процедури закупівлі в участі у відкритих торгах, встановленої в абзаці 14 пункту 47 Особливостей. Учасник процедури закупівлі, що перебуває в обставинах, зазначених у цьому абзаці, може надати підтвердження вжиття заходів для доведення своєї надійності, незважаючи на наявність відповідної підстави для відмови в участі у відкритих торгах. Для цього учасник (суб’єкт господарювання) повинен довести, що він сплатив або зобов’язався сплатити відповідні зобов’язання та відшкодування завданих збитків. Якщо замовник вважає таке підтвердження достатнім, учаснику процедури закупівлі не може бути відмовлено в участі в процедурі закупівлі.

У разі коли учасник процедури закупівлі має намір залучити інших суб’єктів господарювання як субпідрядників/співвиконавців в обсязі не менш як 20 відсотків вартості договору про закупівлю у разі закупівлі робіт або послуг для підтвердження його відповідності кваліфікаційним критеріям відповідно до частини третьої статті 16 Закону *(у разі застосування таких критеріїв до учасника процедури закупівлі)*, замовник перевіряє таких суб’єктів господарювання щодо відсутність підстав, визначених пунктом 47 Особливостей.

**2. Перелік документів та інформації  для підтвердження відповідності ПЕРЕМОЖЦЯ вимогам, визначеним у пункті 47 Особливостей.**

Переможець процедури закупівлі у строк, що не перевищує чотири дні з дати оприлюднення в електронній системі закупівель повідомлення про намір укласти договір про закупівлю, повинен надати замовнику шляхом оприлюднення в електронній системі закупівель документи, що підтверджують відсутність підстав, зазначених у підпунктах 3, 5, 6 і 12 та в абзаці чотирнадцятому пункту 47 Особливостей.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№**  **з/п** | **Вимоги згідно п. 47 Особливостей** | **Переможець торгів на виконання вимоги згідно п. 47 Особливостей (підтвердження відсутності підстав) повинен надати таку інформацію:** |
| **1** | Керівника учасника процедури закупівлі, фізичну особу, яка є учасником процедури закупівлі, було притягнуто згідно із законом до відповідальності за вчинення корупційного правопорушення або правопорушення, пов’язаного з корупцією.  **(підпункт 3 пункт 47 Особливостей)** | **Інформаційна довідка з Єдиного державного реєстру осіб, які вчинили корупційні або пов’язані з корупцією правопорушення, згідно з якою не буде знайдено інформації про корупційні або пов'язані з корупцією правопорушення керівника учасника процедури закупівлі. Довідка надається в період відсутності функціональної можливості перевірки інформації на вебресурсі Єдиного державного реєстру осіб, які вчинили корупційні або пов’язані з корупцією правопорушення, яка не стосується запитувача.** |
| **2** | Керівник учасника процедури закупівлі був засуджений за кримінальне правопорушення, вчинене з корисливих мотивів (зокрема, пов’язане з хабарництвом, шахрайством та відмиванням коштів), судимість з якого не знято або не погашено в установленому законом порядку.  **(підпункт 6 пункт 47 Особливостей)** | **Повний витяг з інформаційно-аналітичної системи «Облік відомостей про притягнення особи до кримінальної відповідальності та наявності судимості» сформований у паперовій або електронній формі, що містить інформацію про відсутність судимості або обмежень, передбачених кримінальним процесуальним законодавством України щодо керівника учасника процедури закупівлі.**  **Документ повинен бути не більше тридцятиденної давнини від дати подання документа.** |
| **3** | Керівника учасника процедури закупівлі, фізичну особу, яка є учасником процедури закупівлі, було притягнуто згідно із законом до відповідальності за вчинення правопорушення, пов’язаного з використанням дитячої праці чи будь-якими формами торгівлі людьми.  **(підпункт 12 пункт 47 Особливостей)** |
| **4** | Учасник процедури закупівлі не виконав свої зобов’язання за раніше укладеним договором про закупівлю з цим самим замовником, що призвело до його дострокового розірвання, і було застосовано санкції у вигляді штрафів та/або відшкодування збитків — протягом трьох років з дати дострокового розірвання такого договору. Учасник процедури закупівлі, що перебуває в обставинах, зазначених у цьому абзаці, може надати підтвердження вжиття заходів для доведення своєї надійності, незважаючи на наявність відповідної підстави для відмови в участі у відкритих торгах.  **(абзац 14 пункт 47 Особливостей)** | **Довідка в довільній формі**, яка містить інформацію про те, що між переможцем та замовником раніше не було укладено договорів, або про те, що переможець процедури закупівлі виконав свої зобов’язання за раніше укладеним із замовником договором про закупівлю, відповідно, підстав, що призвели б до його дострокового розірвання і до застосування санкції у вигляді штрафів та/або відшкодування збитків, не було, або довідка з інформацією про те, що він надав підтвердження вжиття заходів для доведення своєї надійності, незважаючи на наявність відповідної підстави для відмови в участі у відкритих торгах (для цього переможець (суб’єкт господарювання) повинен довести, що він сплатив або зобов’язався сплатити відповідні зобов’язання та відшкодування завданих збитків. |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№**  **з/п** | **Вимоги згідно пункту 47 Особливостей** | **Переможець торгів на виконання вимоги згідно пункту 47 Особливостей (підтвердження відсутності підстав) повинен надати таку інформацію:** |
| **1** | Керівника учасника процедури закупівлі, фізичну особу, яка є учасником процедури закупівлі, було притягнуто згідно із законом до відповідальності за вчинення корупційного правопорушення або правопорушення, пов’язаного з корупцією.  **(підпункт 3 пункт 47 Особливостей)** | **Інформаційна довідка з Єдиного державного реєстру осіб, які вчинили корупційні або пов’язані з корупцією правопорушення, згідно з якою не буде знайдено інформації про корупційні або пов'язані з корупцією правопорушення** керівника **учасника процедури закупівлі. Довідка надається в період відсутності функціональної можливості перевірки інформації на вебресурсі Єдиного державного реєстру осіб, які вчинили корупційні або пов’язані з корупцією правопорушення, яка не стосується запитувача.** |
| **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 в установленому законом порядку.  **(підпункт 5 пункт 47 Особливостей)** | **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** | Керівника учасника процедури закупівлі, фізичну особу, яка є учасником процедури закупівлі, було притягнуто згідно із законом до відповідальності за вчинення правопорушення, пов’язаного з використанням дитячої праці чи будь-якими формами торгівлі людьми.  **(підпункт 12 пункт 47 Особливостей)** |
| **4** | Учасник процедури закупівлі не виконав свої зобов’язання за раніше укладеним договором про закупівлю з цим самим замовником, що призвело до його дострокового розірвання, і було застосовано санкції у вигляді штрафів та/або відшкодування збитків — протягом трьох років з дати дострокового розірвання такого договору. Учасник процедури закупівлі, що перебуває в обставинах, зазначених у цьому абзаці, може надати підтвердження вжиття заходів для доведення своєї надійності, незважаючи на наявність відповідної підстави для відмови в участі у відкритих торгах.  **(абзац 14 пункт 47 Особливостей)** | **Довідка в довільній формі**, яка містить інформацію про те, що між переможцем та замовником раніше не було укладено договорів, або про те, що переможець процедури закупівлі виконав свої зобов’язання за раніше укладеним із замовником договором про закупівлю, відповідно, підстав, що призвели б до його дострокового розірвання і до застосування санкції у вигляді штрафів та/або відшкодування збитків, не було, або довідка з інформацією про те, що він надав підтвердження вжиття заходів для доведення своєї надійності, незважаючи на наявність відповідної підстави для відмови в участі у відкритих торгах (для цього переможець (суб’єкт господарювання) повинен довести, що він сплатив або зобов’язався сплатити відповідні зобов’язання та відшкодування завданих збитків. |

**4. Інша інформація встановлена відповідно до законодавства (для УЧАСНИКІВ - юридичних осіб, фізичних осіб та фізичних осіб-підприємців).**

|  |  |
| --- | --- |
| **ІНШІ ДОКУМЕНТИ ВІД УЧАСНИКА:** | |
| **№ п/п** | **НАЗВА ДОКУМЕНТА** |
| 1. | Оригінал або належним чином засвідчена копія статуту;  в разі, якщо статут знаходиться у вільному доступі на порталі електронних сервісів Міністерства юстиції України, учасник може надати оригінал або належним чином засвідчену копію опису документів, що надаються юридичною особою державному реєстратору для проведення реєстраційної дії або лист у довільній формі з посилання на https://usr.minjust.gov.ua/ua/freesearch з зазначенням коду доступу результатів надання адміністративних послуг) або іншого установчого документу (остання зареєстрована редакція) – *для юридичних осіб*.  Якщо учасник діє на підставі модельного статуту – надається оригінал або належним чином засвідчена копія протоколу загальних зборів щодо обрання керівника юридичної особи або рішення чи розпорядження власника чи уповноваженої власником особи (відповідно до процедури обрання, яка визначена статутом чи іншими установчими документами), в якому зазначені відомості про провадження діяльності на основі модельного статуту *(модельний статут при цьому не надається) - для юридичних осіб.* |
| 2. | Для фізичних осіб, фізичних осіб- підприємців:  - довідка/картка про присвоєння ідентифікаційного коду або у разі відсутності довідки/картки про присвоєння ідентифікаційного коду з релігійних переконань, надати сторінку паспорта з відповідною відміткою або лист-пояснення із зазначенням законодавчих підстав ненадання документу.  та  - паспорт (1-6 сторінки та місце проживання) у випадку, якщо такий паспорт оформлено у вигляді книжечки, або паспорт (обидві сторони), якщо такий паспорт оформлено у формі картки, що містить безконтактний електронний носій, або інший документ, передбачений статтею 13 Закону України «Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус» від 20.11.2012 №5492-VI (із змінами). |
| 3. | Оригінал або належним чином засвідчена копія ліцензії та/або документа дозвільного характеру на провадження виду господарської діяльності за предметом закупівлі, якщо отримання таких ліцензій та/або документів дозвільного характеру передбачено законодавством України. *Якщо строк (термін) дії ліцензій, дозволів тощо, наданих учасником у складі тендерної пропозиції, спливає до моменту закінчення надання послуг, робіт, постачання товару учасник у складі пропозиції має надати документальне підтвердження-зобов’язання (лист, довідка або інший підтверджуючий документ за підписом уповноваженої особи учасника) щодо їх отримання до моменту укладання договору (продовження терміну дії на весь період дії договору).* |
| 4. | Якщо тендерна пропозиція подається не керівником учасника, зазначеним у Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб — підприємців та громадських формувань, а іншою особою, учасник надає довіреність або доручення на таку особу. |
| 5. | У разі якщо учасник або його кінцевий бенефіціарний власник, член або учасник (акціонер), що має частку в статутному капіталі 10 і більше відсотків є громадянином Російської Федерації / Республіки Білорусь та проживає на території України на законних підставах, то учасник у складі тендерної пропозиції має надати стосовно таких осіб:  - військовий квиток, виданий іноземцю, який в установленому порядку уклав контракт про проходження військової служби у Збройних Силах України, Державній спеціальній службі транспорту або Національній гвардії України,  або  - посвідчення біженця чи документ, що підтверджує надання притулку в Україні,  або  - посвідчення особи, яка потребує додаткового захисту в Україні,  або  - посвідчення особи, якій надано тимчасовий захист в Україні,  або  - витяг із реєстру територіальної громади, що підтверджує зареєстроване або задеклароване місце проживання (перебування) особи разом з посвідкою на тимчасове проживання або посвідкою на постійне проживання або візою |
| 6. | Довідка (інформація) про відсутність застосування санкцій, передбачених статтею 236 Господарського кодексу України наступного змісту:  *«Даним листом підтверджуємо, що у попередніх взаємовідносинах між \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(найменування учасника) повна назва учасника) та Комунальним підприємством «Головний інформаційно-обчислювальний центр» господарсько-адміністративну/і санкцію/ії, передбачену/і п.4. ч.1. ст.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 процедурі закупівлі та може відхилити тендерну пропозицію учасника як таку, що не відповідає умовам тендерної документації. |
| 7. | Гарантійний лист від учасника наступного змісту:  *«Даним листом підтверджуємо, що \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (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».* |
| 8. | Гарантійний лист від учасника наступного змісту:  «*Даним листом підтверджуємо, що відомості, інформація та документи, що подані \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (найменування учасника) у складі тендерної пропозиції є чинними та достовірними.*» |
| 9. | Документ, що підтверджує надання згоди на вчинення значного правочину – відповідно до ч. 2 ст. 44 Закону України «Про товариства з обмеженою та додатковою відповідальністю» або статті 73-2 Господарського кодексу України.  Якщо очікувана вартість предмету закупівлі не перевищує 50 % вартості чистих активів Учасника відповідно до останньої затвердженої фінансової звітності, надається довідка у довільній формі про відсутність підстав, визначених ч. 2 ст. 44 Закону України «Про товариства з обмеженою та додатковою відповідальністю, для отримання згоди від загальних зборів учасників товариства на вчинення правочину (укладання договору) – для учасників - Товариств з обмеженою або додатковою відповідальністю.  Якщо очікувана вартість предмету закупівлі не перевищує 10 % вартості активів Учасника державного унітарного підприємства за даними останньої річної фінансової звітності надається довідка у довільній формі про відсутність підстав, визначених ст. 73-2 Господарського кодексу України, – для учасників - Державних унітарних підприємств. |
| 10. | Довідка, яка містить інформацію про учасника закупівлі, **за формою**:   |  |  | | --- | --- | | Повне найменування учасника |  | | Юридична та поштова адреса |  | | Код ЄДРПОУ *(для юридичних осіб)* або індивідуальний податковий номер учасника (*для фізичних осіб, фізичних осіб – підприємців)* |  | | Інформація про систему оподаткування учасника (платник податку на прибуток на загальних підставах / платник ПДВ / платник єдиного податку) |  | | Класифікація суб’єкта господарювання (суб’єкт мікропідприємництва або малого / середнього / великого підприємництва / не є суб’єктом підприємництва) |  | | Банківські реквізити (поточний рахунок, назва банку, в якому відкритий рахунок) |  | | Тел., е-mail |  | | П.І.Б. керівника, його посада |  | |

**ДОДАТОК 3**

*до тендерної документації*

*Примітка: у разі згоди з Технічними вимогами до предмету закупівлі, учасник торгів підписує даний документ і скріплює печаткою (за наявності).* У*часник не повинен відступати від даної форми документу:*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

**ТЕХНІЧНІ ВИМОГИ**

**Супровід інформаційно-комунікаційних систем, платформ, вебпорталів, сервісів та програмного забезпечення**

Закупівля послуг із супроводу інформаційно-комунікаційних систем, платформ, вебпорталів, сервісів та програмного забезпечення здійснюється на виконання пункту 6.4 «Супровід, проведення ремонтів, обслуговування та технічна підтримка мережевої інфраструктури, сервісної мережевої інфраструктури, інфраструктури обробки даних, платформи Інтернету речей (ІоТ), мереж доступу, радіомереж, систем отримання та передачі інформації на базі LPWAN та інших сучасних технологій зв’язку, системи відеоконференцзв’язку, комплексної системи відеоспостереження міста Києва, систем забезпечення безпеки, систем моніторингу та кібербезпеки міських сервісів, інформаційно-комунікаційних, інформаційних (автоматизованих), електронних комунікаційних систем, платформ, вебпорталів та сервісів, обладнання, технічних засобів, модулів, програмно-апаратних комплексів, програмного забезпечення, ліцензій» переліку завдань і заходів Комплексної міської цільової програми «Цифровий Київ» на 2024-2025 роки, затвердженої рішенням Київської міської ради від 07.12.2023 №7516/7557.

**ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ, ОСНОВНИХ ТЕРМІНІВ ТА ВИЗНАЧЕНЬ**

У розділі наведені загальні терміни, скорочення та їх значення, які вживаються у цьому документі.

| **Терміни та скорочення** | **Визначення** |
| --- | --- |
| АРМ | Автоматизоване робоче місце |
| БД | База даних − сукупність даних, організованих згідно з концептуальним структурним описом характеристик цих даних та зв’язків між відповідними об’єктами даних для підтримки однієї або декількох предметних областей |
| База знань, БЗ | Сукупність відомостей про ІКС Замовника та процеси, що ними підтримуються; організована так, щоб забезпечити зручне представлення цієї сукупності відомостей як у цілому, так і будь-якої її частини |
| Виконавець | Учасник, визначений переможцем торгів, з яким Замовником укладено договір про закупівлю послуг , зазначених у цих Технічних вимогах (далі – Договір) |
| Відмова (failure) | Відхилення ІКС від очікуваного результату функціонування або неможливість виконувати функції, визначені вимогами й обмеженнями проєктної та експлуатаційної документації, технічними специфікаціями (технічними завданнями) |
| Відповідальна особа з боку Виконавця | Особа, яка визначена Виконавцем для взаємодії з відповідальною особою з боку Замовника з питань надання послуг |
| Відповідальна особа з боку Замовника | Особа, яка визначена Замовником для взаємодії з відповідальною особою з боку Виконавця з питань надання послуг |
| Внутрішні користувачі | Посадові (службові) особи або працівники Замовника, структурних підрозділів виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), районних у місті Києві державних адміністрацій, підприємств, установ та організацій, що належать до комунальної власності територіальної громади міста Києва, яким у встановленому для кожної окремої системи, сервісу, платформи, вебпорталу, програмного забезпечення порядку надані права доступу до ІКС для її застосування |
| Електронне звернення | Звернення, яке подано через мережу Інтернет (електронну пошту) |
| Ергономічний інцидент | Ситуація при роботі з ІКС, коли некоректні або неправильні результати повертаються у наслідок помилкових дій користувача через імовірну недосконалість інтерфейсних рішень у програмному забезпеченні ІКС, які призводять до регулярних помилкових дій оператора |
| Звернення | Звернення користувача до Служби технічної підтримки за допомогою телефонного зв’язку або в електронній формі, в якому міститься питання/пропозиції/вимога щодо функціонування ІКС або усунення проблемних ситуацій, пов’язаних з експлуатацією/користуванням сервісами ІКС, наведені причини або приклади помилок у роботі програмного забезпечення, або пропозиції з розвитку ІКС |
| Зовнішні користувачі | Фізичні та юридичні особи, яким у встановленому для кожної окремої системи, сервісу, платформи, вебпорталу, програмного забезпечення порядку надані права доступу до ІКС |
| Інформаційна помилка (error) | Невідповідність даних, що опрацьовуються або видаються ІКС, встановленому діапазону значень або порушення вмісту і цілісності цих даних, що можуть виникнути у процесі передачі цих даних каналами зв’язку, або через збої пристроїв введення, або внаслідок збоїв інших технічних засобів, або з причин дефектів програмного забезпечення ІКС або програмного забезпечення інших виробників, або як наслідок помилкових дій операторів |
| ІКС або Система | Конкретна інформаційно-комунікаційна система, платформа, вебпортал, сервіс або програмне забезпечення, щодо якої надаються послуг и, передбачені цими Технічними вимогами |
| КМДА | Київська міська державна адміністрація |
| КМР | Київська міська рада |
| Користувач | Зовнішні та внутрішні користувачі ІКС, надавачі звернень |
| Метадані | Структуровані дані, що представляють собою характеристики описуваних сутностей процесів, які реалізовані в ІКС, для цілей їх ідентифікації, пошуку, оцінки, управління ними, включаючи відомості про формати, структуру, обсяги та інші формальні властивості інформаційних об’єктів |
| Моніторинг працездатності ІКС | Оперативна фіксація наявності проблем у функціонуванні компонентів ІКС; встановлення місця та характеру відмови; визначення впливу відмови на функціонування ІКС, що дозволяє оптимальним чином встановлювати пріоритети в роботі по усуненню відмов; проактивне відстеження зміни в роботі ІКС і запобігання можливим відмовам |
| Операційна підтримка | Сфера менеджменту, що визначає діяльність з підтримки/супроводу ІКС, яка передбачає аналіз та узагальнення звернень користувачів стосовно визначених ІКС, розроблення та коригування планів на поточну підтримку (супровід та технічне обслуговування), на вдосконалення та розвиток цих ІКС як набору завдань, обмежених за часом, бюджетом і таких, що відповідають визначеним вимогам. Забезпечується Виконавцем у межах надання послуг відповідно до умов Договору із застосуванням теорії та практики управління проєктами |
| ПЗ | Програмне забезпечення |
| ПК | Персональний комп’ютер |
| Помилка (error)/ недолік (flaw) | Стан ІКС, при якому генеруються неправильні результати, видаються результати або виконуються дії, які сприймаються оператором (користувачем) як неправильні. Або не виконуються певні дії, які очікуються оператором і причиною таких помилок та недоліків можуть бути невідповідність реалізованих в ІКС вимог Замовника, які наведено в технічних специфікаціях до систем. Такі звернення реєструються в SERVICE DESK та передаються Замовнику |
| Послуг и | Супровід інформаційно-комунікаційних систем, платформ, вебпорталів, сервісів та програмного забезпечення, зазначених у цих Технічних вимогах |
| ППЗ | Прикладне програмне забезпечення |
| Розробник програмного забезпечення | Особа-розробник (постачальник) прикладного програмного забезпечення ІКС, що було офіційно передано Замовнику в межах договору про надання послуг з розроблення (модернізації) або постачання прикладного програмного забезпечення |
| СКБД | Система керування базами даних |
| Служба технічної підтримки, СТП | Організаційна сукупність фахівців з операційної підтримки користувачів та супроводу ІКС. Виконання функцій служби технічної підтримки організовує Виконавець відповідно до умов, викладених у цих Технічних вимогах |
| SERVICE DESK | Автоматизована система по роботі зі зверненнями (заявками) і дорученнями протягом їх життєвого циклу, належить Замовнику |
| SLA (Service Level Agreement) | Рівень обслуговування, показники якості та терміни реагування на звернення, їх опрацювання і закриття, а також усунення зауважень. Викладено в Додатку Б до цих Технічних вимог |

**1 ЗАГАЛЬНІ ВІДОМОСТІ**

**1.1 Загальна інформація**

Технічні вимоги визначають порядок надання, склад та обсяги послуг .

Технічні вимоги стосуються послуг з приймання, фіксації (реєстрації), опрацювання та закриття звернень користувачів (1 та 2 лінія служби технічної підтримки); підтримки в актуальному стані та наповнення нових баз знань ІКС, зазначених у цих Технічних вимогах; надання консультаційних послуг користувачам, адміністрування та наповнення контентом сторінок у соцмережах щодо технічної підтримки відповідної ІКС; консультування користувачів через канали соціальних мереж.

**1.2 Мета надання послуг**

Метою надання послуг є належне функціонування ІКС, що має бути досягнена шляхом:

* забезпечення та надання інформаційно-консультаційної підтримки користувачам по роботі з ІКС;
* вирішення проблемних ситуацій, пов’язаних із застосуванням/використанням ІКС;
* отримання та опрацювання пропозицій користувачів з розвитку функцій ІКС;
* актуалізація бази знань стосовно особливостей роботи, налаштувань та внутрішніх процесів ІКС;
* моніторинг відмов та недоліків функціонування ІКС за повідомленнями користувачів.

**1.3 Відповідальні особи**

До початку надання послуг Сторони призначають відповідальних осіб для взаємодії і повідомляють одна одній у робочому порядку повне ім’я та посаду кожної такої відповідальної особи з боку Замовника та Виконавця. Відповідальні особи з боку Замовника та Виконавця погоджують, затверджують і надають від імені Замовника та Виконавця перелік відповідальних фахівців по кожній ІКС. У разі зміни відповідальних осіб з однієї зі Сторін, відповідна Сторона повинна невідкладно повідомити про це другу Сторону.

Відповідальні особи сприяють скороченню часу оброблення звернень за рахунок безпосереднього спілкування відповідальних осіб по одній ІКС та, відповідно, підвищенню ефективності взаємодії Замовника та Виконавця з метою досягнення цілей надання послуг стосовно визначених ІКС (Додаток А до цих Технічних вимог).

**2 ВИМОГИ ДО ПОСЛУГ**

**2.1 Загальні вимоги до надання послуг**

У цьому розділі зазначені вимоги, що стосуються всіх ІКС, перелік яких надано в Додатку А до цих Технічних вимог.

Надання послуг здійснюється згідно з пунктом 2.5 та додатком Б до цих Технічних вимог.

Виконавець у межах надання послуг має здійснювати:

1. Виконання послідовних дій відносно звернень за етапами, а саме:
   * приймання;
   * фіксацію (реєстрацію) засобами SERVICE DESK;
   * опрацювання (1 та 2 лінія СТП);
   * передачу Замовнику (за необхідності);
   * закриття.
2. Консультування користувачів через канали соцмереж.
3. Підтримку в актуальному стані та/або наповнення баз знань ІКС за запитом Замовника.
4. Адміністрування та наповнення за запитом Замовника сторінок у соцмережах з питань функціонування відповідної ІКС.
5. Адміністрування коментарів про застосунок «Автоматизована система взаємозв’язків між учасниками освітнього процесу та спортивної діяльності в місті Києві» в маркетах App store та Google store та відповіді на них, з консультуванням і вирішенням складнощів користувачів (за необхідності).

Виконавець під час надання послуг має забезпечувати захист інформації, яка може бути надана йому надавачами звернень, відповідно до вимог діючого законодавства України.

**2.2 Обсяг надання послуг**

Обсяг надання послуг за всіма ІКС у розрізі окремої послуги щомісяця може бути різним у залежності від фактичного обсягу звернень користувачів, їх характеру та рівня навантаженості, але обов’язково повинен бути наданий відповідно до переліку ІКС, що зазначені в Додатку А до Технічних вимог.

Щомісячний обсяг послуг, що приймається щомісяця для розрахунку їх вартості, за всіма ІКС у розрізі окремої послуги (окрім послуг з приймання, фіксації (реєстрації), опрацювання та закриття звернень користувачів) не повинен перевищувати такі показники:

* консультування користувачів через сторінки у соціальних мережах – 760 люд/год.;
* адміністрування та наповнення контентом сторінок у соціальних мережах з питань функціонування відповідної ІКС – 200 люд/год.;
* підтримка в актуальному стані та наповнення баз знань ІКС – 250 люд/год;
* опрацювання коментарів про застосунок «Автоматизована система взаємозв’язків між учасниками освітнього процесу та спортивної діяльності в місті Києві» в маркетах App store та Google store та відповіді на них, з консультуванням – 30 люд/год.

Загальний опис, інструкції користувачів та, за потреби, інші документи проєктної документації кожної ІКС надаються Виконавцю після підписання Договору. Необхідну додаткову інформацію Виконавець отримує від Замовника через відповідальну особу з боку Замовника.

В разі недостатності наданої інформації Виконавець може звернутися до Замовника з письмовим проханням про виключне надання доступу до відповідної ІКС, яке розглядається Замовником.

Послуги не передбачають внесення змін до системного програмного забезпечення, прикладного програмного забезпечення, апаратного забезпечення, що використовуються для забезпечення функціонування ІКС. Звернення на таку тематику передаються відповідальній особі Замовника.

**2.3 1 і 2 лінії технічної підтримки**

**2.3.1 1 лінія технічної підтримки**

1 лінія технічної підтримки (або 1 лінія) − фахівці СТП, які забезпечують приймання, фіксацію (реєстрацію), опрацювання та закриття звернень.

**2.3.2 2 лінія технічної підтримки**

2 лінія технічної підтримки (або 2 лінія) – кваліфіковані фахівці СТП, які забезпечують опрацювання і закриття звернень та усунення зауважень, якщо звернення не може бути опрацьовано фахівцем 1 лінії.

2 лінія опрацьовує складні звернення щодо роботи з ІКС, а саме такі, для відповіді на які необхідне додаткове вивчення питання, отримання інформації від адміністраторів Системи або фахівців Замовника, співставлення або формування наборів даних. У разі неможливості вирішення, передає їх Замовнику. Про результат вирішення повідомляє користувача, від якого надійшло звернення.

Для 2 лінії призначається відповідальна особа Виконавця – фахівець з такими повноваженнями та функціональними можливостями:

* приймання звернень для подальшого опрацювання та закриття після опрацювання;
* призначення кваліфікованого фахівця − відповідального виконавця 2 лінії з опрацювання конкретного звернення та/або передача звернення Замовнику в разі неможливості вирішення поставленого питання;
* визначення черги оброблення звернень у відповідності до типів (Додаток Б до Технічних вимог) та рівнів критичності звернень (Додаток В до Технічних вимог);
* зміна присвоєних рівнів критичності звернень в SERVIS DESK при виявленні/зміні обставин опрацювання звернення (рівні критичності наведені в Додатку В до Технічних вимог);
* відстеження моменту закриття звернень з розмежуванням на ті, які закриті безпосередньо Виконавцем, і на ті, які у процесі їх опрацювання переадресовані працівникам Замовника;
* переадресація відповідальній особі Замовника питань (проблем), не вирішених силами 2 лінії технічної підтримки;
* відстеження статусу оброблення звернення на всіх рівнях підтримки.

**2.3.3 Вимоги до порядку приймання та реєстрації (фіксації) звернень**

Виконавцем здійснюється приймання та реєстрація (фіксація) звернень. Звернення можуть надходити у такі способи:

* + - телефонним дзвінком на телефонний номер служби технічної підтримки (телефонні номери вказано в Додатку А до Технічних вимог);
    - електронним листом на електронну адресу служби технічної підтримки (електронні адреси вказано в Додатку А до Технічних вимог);
    - заповненням онлайн-форми зворотного зв’язку (для Системи електронного запису дітей до комунальних закладів дошкільної освіти територіальної громади міста Києва – «СЕЗ ЗДО» (де така форма передбачена). Звернення фіксується (реєструється) у випадках виникнення у користувачів запитань, пов’язаних з використанням ІКС, помилок, недоліків, відмов у їх роботі, а також пропозицій з розвитку ІКС. Типи звернень наведено в таблиці Б1 Додатка Б до Технічних вимог.

Усі звернення, що надходять телефонним дзвінком, електронним листом, за допомогою онлайн-форми зворотного зв’язку (СЕЗ ЗДО, де така форма передбачена) реєструються у SERVICE DESK Замовника.

Звернення користувачів, що сформовані за допомогою електронної пошти, автоматично фіксуються в SERVICE DESK для подальшого їх опрацювання Виконавцем.

В якості додатків до електронного звернення можуть надаватися різноманітні матеріали: копії знімків з екранів персональних комп’ютерів користувачів, що можуть свідчити про причини виникнення помилки; відеозапис зображення екрана персонального комп’ютера, що відтворює дії користувача, які призвели до виникнення помилки; презентаційні матеріали, інші графічні матеріали тощо (з певними обмеженнями стосовно їх кількості та розміру).

Приймання та реєстрація звернень за допомогою засобів телефонного зв’язку здійснюється щоденно в робочі дні з 08:00 до 21:00, у вихідні, неробочі, святкові дні − з 10:00 до 20:00 У разі, якщо звернення прийнято наприкінці робочого дня, воно може бути закрито (щодо критичних звернень − обов’язково має бути закрито) в цей день після робочих годин з метою задоволення клієнтського сервісу. В такому випадку Виконавцю за роботу сплачується лише вартість закритого звернення у відповідності до тарифів, установлених у Договорі; за позаробочі години не сплачується додаткова оплата. Виконавець повинен дотримуватися встановлених термінів опрацювання звернень з відповідним рівнем критичності (Таблиця Б.1.).

Приймання та фіксація електронних звернень здійснюється цілодобово та автоматично системою SERVICE DESK, незалежно від графіку роботи Виконавця. При цьому часом відкриття таких звернень вважається перша хвилина робочого часу першого робочого дня після реєстрації звернення відповідно до встановленого графіку роботи Виконавця.

Графік приймання та реєстрації звернень за допомогою засобів телефонного зв’язку може бути змінено за ініціативи Замовника залежно від кількості надходження звернень у певні періоди функціонування ІКС. Такі зміни мають бути узгоджені з Виконавцем.

Відповідальна особа з боку Виконавця за необхідності може вимагати в Замовника надання додаткових матеріалів або інформації, що сприятимуть оперативному опрацюванню звернень та усуненню причин відмови, помилки або недоліку.

**2.3.4 Вимоги до порядку опрацювання звернень**

Виконавець, якщо це необхідно, може вимагати в користувача надати шляхом телефонного дзвінка або засобами електронної пошти додаткові матеріали або інформацію, що сприятимуть оперативному та якісному опрацюванню звернення та усуненню причин виникнення проблеми.

У разі неможливості вирішення проблеми, викладеної у зверненні, силами 1 лінії СТП, звернення передаються на 2 лінію СТП засобами електронної пошти або за допомогою SERVICE DESK (за необхідності заявка доповнюється додатковою інформацією).

Після надходження заявки фахівець Виконавця 2 лінії СТП робить необхідні для вирішення проблеми дії (опрацьовує звернення та надає відповідь фахівцю Виконавця 1 лінії СТП за допомогою SERVICE DESK або направляє звернення відповідальній особі з боку Замовника у випадку неможливості вирішення питання, викладеного у зверненні, без участі Замовника із відповідним обґрунтуванням та пропозиціями).

Після надходження заявки Відповідальна особа з боку Замовника робить необхідні для вирішення проблеми дії (опрацьовує звернення необхідними методами та надає відповідь фахівцю 2 лінії СТП за допомогою SERVICE DESK. У цьому випадку відповідальна особа Замовника інформує відповідальну особу Виконавця про новий, більш пізній термін опрацювання такого звернення з метою, щоб Виконавець повідомив користувача про перенесення терміну виконання звернення шляхом надсилання електронного листа на електронну поштову адресу, зазначену під час формування та подання звернення або за допомогою телефонного дзвінка, якщо звернення було прийняте за допомогою засобів телефонного зв’язку.

За результатами опрацювання звернення користувач повинен отримати вичерпну відповідь від Виконавця на адресу електронної пошти, зазначену під час формування та подання звернення, або телефонним дзвінком Виконавця, якщо звернення було прийняте за допомогою засобів телефонного зв’язку. Після виконання зазначених дій звернення вважається закритим.

Звернення повинні опрацьовуватись у залежності від їх типів (Додаток Б до Технічних вимог,) та рівнів критичності (Додаток В до Технічних вимог) протягом визначеного часу (Додаток Б). Пріоритет черговості реагування визначається відповідно до рівня критичності та в межах регламентного часу, а саме:

* час реакції – час, за який Виконавець зобов’язаний відреагувати на звернення залежно від типу звернення та його рівня критичності, тобто взяти завдання в роботу;
* термін опрацювання – час, за який Виконавець зобов’язаний опрацювати та закрити звернення. Здійснюється Виконавцем силами 1 лінії підтримки або фахівцями 2 лінії підтримки;
* термін усунення – час, за який Відповідальна особа з боку Замовника має усунути проблему, описану у зверненні і за фактом виконання завдання повідомити Виконавця (фахівець 2 лінії підтримки).

Опрацювання електронних звернень та звернень, отриманих за допомогою засобів телефонного зв’язку (зареєстрованих в SERVICE DESK), здійснюється 1 лінією підтримки щоденно в робочі дні з 08:00 до 21:00, у неробочі/вихідні або святкові дні – з 10:00 до 20:00. Опрацювання електронних звернень та звернень, отриманих за допомогою засобів телефонного зв’язку (зареєстрованих в SERVICE DESK), здійснюється 2 лінією підтримки щоденно в робочі дні відповідно до графіка роботи Замовника, оскільки передача завдань, уточнення інформації, консультації по роботі системи та з питань, що виникли в цілому в ході роботи зі зверненнями від користувачів вимагає тісної взаємодії саме із Замовником.

Графік опрацювання електронних звернень та звернень, отриманих за допомогою засобів телефонного зв’язку, може бути змінено за ініціативи Замовника залежно від кількості надходження звернень у певні періоди функціонування ІКС. Такі зміни мають бути узгоджені з Виконавцем.

На кожному етапі життєвого циклу звернення Виконавець щомісяця контролює кількість звернень, що надійшли; відкриті та закриті звернення; відхилені звернення і процес пошуку рішення.

**2.3.5 Порядок взаємодії користувача та СТП**

**2.3.5.1 Приймання та реєстрація звернень**

Приймання та реєстрація звернень здійснюється Виконавцем. Фіксація електронних звернень здійснюється автоматично.

Користувач подає звернення за допомогою телефонного зв’язку або електронною поштою, або у формі зворотного зв’язку відповідної ІКС.

Виконавець забезпечує отримання від користувача під час подання ним звернення такої інформації:

* дата і час виникнення помилки, відмови або недоліку;
* опис проблеми і, за можливості, покроковий опис дій для її відтворення;
* у разі наявності та необхідності − знімки екрана (скриншоти) та графічні пояснення, які можуть допомогти у вирішенні проблеми (матеріали повинні бути надані у форматах JPG, GIF, PNG) або відеозапис зображення екрана персонального комп’ютера, що відтворює дії користувача, які призвели до помилки);
* періодичність виникнення помилки, відмови або недоліку;
* найменування модуля/компонента ІКС, де виникла помилка, відмова або недолік.

У випадку, якщо електронне звернення не містить необхідних відомостей, фахівець СТП може зв’язатися з автором звернення для отримання додаткових відомостей.

Виконавець вносить необхідні дані про звернення та автора звернення до SERVICE DESK. Кожному зверненню присвоюється унікальний реєстраційний номер, визначається рівень критичності і створюється змістовний короткий опис. Нумерація повинна бути наскрізною та унікальною. Має забезпечуватися чітка ідентифікація приналежності звернення до конкретної системи.

Рівні критичності звернень поділяються на три види (Додаток В), один з яких зазначається Виконавцем при оформленні звернення від користувача.

Виконавець забезпечує приймання, реєстрацію та опрацювання звернень згідно з SLA та термінами, які визначені в Додатку Б.

**2.3.5.2 Опрацювання звернень**

Звернення опрацьовуються в порядку їх пріоритетності (рівня критичності), а у разі рівного пріоритету — в порядку надходження. Максимальний термін реакції на звернення визначається встановленим пріоритетом (Додатки Б та В). Поза чергою мають опрацьовуватися звернення з критичним пріоритетом, що вимагають екстреного втручання або консультації фахівців 2 лінії технічної підтримки або відповідальної особи з боку Замовника. До таких звернень можуть бути віднесені питання з відновлення працездатності основних модулів/компонентів системи та ІКС загалом.

Вирішення питань, зазначених у зверненні, може бути відкладеним або навіть неможливим з таких основних причин:

* описана проблема не виникає при аналогічному відтворенні дій;
* користувач не може надати вихідну інформацію для виявлення і вирішення проблеми;
* питання потребує детальної діагностики чи доопрацювання функціональності;
* питання виходить за межі послуг, а саме зазначених у розділі «Загальні вимоги до надання послуг».

На кожному етапі опрацювання електронного звернення користувач отримує електронний лист з відповідним тематичним змістом щодо визначення самого етапу та статусу опрацювання/розгляду його звернення на електронну поштову адресу, зазначену під час формування та подання звернення.

За результатом опрацювання звернення, отриманого за допомогою телефонного зв’язку, Виконавець телефонує користувачеві та повідомляє, яким чином опрацьовано його звернення.

Для звернень критичного і високого пріоритетів може бути передбачений спеціальний режим повідомлення користувача: по мобільному зв’язку через надсилання SMS-повідомлень або використання засобу комунікації Viber, Skype тощо.

Для звернень типу «Пропозиція щодо розвитку Системи» Відповідальна особа з боку Виконавця формує перелік таких звернень та надсилає його затвердженим каналом комунікації відповідальній особі з боку Замовника в межах термінів реагування, зазначених у таблиці Б.1.

**2.3.5.3 Закриття звернення**

Опрацювання звернення завершується його закриттям.

Звернення є закритим у разі:

* підтвердження користувачем вирішення питання, щодо якого було звернення, в телефонному режимі ;
* вирішення питання користувача навіть без його підтвердження у випадку відсутності з користувачем зв’язку;
* відповіді від Виконавця на електронну пошту користувача або письмової відповіді щодо вирішення питання, зазначеного у зверненні;
* надсилання звернення типу «Пропозиція щодо розвитку Системи» затвердженим каналом комунікації відповідальній особі з боку Замовника.

У разі неможливості вирішення питання у зверненні 1 та 2 лініями СТП, звернення оформлюється та передається Замовнику. Після опрацювання такого звернення Замовником та отримання Виконавцем зворотного повідомлення щодо вирішення питання, оформляється додаткове окреме (зв’язане з первісним) звернення та відповідь користувачу надається Виконавцем. У цьому випадку відповідальна особа Замовника повинна поінформувати відповідальну особу Виконавця про новий, більш пізній термін опрацювання такого звернення з метою, щоб Виконавець повідомив користувача про перенесення терміну виконання звернення шляхом надсилання електронного листа на електронну поштову адресу, зазначену під час формування та подання звернення або за допомогою телефонного дзвінка, якщо звернення було прийняте за допомогою засобів телефонного зв’язку.

Усі інформування Виконавця та Замовника стосовно передачі, опрацювання, вирішення звернень користувачів здійснюються шляхом розміщення інформації виключно в SERVICE DESK.

**2.3.6 Вимоги до підтримки в актуальному стані бази знань про особливості роботи, налаштування та внутрішні процеси ІКС Замовника**

Підтримка в актуальному стані бази знань включає такі дії Виконавця: внесення інформації до бази знань або створення нової бази знань, що здійснюються виключно за запитом Замовника через SERVICE DESK.

Під знаннями мається на увазі набір відомостей (інформації), що містять факти, правила, сценарії, шаблони, які узагальнюють досвід фахівців СТП у наданні послуг, у вигляді, придатному для подальшого використання іншими фахівцями СТП або фахівцями Замовника.

Застосування бази знань:

* база знань використовується для зберігання даних про ІКС Замовника: документації, інструкцій, статей стосовно послуг супроводу та підтримки користувачів;
* база знань може служити для представлення ієрархії понять, сутностей і відношень між ними;
* база знань використовується, в тому числі, для навчання та підвищення рівня знань щодо кожної ІКС.

База знань повинна:

* містити факти і правила, що формалізують інформацію про ІКС та досвід працівників, що накопичений ними у процесі супроводу та технічного обслуговування ІКС;
* забезпечувати збір, систематизацію, збереження, оперативний пошук та надання за запитом інформації, що міститься в документації на ІКС Замовника;
* накопичувати оптимальні, перевірені на практиці технологічні рішення;
* забезпечувати організацію інформації в залежності від частоти її затребуваності в роботі СТП.

Виконавець повинен виконувати дії з підтримки бази знань в актуальному стані у строки, зазначені у запитах Замовника.

**2.3.7 Вимоги до участі в адмініструванні та веденні сторінок ІКС у соціальних мережах**

Сторінки в соціальних мережах, пов’язані з ІКС (далі — сторінки соцмереж), створюються Замовником. З метою адміністрування та наповнення сторінок соцмереж актуальним контентом Замовник надає тимчасовий доступ до сторінок фахівцям Виконавця. Надання та припинення такого доступу здійснюється в робочому порядку відповідальною особою з боку Замовника. В разі ненадання доступу до сторінок Замовника Виконавець не несе відповідальності за ненадання послуг , які пов’язані з соціальними мережами Замовника.

Перелік сторінок соцмереж станом на момент укладення Договору міститься в Додатку А до Технічних вимог. Замовник може створювати нові сторінки соцмереж та додавати їх до початкового переліку за погодженням із Виконавцем.

Виконавець за запитом Замовника готує, форматує, розміщує інформаційні матеріали щодо підвищення інформованості про ІКС загалом, її компонентів, особливостей роботи або нових функціональних можливостей, проводить інформаційні кампанії серед користувачів шляхом розсилок і публікацій у соціальних мережах.

Загальні вимоги до контенту сторінок соцмереж:

* створення внутрішньої культури, орієнтованої на підвищення лояльності до ІКС у соціальних мережах;
* підбір або створення графічного дизайну і фотоконтенту у відповідності до існуючих брендбуків міста Києва, Департаменту інформаційно-комунікаційних технологій виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) (далі – ДІКТ), КП ГІОЦ, конкретної ІКС;
* щомісячний аудит динаміки відвідуваності сторінок соцмереж, аналіз рівня задоволеності користувачів рівнем технічної підтримки та їх лояльності до системи.

Підготовлені Виконавцем матеріали та плани інформаційних кампаній узгоджуються відповідальною особою з боку Виконавця з відповідальною особою з боку Замовника від імені Замовника в робочому порядку.

**2.3.8 Консультування користувачів через канали соцмереж**

Звернення користувачів через сторінки соцмереж можуть надсилатися з метою отримання від СТП консультацій, інформації або інших матеріалів, які стосуються питань, пов’язаних із функціонуванням Системи. Відповідальна особа з боку Замовника може повідомити СТП про звернення користувачів з питань, пов’язаних із функціонуванням ІКС, які були розміщені на сторінках соцмереж інших Систем, КП ГІОЦ, ДІКТ тощо.

В якості додатків до звернення через сторінки соцмереж можуть надаватися різноманітні матеріали: копії знімків екранів персональних комп’ютерів користувачів, що можуть свідчити про причини виникнення помилки; відеозапис екрана персонального комп’ютера, що відтворює дії користувача, що призвели до виникнення помилки; презентаційні матеріали; інші графічні матеріали тощо.

Після надходження звернень через сторінки соцмереж відповідальна особа з боку Виконавця опрацьовує звернення та надає відповідь користувачеві засобами відповідної соцмережі на адресу облікового запису, зазначеного під час формування та надсилання звернення.

У випадку, коли опрацювати звернення в терміни, зазначені в Додатку В до Технічних вимог, неможливо, Виконавець повинен узгодити з відповідальною особою з боку Замовника новий, більш пізній термін опрацювання такого звернення та повідомити користувача про перенесення терміну виконання звернення через соцмережу на акаунт, зазначений під час формування та надсилання звернення.

В разі, якщо обсяг звернень до служби технічної підтримки користувачів не дозволяє Виконавцю опрацювати ці звернення в терміни, зазначені в Додатку Б до Технічних вимог, Виконавець повинен узгодити з Відповідальною особою з боку Замовника нові, більш пізні терміни виконання найменш критичних звернень та повідомити користувача про перенесення терміну виконання звернення.

Опрацювання звернень, отриманих через сторінки соцмереж, здійснюється щоденно у робочі дні з 08:00 до 21:00, у неробочі/вихідні або святкові дні – з 10:00 до 20:00.

Виконавець щомісячно надає звіт щодо консультацій користувачів через сторінки соцмереж за формою згідно з Додатком Е до Технічних вимог.

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

**Додатки до Технічних вимог**

**Додаток А до Технічних вимог**

**Перелік інформаційно-комунікаційних систем Замовника, стосовно яких надаються послуги**

| **№ з/п** | **Найменування ІКС** | **Номер телефону\*** | **Електронна скринька** | **Лінія підтримки** | **Соцмережі\*\*** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Автоматизована система обліку оплати проїзду в міському пасажирському транспорті міста Києва незалежно від форм власності | 3665555 | support.ebilet@kyivcity.gov.ua | 1,2 | https://www.facebook.com/Kyiv.Digital.Card/ |
| 2 | ІКС «Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва» (СЕД АСКОД) | 3666969 | support.askod@kyivcity.gov.ua | 1, 2 |  |
| 3 | Сервіс «Громадський бюджет» | 3668012 | [support.gb@kyivcity](mailto:support.gb@kyivcity).  gov.ua | 1, 2 | [https://www.facebook.com/gbkyiv https://www.facebook.com/groups/public.budget.Kyiv.SPILNO  https://www.facebook.com/groups/GB.support/](https://www.facebook.com/gbkyiv) |
| 4 | ІКС «Єдиний веб-портал територіальної громади міста Києва» | 3668013 | [support.web@kyivcity](mailto:support.web@kyivcity).  gov.ua | 1, 2 | https://www.facebook.com/kyivcity.gov.ua https://t.me/KyivCityOfficial https://www.youtube.com/%D0%9A%D0%B8%D1%97%D0%B2%D1%81%D1%8C%D0%BA%D0%B0%D0%BC%D1%96%D1%81%D1%8C%D0%BA%D0%B0%D0%B4%D0%B5%D1%80%D0%B6%D0%B0%D0%B2%D0%BD%D0%B0%D0%B0%D0%B4%D0%BC%D1%96%D0%BD%D1%96%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%8F https://twitter.com/kmda\_official https://www.instagram.com/kyivcityofficial/ https://t.me/VA\_Kyiv (?) |
| 5 | Сервіс електронних петицій | 3668014 | [support.petition@kyivcity.gov.ua](mailto:support.petition@kyivcity.gov.ua) | 1, 2 |  |
| 6 | Система електронного запису дітей до комунальних закладів дошкільної освіти територіальної громади міста Києва – «СЕЗ ЗДО» | 3668015 | support.osvita@kyivcity.gov.ua | 1, 2 | https://www.facebook.com/groups/192397261645593/ |
| 7 | Інформаційна система «Реєстр домашніх тварин» | 3668019 | [support.rdt@kyivcity](mailto:support.rdt@kyivcity).  gov.ua | 1, 2 |  |
| 8 | Інформаційно-аналітична система «Електронна медицина» (Медичний портал) | 3668025 | support.medical@kyivcity.gov.ua | 1, 2 |  |
| 9 | Інформаційна система «Особистий кабінет киянина» | 3668027 | [support.my@kyivcity](mailto:support.my@kyivcity).  gov.ua | 1, 2 |  |
| 10 | ІКС «Програмна платформа для надання електронних послуг, у тому числі адміністративних» у частині сервісного модуля для подання заяв на відповідність розміщення вивісок в встановленим вимогам | 3668034 | [support.eadv@kyivcity](mailto:support.eadv@kyivcity).  gov.ua | 1, 2 |  |
| 11 | Програмний модуль «Інформаційна база пам’яток культурної спадщини міста Києва» ІАС «Управління майновим комплексом територіальної громади міста Києва» | 3668036 | [support.mon@kyivcity](mailto:support.mon@kyivcity).  gov.ua | 1, 2 |  |
| 12 | ІКС «Реєстр утримувачів муніципальних карток «Картка киянина» | 3668041 | support.rmcard@kyivcity.gov.ua | 1, 2 |  |
| 13 | Програмний модуль "Реєстр дітей" ІС "Муніципальний реєстр" | 3668044 | support.children@kyivcity.gov.ua | 1, 2 |  |
| 14 | ІКС "Система обробки замовлень для виготовлення електронних учнівських квитків з функцією транспортної картки учням м. Києва" | 3668070 | [support.scard@kyivcity](mailto:support.scard@kyivcity).  gov.ua | 1, 2 | <https://www.facebook.com/dikt.kyivcity.gov.ua/> |
| 15 | Інформаційно-аналітична система «Карта освітніх потреб» | 3668073 | [support.kop@kyivcity](mailto:support.kop@kyivcity).  gov.ua | 1, 2 |  |
| 16 | «Автоматизована система взаємозв’язків між учасниками освітнього процесу та спортивної діяльності в місті Києві» | 3668072 | [support.sport@kyivcity](mailto:support.sport@kyivcity).  gov.ua | 1, 2 |  |
| 17 | ІКС «Платформа цифрових мобільних сервісів «Київ цифровий» |  | support@kyiv.digital | 1, 2 | [https://www.facebook.com/KyivDigital/  https://www.instagram.com/kyiv.digital/?hl=en](https://www.facebook.com/KyivDigital/) |
| 18 | Програмне забезпечення "Єдина електронна бібліотека" | 3668020 | [support.lib@kyivcity](mailto:support.lib@kyivcity).  gov.ua | 1, 2 |  |
| 19 | Системи електронного проходження проєктів рішень Київської міської ради |  | support.kmrpro@kyivcity.gov.ua | 1, 2 |  |
| 20 | ІТС «Платформа великих даних» | 3668011 | «[support.bigdata@kyivcity.gov.ua](mailto:support.bigdata@kyivcity.gov.ua) | 1, 2 |  |
| 21 | ІКС «Е-перепустка» | 3668066 | e\_pass@kyivcity.gov.ua | 1, 2 |  |
| 22 | ІКС «Програмна платформа для надання електронних послуг , у тому числі адміністративних» для категорії «Захисник» | 3668022 | [support.soc@kyivcity.gov.ua](mailto:support.soc@kyivcity.gov.ua) | 1, 2 |  |
| 23 | ІКС «Програмна платформа для надання електронних послуг, у тому числі адміністративних» у частині підсистеми «Торгівля» | 3668017 | support.trade@kyivcity.gov.ua | 1, 2 |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 24 | ІКС Автоматизована система обліку оплати проїзду | 3665555 | support.ebilet@kyivcity.gov.ua | 1,2 | [https://www.facebook.com/gioc.kmr   https://www.facebook.com/Kyiv.Digital.Card/](https://www.facebook.com/gioc.kmr) |
| 25 | ІКС «Освіта» |  | support.school@kyivcity.gov.ua | 1, 2 |  |
| 26 | Інформаційно-телекомунікаційна система «Єдина міська платформа електронної взаємодії, управління даними та сервісами» | 3668054 | support.kyivid@kyivcity.gov.ua | 1, 2 |  |
| 27 | Інформаційно-аналітична система «Управління майновим комплексом територіальної громади міста Києва» | 3668016/ 45 | [support.gis@kyivcity.gov.ua](mailto:support.gis@kyivcity.gov.ua) | 1, 2 |  |
| 28 | Система менеджменту освітнього процесу | 3668052 | [support.my@kyivcity.gov.ua](mailto:support.my@kyivcity.gov.ua) | 1, 2 |  |
| 29 | Корпоративні інформаційні сервіси виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) | 3668048 | [support.kmda@kyivcity.gov.ua](mailto:support.kmda@kyivcity.gov.ua) | 1 |  |
| 30 | Програмний модуль «Соціальні послуг и» ІКС «Програмна платформа для надання електронних послуг, у тому числі адміністративних» |  | [support.soc@kyivcity](mailto:support.soc@kyivcity).  gov.ua | 1, 2 |  |
| 31 | Портал «Відкриті дані» | 3668021 | [support.data@kyivcity.gov.ua](mailto:support.data@kyivcity.gov.ua) | 1, 2 |  |
| 32 | Модуль (підсистема) «Комісія власності» програмного комплексу VLASCOM ІАС «Управління майновим комплексом територіальної громади міста Києва» | 3668016 | [support.vlascom@kyivcity.gov.ua](mailto:support.vlascom@kyivcity.gov.ua) | 1, 2 |  |
| 33 | ІТС «Інформаційно-аналітична звітність для органів влади, громадян та бізнесу» | 3668018 |  | 1, 2 |  |

\*під час дії договору Замовник може додавати номери телефонів до систем, де зазначена лише електронна скринька.

\*\* під час дії договору Замовник може додавати соціальні мережі до систем.

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

Додаток Б до Технічних вимог

**Рівень обслуговування користувачів та показники якості послуг (SLA).**

**Час реакції та терміни приймання, фіксації (реєстрації), опрацювання та закриття звернення й усунення зауважень**

1. Рівень обслуговування користувачів та показники якості послуги (SLA).

1.1. Всі звернення поділяються на типи згідно з Таблицею Б.1. Рівні обслуговування відрізняються часом реакції на звернення і залежать від типу звернення.

1.2. Час реакції та термін опрацювання, закриття звернень і усунення зауважень 1 та 2 лінією технічної підтримки, яких Виконавець зобов’язаний дотримуватися, викладено в Таблиці Б.1.

Таблиця Б.1. Типи звернень, час реакції та терміни опрацювання звернень (вимірюється в робочих годинах)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Тип звернення** | **Опис** | **Пріоритет** | **Час реакції** | **Термін опрацювання** |
| Звернення типу «Помилка», «Відмова» або «Недолік» | Звернення щодо помилок, відмов, недоліків та проблемних ситуацій, пов’язаних з експлуатацією Системи або Систем | Критичний | 30 хвилин | 2 години |
| Високий | 1 година | 8 годин |
| Низький | 2 години | 24 години |
| Звернення типу «Пропозиції щодо розвитку Системи» | Звернення щодо розвитку Системи | Низький | До 2 годин | До 24 годин |
| Консультація | Звернення щодо потреби в тому чи іншому цільовому роз’ясненні при користуванні Системою або Системами щодо змісту, якості, зручності, функціональності тощо | Критичний | 30 хвилин | 2 години |
| Високий | 1 година | 8 годин |
| Низький | 2 години | 16 годин |

2. Режим роботи СТП та технологічні обмеження надання Послуг и

2.1. Приймання та реєстрація звернень здійснюється в режимі 13×5 (робочий час у робочі дні), з 08:00 до 21:00 (без обідньої перерви) та в режимі 10×2 (робочий час у неробочі/вихідні/святкові дні відповідно до чинного законодавства України), з 10:00 до 20:00 (без обідньої перерви). Опрацювання звернень для 1 лінії підтримки в режимі 13×5 (робочий час у робочі дні), з 08:00 до 21:00 та в режимі 10×2 (робочий час у неробочі/вихідні/святкові дні відповідно до чинного законодавства України), з 10:00 до 20:00. Опрацювання звернень для 2 лінії підтримки в режимі 8×5 (робочий час у робочі дні) з 9:00 до 18:00.

2.2. Звернення, які надійшли до СТП поза робочий час або у вихідний, святковий, неробочий день, опрацьовуються на наступний робочий день.

2.3. За необхідності режим надання послуг може бути змінено в разі виникнення підтверджених об’єктивних обставин для цього (пікові навантаження тощо).

2.4. У випадку, коли опрацювати звернення 2 лінії в терміни, зазначені в таблиці Б.1, неможливо через технології, що застосовуються (копіювання даних з різних систем, пошук великого обсягу помилок, завантаження великого обсягу даних тощо), відповідальна особа з боку Виконавця повинна узгодити з відповідальною особою з боку Замовника новий, більш пізній термін виконання такого звернення.

2.5. У разі, якщо критичні звернення не закрито Виконавцем у період робочого часу, Виконавець забезпечує закриття критичних звернень поза робочі години без додаткової оплати Замовником і до таких звернень застосовуються вимоги, наведені в Таблиці Б.1.

3. Час реакції й термін приймання, фіксації, опрацювання та закриття звернень і усунення зауважень Виконавцем:

3.1. Звернення до СТП опрацьовуються у порядку їх надходження з урахуванням рівня критичності. Термін опрацювання звернень, які передано Виконавцем Замовнику, не враховується в термін опрацювання, встановлений для Виконавця (Табл. Б.1).

3.2. Максимальний час реакції та термін опрацювання звернень Виконавцем визначається цим SLA. Поза чергою можуть опрацьовуватися звернення з високим рівнем критичності згідно з Таблицею В.1 Додатка В до Технічних вимог.

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

Додаток В до Технічних вимог

**Рівні критичності звернень**

Рівні критичності звернень поділяються на три види та визначаються під час оформлення звернення.

Таблиця В.1. Види рівнів критичності звернень

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Рівень критичності (пріоритет)** | **Опис** |
| 1 | Критичний пріоритет | Користувач повідомляє про часткову або повну неможливість використовувати функціональність ІКС. Недоліки (відмови) в роботі ІКС зачіпають значну кількість користувачів. Для опрацювання звернення необхідно негайне вживання заходів з відновлення роботи ІКС |
| 2 | Високий пріоритет | Частина функцій ІКС недоступна користувачеві або повертає некоректні результати. Недоліки (відмови) в роботі ІКС зачіпають помітну кількість користувачів |
| 3 | Низький пріоритет | Звернення стосується штатної роботи ІКС або діючих внутрішніх регламентів і процедур, прийнятих у Замовника.  У незначної кількості користувачів спостерігається погіршення якості роботи Системи, яке не призводить до неможливості користування її функціями.  Предметом звернення є пропозиція щодо удосконалення роботи ІКС, додавання нової функціональності |

**Рівні навантаження ІКС**

Таблиця В.2. Рівні навантаження ІКС

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ з/п** | **Показники рівня навантаження** | **І рівень** | **ІІ рівень** | **ІІІ рівень** | **IV**  **рівень** | **V**  **рівень** | **VІ**  **рівень** | **VІІ**  **рівень** |
| 1 | Кількість закритих звернень за місяць щодо кожної ІКС (п. 2.1 Технічних вимог) | Більше  2 000 | 900  −  1999 | 600  −  899 | 200  −  599 | 50  −  199 | 10  −  49 | 1  −  9 |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

Додаток Г до Технічних вимог

**Зразок звіту наданих послуг**

**Звіт № Х/YYYY/Г\*\* з наданих послуг**

**за період з \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20**\_\_\_ **р. по** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**20**\_\_\_ **р.**

за договором про \_\_\_\_\_\_\_\_\_ від \_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ р. № \_\_\_\_

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ з/п** | **Найменування ІКС** | **Номер відповідної ІКС** | **Кількість закритих звернень за звітний місяць** | **Рівень навантаження ІКС** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

*\*\*\** Номер звіту записується у форматі № Х/YYYY/Г\*\* та формується з даних,

де: Х – номер звітного періоду, YYYY – номер Договору.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(посада уповноваженої особи Виконавця) (ПІБ)*

Додаток Д до Технічних вимог

**Зразок звіту наданих послуг**

**Звіт № Х/YYYY/Д-N\*\*\* з наданих послуг**

**за період з** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**20**\_\_\_ **р. по** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**20**\_\_\_ **р.**

за договором про\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ від \_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ р. № \_\_\_\_

Кількість звернень протягом звітного періоду: \_\_\_\_\_\_\_.

Рівень навантаженості: \_\_\_\_\_\_\_.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ з/п** | **ЗВЕРНЕННЯ** | | | | | | | | |
| **Номер**  **звернення** | **Дата і час відкриття звернення** | **Дата і час закриття звернення** | **Тип звернення** | **Термін опрацювання (год.)** | **Зміст звернення** | **Рівень критичності** | **Канал отримання звернення** | **№ лінії підтримки, яка опрацювала звернення** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Усього звернень:** | | | | | | | | | |

\*\*\* Номер звіту записується у форматі № Х/YYYY/Д-N\*\* та формується з даних,

де: Х – номер звітного періоду,

YYYY – номер Договору,

N − номер Додатка, де викладені особливості надання послуг стосовно відповідної ІКС.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)

*(посада уповноваженої особи Виконавця) (ПІБ)*

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

Додаток Е до Технічних вимог

До звіту Е, зразок якого надано нижче, включаються:

Консультування користувачів через канали соціальних мереж (посилання на всі опрацьовані коментарі в соціальних мережах відображаються у коментарях до відповідного запису в SERVICE DESK).

Адміністрування та наповнення контентом сторінок у соціальних мережах щодо функціонування відповідної ІКС (кожен матеріал відображається у звіті окремо, посилання на матеріал відображаються у коментарях до відповідного запису в SERVICE DESK).

Підтримка в актуальному стані та наповнення баз знань ІКС (кожен матеріал відображається у звіті окремо, посилання на матеріал в базі знань відображаються у коментарях до відповідного запису в SERVICE DESK).

Опрацювання коментарів про застосунок «Автоматизована система взаємозв’язків між учасниками освітнього процесу та спортивної діяльності в місті Києві» в маркетах App store та Google store та відповіді на них, з консультуванням (посилання на всі опрацьовані коментарі в соціальних мережах відображаються у коментарях до відповідного запису в SERVICE DESK).

**Зразок звіту наданих послуг**

**Звіт № Х/YYYY/Е\*\* з наданих послуг**

**за період з** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**20**\_\_\_ **р. по** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**20**\_\_\_ **р.**

за договором про\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ від \_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ р. № \_\_\_\_

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ з/п** | **Номер запису в SERVICE DESK** | **Назва та зміст наданої послуги** | **Тривалість надання послуги,**  **люд/годин** | |
|  |  |  |  | |
|  |  |  |  | |
| **Всього люд/годин:** | | | |  |

*\*\** Номер звіту записується у форматі № Х/YYYY/Е\*\* та формується з даних,

де: Х – номер звітного періоду;

YYYY – номер Договору.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)

*(посада уповноваженої особи Виконавця) (ПІБ)*

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

**Керівник організації – учасника**

**процедури закупівлі або \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/**

**інша уповноважена (посадова) особа** (*підпис) МП \*\* (ініціали та прізвище)*

*\*\*Ця вимога не стосується осіб, які здійснюють діяльність без печатки, згідно з чинним законодавством*

**ДОДАТОК 5**

*до тендерної документації*

**ФОРМА   
забезпечення тендерної пропозиції / пропозиції**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ГАРАНТІЯ № \_\_\_\_\_\_\_\_**

(назва в разі необхідності)

1. Реквізити

Дата видачі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Місце складання \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Повне найменування гаранта \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Повне найменування принципала \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Найменування бенефіціара \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Сума гарантії \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Назва валюти, у якій надається гарантія \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата початку строку дії гарантії (набрання чинності) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата закінчення строку дії гарантії, якщо жодна з подій, передбачених у пункті 4 форми, не настане \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Номер оголошення про проведення конкурентної процедури закупівлі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Інформація щодо тендерної документації \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Відомості про договір, відповідно до якого видається гарантія банком, страховою організацією, фінансовою установою (у разі наявності) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2. Ця гарантія застосовується для цілей забезпечення тендерної пропозиції учасника процедури закупівлі відповідно до Закону України «Про публічні закупівлі» (далі – Закон) з врахуванням Особливостей здійснення публічних закупівель товарів, робіт і послуг для замовників, передбачених Законом України «Про публічні закупівлі», на період дії правового режиму воєнного стану в Україні та протягом 90 днів з дня його припинення або скасування, затверджених постановою Кабміну від 12.10.2022 № 1178 (далі – Особливості).

3. За цією гарантією гарант безвідклично зобов’язаний сплатити бенефіціару суму гарантії протягом 5 робочих / банківських днів після дня отримання гарантом письмової вимоги бенефіціара про сплату суми гарантії (далі - вимога).

Вимога надається бенефіціаром на поштову адресу гаранта та повинна бути отримана ним протягом строку дії гарантії.

Вимога може бути передана через банк бенефіціара, який підтвердить автентичним SWIFT-повідомленням на SWIFT-адресу гаранта достовірність підписів та печатки бенефіціара (у разі наявності) на вимозі та повноваження особи (осіб), що підписала(и) вимогу (у разі, якщо гарантом є банк).

Вимога повинна супроводжуватися копіями документів, засвідчених бенефіціаром та скріплених печаткою бенефіціара (у разі наявності), що підтверджують повноваження особи (осіб), що підписала(и) вимогу.

Вимога повинна містити посилання на дату складання/видачі і номер цієї гарантії, а також посилання на одну з таких умов (підстав), що підтверджують невиконання принципалом своїх зобов’язань, передбачених його тендерною пропозицією:

* + відкликання тендерної пропозиції принципалом після закінчення строку її подання, але до того, як сплив строк, протягом якого тендерні пропозиції вважаються дійсними;
  + непідписання принципалом, який став переможцем тендеру, договору про закупівлю;
  + ненадання принципалом, який став переможцем тендеру, забезпечення виконання договору про закупівлю після отримання повідомлення про намір укласти договір про закупівлю, якщо надання такого забезпечення передбачено тендерною документацією;

- ненадання переможцем процедури закупівлі у строк, визначений абзацом 15 пункту 47 Особливостей, документів, що підтверджують відсутність підстав, установлених пунктом 47 Особливостей;

- надання учасником недостовірної інформації, що є суттєвою для визначення результатів процедури закупівлі, яку замовником виявлено згідно з абзацом першим пункту 42 Особливостей.

4. Строком дії гарантії є період з дати початку дії гарантії до дати закінчення дії гарантії (включно) або до настання однієї з таких подій залежно від того, що настане раніше:

сплата бенефіціару суми гарантії;

отримання гарантом письмової заяви бенефіціара про звільнення гаранта від зобов’язань за цією гарантією;

отримання гарантом повідомлення принципала про настання однієї з обставин, що підтверджується відповідною інформацією, розміщеною на вебпорталі Уповноваженого органу, а саме:

закінчення строку дії тендерної пропозиції та забезпечення тендерної пропозиції, зазначеного в тендерній документації;

укладення договору про закупівлю з учасником, який став переможцем процедури закупівлі;

відкликання принципалом тендерної пропозиції до закінчення строку її подання;

закінчення тендеру в разі неукладення договору про закупівлю з жодним з учасників, які подали тендерні пропозиції.

5. У разі дострокового звільнення гаранта від зобов’язань за цією гарантією заява бенефіціара про звільнення гаранта від зобов’язань за цією гарантією повинна бути складена в один з таких способів:

на паперовому носії, підписана представником(ами) бенефіціара і скріплена печаткою бенефіціара (у разі наявності), що підтверджує повноваження особи (осіб), що підписала(и) заяву, шляхом надсилання на поштову адресу гаранта;

у формі електронного документа, підписана представником(ами) бенефіціара з накладенням кваліфікованого електронного підпису представника(ів) бенефіціара та подана безпосередньо на електронну адресу гаранту разом із засвідченими кваліфікованим електронним підписом представника(ів) бенефіціара копіями документів, що підтверджують повноваження представника(ів) бенефіціара.

6. Зміни до цієї гарантії можуть бути внесені в установленому законодавством порядку, після чого вони стають невід’ємною частиною цієї гарантії.

7. Ця гарантія надається виключно бенефіціару і не може бути передана або переуступлена будь-кому.

Відносини за цією гарантією регулюються законодавством України.

Зобов’язання та відповідальність гаранта перед бенефіціаром обмежуються сумою гарантії.

Цю гарантію надано в формі електронного документа та підписано шляхом накладання кваліфікованого(их) електронного(их) підпису(ів) та кваліфікованої електронної печатки (у разі наявності), що прирівняні до власноручного підпису(ів) уповноваженої(их) особи(іб) гаранта та його печатки відповідно (зазначається в разі, якщо гарантія надається в електронній формі).

Уповноважена(ні) особа(и) (у разі складання гарантії на паперовому носії)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(посада, підпис, прізвище, ім’я, по батькові (за наявності) та печатка (у разі наявності))*

Уповноважена(ні) особа(и) (у разі надання в електронній формі)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(посада, підпис, прізвище, ім’я, по батькові (за наявності) та кваліфікований електронний підпис)*