

Державна податкова служба України (далі – **Замовник**), в особі заступника Голови з питань цифрового розвитку, цифрових трансформацій і цифровізації **Каленіченко Наталії Григорівни**, яка діє на підставі наказу Державної податкової служби України від 24.12.2021 № 1068 «Про право підпису документів з фінансових питань Державної податкової служби України» (зі змінами) та довіреності від 02.01.2023 № 54/99-00-10-01-02-23, з однієї сторони, та

ТОВ «АККОРДГРУП» (далі – **Виконавець**), в особі генерального директора **Смірнова Юрія Миколайовича**, який діє на підставі Статуту, з іншої сторони, разом – Сторони, а кожен окремо – Сторона, відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 12.10.2022 № 1178 «Про затвердження особливостей здійснення публічних закупівель товарів, робіт і послуг для замовників, передбачених Законом України «Про публічні закупівлі», на період дії правового режиму воєнного стану в Україні та протягом 90 днів з дня його припинення або скасування» (зі змінами), на підставі статей 626 та 638 Цивільного кодексу України, статей 179 та 181 Господарського кодексу України уклали цей договір (далі – Договір) про таке:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

1.1. Виконавець зобов'язується у 2023 році надати Замовникові Послуги, пов'язані з програмним забезпеченням – за кодом ДК 021:2015 – 72260000-5 (Послуги з обслуговування (підтримки), оновлення, конфігурування та консультаційні послуги з питань програмної продукції системи моніторингу ІТ-інфраструктури) (далі – Послуги) відповідно до Специфікації послуг (Додаток № 1 до цього Договору), що є невід'ємною частиною цього Договору (далі – Специфікація), а Замовник – прийняти і оплатити такі Послуги в порядку та на умовах, визначених цим Договором.

1.2. Склад та обсяг Послуг визначаються відповідно до Специфікації.

1.3. Обсяг наданих Послуг та ціна Договору можуть бути зменшені залежно від реального фінансування видатків Замовника.

2. ЯКІСТЬ ПОСЛУГ

2.1. Виконавець повинен надати Замовнику Послуги відповідно до Технічної специфікації (Додаток № 2 до цього Договору), якість яких відповідає вимогам, що ставляться до аналогічних послуг у цій сфері.

2.2. Виконавець несе відповідальність за всі недоліки Послуг, що виникли з вини Виконавця, які не могли бути виявлені Замовником під час приймання Послуг.

2.3. Неякісно надані Послуги оформлюються актами виявлених недоліків і підлягають виправленню Виконавцем у строк, погоджений із Замовником.

2.4. Усунення усіх недоліків Послуг здійснюється Виконавцем власними засобами, силами та за власний рахунок.

2.5. При наданні Послуг Виконавець має право залучати третіх осіб виключно за письмовим погодженням Замовника.

3. ЦІНА ДОГОВОРУ

3.1. Ціна цього Договору становить **1 197 498,00** грн (один мільйон сто дев'яносто сім тисяч чотириста дев'яносто вісім гривень 00 копійок), у тому числі ПДВ (20%) – **199 583,00** грн (сто дев'яносто дев'ять тисяч п'ятсот вісімдесят три гривні 00 копійок), відповідно до Специфікації послуг (Додаток № 1 до Договору).

3.2. Джерелом фінансування цього Договору є кошти загального фонду Державного бюджету України, КПКВК 3507010, КЕКВ 2240.

3.3. Ціна за Послуги встановлюється у національній валюті України.

3.4. Ціна цього Договору може бути зменшена за взаємною згодою Сторін шляхом укладання додаткової угоди до цього Договору, що є невід'ємною частиною цього Договору, зокрема, але не виключно, з підстав реального фінансування Замовника.

3.5. До ціни Договору включені усі витрати Виконавця, пов'язані з наданням Послуг.

4. НАДАННЯ ПОСЛУГ

4.1. Виконавець надає Замовнику Послуги з підтримки програмної продукції протягом 5 (п'яти) робочих днів з дня укладання цього Договору шляхом надання сертифікатів про надання підтримки програмної продукції відповідно Специфікації послуг (Додаток № 1 до цього Договору).

4.2. Виконавець після надання Послуг складає, підписує і надає Замовнику на підпис у двох примірниках Акт приймання-передачі послуг з підтримки програмної продукції (далі – Акт № 1) протягом 5 (п'яти) робочих днів.

4.3. Виконавець надає Замовнику Послугу з оновлення, конфігурування програмної продукції та консультаційні послуги з питань програмної продукції з моменту укладення цього Договору відповідно до Специфікації послуг (Додаток № 1 до цього Договору) та Технічної специфікації (Додаток № 2 до цього Договору) до 05.12.2023.

4.4. Виконавець після надання Послуги з оновлення, конфігурування програмної продукції та консультаційні послуги з питань програмної продукції складає, підписує і надає Замовнику на підпис у двох примірниках Акт приймання-передачі наданих послуг (далі – Акт № 2) протягом 5 (п'яти) робочих днів.

4.5. Виконавець в Акті № 1 та Акті № 2 зобов'язаний зазначити: найменування Послуг, обсяг (кількість) наданих Послуг та інші необхідні відомості.

4.6. Приймання-передача Послуг здійснюється на території Замовника за адресою: Львівська площа, будинок 8, м. Київ, 04053.

4.7. Виконавець, надаючи Послуги, не повинен створювати будь-яких перешкод для безперебійної та належної роботи Замовника.

4.8. У випадку настання умов, визначених у пункті 1.3. розділу 1 цього Договору, Акт № 1 та Акт № 2 складаються за фактично надані Послуги.

4.9. У випадку виявлення недоліків, обумовлених наданням Послуг з порушенням чинних норм та правил чи умов цього Договору, Сторонами оформляється Акт виявлених недоліків із зазначенням термінів їх усунення. Усунення вказаних недоліків проводиться за вимогою Замовника Виконавцем за його рахунок.

4.10. Виконавець повинен невідкладно, але не пізніше ніж на третій робочий день, у письмовій формі інформувати Замовника про можливі затримки чи призупинення надання Послуг, що виникли із вини Замовника. Замовник зобов'язаний вжити залежних від нього заходів для усунення таких обставин.

5. ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ

5.1. Розрахунок за фактично надані Послуги здійснюється у національній валюті України у безготівковій формі шляхом перерахування грошових коштів на розрахунковий рахунок Виконавця, вказаний у розділі 13 цього Договору, на підставі Акта № 1 та Акта № 2 протягом 10 (десяти) робочих днів з дня надходження коштів з державного бюджету на зазначені цілі на реєстраційний рахунок Замовника. У платіжних документах має бути посилення на номер даного Договору.

5.2. Розрахунки за надані Послуги здійснюються за умови наявності коштів на реєстраційному рахунку Замовника.

5.3. Оплата здійснюється з урахуванням фінансового ресурсу Єдиного казначейського рахунка.

5.4. У разі затримки у виділенні бюджетних асигнувань розрахунки здійснюються протягом 7 (семи) робочих днів з дати отримання Замовником бюджетних асигнувань на здійснення закупівлі на свій реєстраційний рахунок. Будь-які штрафні санкції в такому випадку до Замовника не застосовуються.

6. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

6.1. Замовник зобов'язаний:

6.1.1. Провести оплату наданих Виконавцем Послуг відповідно до умов, визначених у розділі 5 даного Договору;

6.1.2. Прийняти фактично надані Послуги згідно з Актом № 1 та Актом № 2;

6.1.3. Виконувати обов'язки, передбачені даним Договором і чинним законодавством України.

6.2. Замовник має право:

6.2.1. Достроково розірвати цей Договір в односторонньому порядку у разі невиконання або неналежного виконання зобов'язань Виконавцем, попередньо повідомивши його про це у строк 10 (десяти) календарних днів до дати розірвання цього Договору;

6.2.2. Контролювати надання Послуг у строки, встановлені цим Договором;

6.2.3. Зменшувати обсяг надання Послуг та загальну вартість цього Договору залежно від реального фінансування видатків. У такому разі Сторони вносять відповідні зміни до цього Договору;

6.2.4. Вимагати від Виконавця усунення за його рахунок недоліків, визначених Замовником стосовно Послуг, що надаються відповідно до цього Договору;

6.2.5. Повернути Акт № 1 та Акт № 2 Виконавцю без здійснення оплати у разі їх неналежного оформлення (відсутність підписів тощо).

6.3. Виконавець зобов'язаний:

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

6.3.2. Забезпечити надання Послуг, якість яких відповідає умовам, установленим розділом 2 цього Договору;

6.3.3. При виникненні обставин, що перешкоджають своєчасному виконанню прийнятих на себе зобов'язань за цим Договором, негайно інформувати Замовника про такі обставини і причини їх виникнення;

6.3.4. Виконавець зобов'язаний також виконувати інші обов'язки, передбачені даним Договором і чинним законодавством України.

6.4. Виконавець має право:

6.4.1. Своєчасно та в повному обсязі отримувати плату за надані Послуги на умовах даного Договору;

6.4.2. На дострокове надання Послуг за письмовим погодженням із Замовником;

6.4.3. У разі невиконання зобов'язань Замовником Виконавець має право достроково розірвати цей Договір в односторонньому порядку, попередньо повідомивши Замовника у письмовій формі за 10 (десять) календарних днів до дати розірвання цього Договору.

7. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

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

7.2. У випадку порушення умов зобов'язання щодо якості Послуг Виконавець сплачує Замовнику штраф у розмірі двадцяти відсотків вартості неякісно наданих Послуг.

7.3. У випадку порушення строків виконання зобов'язання Виконавець сплачує Замовнику пеню у розмірі 0,1 відсотка вартості Послуг, з яких допущено прострочення виконання за кожний день прострочення, а за прострочення понад тридцять днів – додатково стягується штраф у розмірі семи відсотків вказаної вартості.

7.4. Сплата штрафних санкцій не звільняє винну Сторону від обов'язку належним чином виконати взяті на себе зобов'язання за цим Договором.

7.5. Стягнення штрафних санкцій до Замовника не застосовується у разі:

- внесення змін до розпису Державного бюджету України (скорочення видатків) за загальним фондом КПКВК 3507010 «Керівництво та управління у сфері податкової політики»;

- тимчасового зупинення операцій з бюджетними коштами у межах поточного бюджетного періоду;
- не проведення платежів органом Державної казначейської служби України;
- відсутності коштів на Єдиному казначейському рахунку на здійснення закупівлі Послуг.

8. ОБСТАВИНИ НЕПЕРЕБОРНОЇ СИЛИ

8.1. Сторони звільняються від відповідальності за невиконання або неналежне виконання зобов'язань за цим Договором у разі виникнення обставин непереборної сили, які не існували під час укладання цього Договору та виникли поза волею Сторін (аварія, катастрофа, стихійне лихо, епідемія, епізоотія тощо).

8.2. Сторона, що не може виконувати зобов'язання за цим Договором унаслідок дії обставин непереборної сили, повинна не пізніше ніж протягом 7 (семи) календарних днів з дня їх виникнення повідомити про це іншу Сторону у письмовій формі та вжити всі можливі заходи для виконання обов'язків, передбачених Договором, та для запобігання збитків.

8.3. Несвоєчасне повідомлення про обставини непереборної сили позбавляє відповідну Сторону права посилається на них як на такі, що унеможливають виконання зобов'язань за цим Договором.

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

8.5. У разі коли, строк дії обставин непереборної сили продовжується більше ніж 30 (тридцять) календарних днів, кожна із Сторін в установленому порядку має право розірвати цей Договір.

9. ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

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

9.2. У разі недосягнення Сторонами згоди, спори (розбіжності) вирішуються у судовому порядку відповідно до чинного законодавства України.

9.3. Взаємовідносини Сторін, які не врегульовані цим Договором, регламентуються діючим законодавством України.

10. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ

10.1. Цей Договір набирає чинності з моменту його укладення та діє до 31.12.2023 включно, а в частині проведення розрахунків – до повного їх виконання.

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

11. ІНШІ УМОВИ

11.1. Відступлення права вимоги та/або переведення боргу за цим Договором однією зі Сторін без письмової згоди другої Сторони третім особам не допускається.

11.2. Зміни до істотних умов цього Договору можуть бути внесені у разі:

- зменшення обсягів закупівлі, зокрема з урахуванням фактичного обсягу видатків Замовника;

- зміни ставок податків і зборів та/або зміни умов щодо надання пільг з оподаткування – пропорційно до зміни таких ставок та/або пільг з оподаткування, а також у зв'язку зі зміною системи оподаткування пропорційно до зміни податкового навантаження внаслідок зміни системи оподаткування;

- продовження дії Договору про закупівлю на строк, достатній для проведення процедури закупівлі на початку наступного року, в обсязі, що не перевищує 20 (двадцять) відсотків суми, визначеної в початковому Договорі про закупівлю, якщо видатки на досягнення цієї цілі затверджено в установленому порядку;

- покращення якості предмета закупівлі за умови, що таке покращення не призведе до збільшення суми, визначеної в цьому Договорі.

11.3. Усі зміни та доповнення до цього Договору вважаються дійсними, якщо вони внесені за взаємною згодою Сторін, письмово оформлені як додаткові угоди до цього Договору та підписані уповноваженими представниками Сторін.

11.4. Сторони несуть повну відповідальність за правильність вказаних у цьому Договорі реквізитів та зобов'язуються повідомляти одна одну про зміну своїх адрес та інших реквізитів, у тому числі банківських, у п'ятиденний строк рекомендованим листом з повідомленням про вручення.

11.5. Взаємовідносини Сторін, що не врегульовані даним Договором, регулюються чинним законодавством України.

11.6. Цей Договір складено у двох примірниках українською мовою, що мають однакову юридичну силу, по одному для кожної із Сторін.

11.7. Після підписання цього Договору всі попередні переговори за ним, листування, угоди та протоколи намірів, які так чи інакше стосуються цього Договору, втрачають юридичну силу.

11.8. Листування, пов'язане з виконанням, зміною або припиненням дії цього Договору, повинно здійснюватися рекомендованими листами з повідомленням про вручення за підписом керівників Сторін, їхніх заступників або осіб, спеціально уповноважених для оперативного вирішення питань, які виникають.

11.9. Усі додатки до цього Договору, підписані обома Сторонами, є невід'ємними частинами цього Договору.

12. ДОДАТКИ ДО ДОГОВОРУ

12.1. Невід'ємними частинами цього Договору є:

12.1.1. Специфікація послуг (Додаток № 1 до Договору);

12.1.2. Технічна специфікація (Додаток № 2 до Договору).

13. МІСЦЕЗНАХОДЖЕННЯ ТА БАНКІВСЬКІ РЕКВІЗИТИ СТОРІН

ЗАМОВНИК

**Державна податкова служба
України**

Львівська площа, буд. 8, м. Київ, 04053
код ЄДРПОУ 43005393
UA318201720343120001000162276
у Державній казначейській службі України,
м. Київ
Неприбуткова організація
тел.: (044) 272 62 55
Електронна адреса: post@tax.gov.ua

**Заступник Голови з питань
цифрового розвитку, цифрових
трансформацій і цифровізації**

Наталія КАЛІНІЧЕНКО

М.П.

ВИКОНАВЕЦЬ

**Товариство з обмеженою відповідальністю
«АККОРДГРУП»**

вул. Сім'ї Бродських, буд. 31-33, м. Київ,
03005
код ЄДРПОУ 37313183
ПІН 373131826588
UA623510050000026006878846400
в АТ «УКРСИББАНК»
тел.: (044) 538 00 48

Генеральний директор

Юрій СМІРНОВ

М.П.

Додаток № 1 до Договору
№ 51
від «30» 06 2023 р.

СПЕЦИФІКАЦІЯ ПОСЛУГ

№	Найменування	Кількість, послуг	Вартість однієї одиниці, грн з ПДВ	Сума вартості пропозиції, грн з ПДВ
1	Підтримка програмної продукції SteelCentral Packet Analyzer Plus 1 User Support (MNT-PAP-LIC-USR-1) (один рік)*	1	66 703,20	66 703,20
2	Підтримка програмної продукції SteelCentral AppResponse 11 2000v - 8 TB Disk Gold Support (MNT-VSCAN-02000) (один рік)*	1	188 724,00	188 724,00
3	Підтримка програмної продукції SteelCentral AppResponse 11 Database Analysis Module, small appliances support (MNT-LIC-SCAN-DBA-SM) (один рік)*	1	94 962,00	94 962,00
4	Підтримка програмної продукції SteelCentral AppResponse 11 Web Transaction Analysis Module, small appliances Support (MNT-LIC-SCAN-WTA-SM) (один рік)*	1	141 285,60	141 285,60
5	Підтримка програмної продукції SteelCentral AppResponse 11 Application Stream Analysis Module, small appliances Support (MNT-LIC-SCAN-ASA-SM) (один рік)*	1	94 962,00	94 962,00
6	Підтримка програмної продукції Ixia NVS Basic Technical Support- EMEA/APAC/LAR (909-0761) for 954-4057 (1node), for 954-4063 (1node) (909-0761) (один рік)*	1	479 704,80	479 704,80
7	Оновлення, конфігурування програмної продукції та консультаційні послуги з питань програмної продукції	1	131 156,40	131 156,40
Загальна вартість з ПДВ, грн:				1 197 498,00

* – майнові права на програмне забезпечення Замовнику не передаються

Цей Додаток набирає чинності з дати його підписання обома Сторонами, після чого вважається невід'ємною частиною Договору.

ЗАМОВНИК

Державна податкова служба
України

Заступник Голови з питань
цифрового розвитку, цифрових трансформацій і
цифровізації

Наталія КАЛЕНІЧЕНКО

М.П.

ВИКОНАВЕЦЬ

Товариство з обмеженою
відповідальністю «АККОРДГРУП»

Генеральний директор

Юрій СМІРНОВ

М.П.

Додаток № 2
до Договору № 51
від «30» 06 2023 р.

ТЕХНІЧНА СПЕЦИФІКАЦІЯ

до послуг з обслуговування (підтримки), оновлення, конфігурування та консультаційні послуги з питань програмної продукції системи моніторингу IT-інфраструктури

Місце надання послуг: 04053, м. Київ, Львівська площа, 8.

Тип послуг: Послуги, пов'язані з програмним забезпеченням – за кодом ДК 021:2015 – 72260000-5 (Послуги з обслуговування (підтримки), оновлення, конфігурування та консультаційні послуги з питань програмної продукції системи моніторингу IT-інфраструктури).

Загальні вимоги до послуг:

Підтримка програмної продукції		
№	Найменування	Технічні характеристики та вимоги
1	Ixia CloudLens vTap 100 License Pack - Perpetual license (954-4057) та Ixia CloudLens Private Virtual Packet Processing - Advanced, perpetual license, 1 instance (954-4063): - Ixia NVS Basic Technical Support-EMEA/APAC/LAR (909-0761) for 954-4057 (1node), for 954-4063 (1node), 1 шт.	- Реєстрація звернень за телефоном, електронною поштою, клієнтським порталом. - Можливість завантаження оновлень системи і версій встановленого програмного забезпечення. - Доступ до бази знань, онлайн-доступ до різноманітних книг, документації продуктів Ixia. - Доступ для завантаження критичних оновлень системи (патчів), виправлення помилок пакета оновлень, нових функцій. - Сервісна підтримка із показниками не гірше ніж 8x5 (8 робочих годин, 5 днів на тиждень) строком не менше ніж 1 рік, що включає будь-які інші можливі витрати (коригування, штрафи тощо), пов'язані з її продовженням.
2	SteelCentral AppResponse 11 2000v - 8 TB Disk; SteelCentral AppResponse 11 Application Stream Analysis Module, small; SteelCentral AppResponse 11 Web Transaction Analysis Module, small; SteelCentral AppResponse 11 Database Analysis Module, small appliances; SteelCentral Packet Analyzer Plus 1 User for AppResponse 11: - SteelCentral AppResponse 11 2000v - 8 TB Disk Gold Support (MNT-VSCAN-02000), 1 шт.; - SteelCentral AppResponse 11 Application Stream Analysis Module, small appliances Support (MNT-LIC-	- Приймання запитів на обслуговування протягом 24 годин на добу, 7 днів на тиждень, включаючи вихідні та святкові дні. - Реєстрація звернень за телефоном, електронною поштою, клієнтським порталом. - Доступ для завантаження оновлень продуктів: нові функції, протоколи, функціональні можливості, покращення продуктивності та виправлення помилок. - Доступ до бази знань із понад 10 000 пошукових елементів, які охоплюють весь портфель продуктів. - Доступ до серії відео та ресурсів із сертифікованого проектування рішень Riverbed Certified Performance Engineering (RCPE) Foundational and Associate. - Сервісна підтримка із показниками не

SCAN-ASA-SM), 1 шт.; - SteelCentral AppResponse 11 Web Transaction Analysis Module, small appliances Support (MNT-LIC-SCAN-WTA-SM), 1 шт.; - SteelCentral AppResponse 11 Database Analysis Module, small appliances support (MNT-LIC-SCAN-DBA-SM), 1 шт.; - SteelCentral Packet Analyzer Plus 1 User Support (MNT-PAP-LIC-USR-1), 1 шт.	гірше ніж 8x5 (8 робочих годин, 5 днів на тиждень) строком не менше ніж 1 рік, що включає будь-які інші можливі витрати (коригування, штрафи тощо), пов'язані з її продовженням.
--	--

Технічна підтримка (консультаційні послуги з питань програмної продукції) зазначених в п. 1 та п. 2 таблиці підтримки програмної продукції																							
Вимоги до послуг																							
Замовник має мати можливість отримання від Постачальника послуги технічної підтримки для вирішення термінових проблем в межах 25 годин на рік, які можуть включати, але не обмежуватися: - консультації з розробки архітектурних рішень та налаштування нових застосунків; - консультації щодо налаштування та експлуатації рішення; - допомога в розслідуванні інцидентів; - рекомендації щодо оптимізації налаштування сервісу для існуючих та нових додатків; - допомога в інсталяції нових сервісів на рішення; - рішення індивідуальних задач в рамках сервісу; - використання напрацьованих best practise; - швидке (згідно із зазначеним нижче SLA) реагування на рішення проблем/збоїв в роботі обладнання/застосунків. Можливість звернень за телефоном, електронною поштою, клієнтським порталом. Час реакції на інцидент повинен залежати від його критичності: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Причина запиту</th><th>Рівень критичності</th><th>Строк реакції</th><th>Максимальний термін вирішення проблем/збоїв, надання рекомендацій до зниження рівня критичності інциденту</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Вихід із ладу системи</td><td>1</td><td>1 година</td><td>24 години</td></tr> <tr> <td>Оперативний розбір інциденту, додаткове налаштування системи</td><td>2</td><td>2 години</td><td>48 години</td></tr> <tr> <td>Планові роботи по налаштуванню системи</td><td>3</td><td>4 години</td><td>120 годин</td></tr> <tr> <td>Консультація</td><td>4</td><td>1 робоча доба</td><td>Не нормується</td></tr> </tbody> </table> Вихід із ладу системи – система моніторингу повністю недоступна через несправності обладнання або програмне забезпечення (<i>Проблема впливає на моніторинг роботи ІКС ДПС</i>). Оперативний розбір інциденту, додаткове налаштування системи – робота системи моніторингу порушена або перебуває під загрозою внаслідок несправності в обладнанні або через програмне забезпечення (<i>Несправність впливає на моніторинг роботи ІКС ДПС</i>).				Причина запиту	Рівень критичності	Строк реакції	Максимальний термін вирішення проблем/збоїв, надання рекомендацій до зниження рівня критичності інциденту	Вихід із ладу системи	1	1 година	24 години	Оперативний розбір інциденту, додаткове налаштування системи	2	2 години	48 години	Планові роботи по налаштуванню системи	3	4 години	120 годин	Консультація	4	1 робоча доба	Не нормується
Причина запиту	Рівень критичності	Строк реакції	Максимальний термін вирішення проблем/збоїв, надання рекомендацій до зниження рівня критичності інциденту																				
Вихід із ладу системи	1	1 година	24 години																				
Оперативний розбір інциденту, додаткове налаштування системи	2	2 години	48 години																				
Планові роботи по налаштуванню системи	3	4 години	120 годин																				
Консультація	4	1 робоча доба	Не нормується																				

Планові роботи по налаштуванню системи – оновлення налаштувань системи, внесення змін, коригування політик сповіщень (*Проблема не впливає на моніторинг роботи ІКС ДПС*).

Консультація – загальні питання та усунення некритичних проблем та помилок в роботі програмного забезпечення або обладнанні (*Запити на надання інформації щодо функціональних можливостей продукту*).

ЗАМОВНИК

Державна податкова служба
України

Заступник Голови з питань
цифрового розвитку, цифрових
трансформацій і цифровізації

Наталія КАЛЕНІЧЕНКО

М.П.

ВИКОНАВЕЦЬ

Товариство з обмеженою
відповідальністю «АККОРДГРУП»

Генеральний директор

Юрій СМІРНОВ

М.П.