

ДОГОВІР № 531a
про надання послуг

«06 вересня» 2022 року

м. Київ

КОМУНАЛЬНЕ ПІДПРИЄМСТВО «ГОЛОВНИЙ ІНФОРМАЦІЙНО-ОБЧИСЛЮВАЛЬНИЙ ЦЕНТР», що іменується надалі **Замовник**, в особі Т. в. о. директора Шевченка Дмитра Дмитровича, який діє на підставі Наказу № 227/к від 19.08.2022 р,

та
ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «АМРІТА КОМПЛЕКСНІ РІШЕННЯ», що іменується надалі **Виконавець**, в особі директора Петренка Олексія Юрійовича, який діє на підставі Статуту,

надалі іменуються Сторони, а кожна окремо – Сторона, враховуючи результат проведення закупівлі: UA-2022-07-14-002759-а Послуги із супроводу та інформаційно-технічної підтримки Автоматизованої системи обліку оплати проїзду в міському пасажирському транспорті міста Києва незалежно від форм власності, керуючись Цивільним кодексом України, Господарським кодексом України, Законом України «Про публічні закупівлі» та іншими нормативно-правовими актами України, уклали цей Договір про надання послуг (далі – Договір) про наступне:

1. Предмет Договору

1.1. Виконавець зобов'язується надати Замовнику послуги із супроводу та інформаційно-технічної підтримки Автоматизованої системи обліку оплати проїзду в міському пасажирському транспорті міста Києва незалежно від форм власності (далі – Послуги), а Замовник зобов'язується прийняти Послуги та оплатити їх вартість на умовах, визначених Договором.

1.2. Предмет Договору визначений за кодом ДК 021:2015 «Єдиний закупівельний словник» – **72250000-2 Послуги, пов'язані із системами та підтримкою**.

1.3. Перелік, кількість, одиниця виміру та вартість Послуг вказуються у Специфікації (Додаток 1 до Договору), яка є невід'ємною частиною Договору.

1.4. Склад, технічні та інші вимоги до Послуг визначаються в Технічних вимогах (Додаток 2 до Договору), які є невід'ємною частиною Договору.

1.5. Виконавець гарантує, що він наділений належними повноваженнями для укладення й виконання Договору. Замовник гарантує, що він має невиключні майнові права на використання комп'ютерної програми «Ridango Back Office», яка встановлена та розгорнута на серверних потужностях Замовника. Перелік модулів, компонентів (функцій) комп'ютерної програми «Ridango Back Office», зазначено в Технічних вимогах, які є елементами Автоматизованої системи обліку оплати проїзду в міському пасажирському транспорті міста Києва незалежно від форм власності (далі - АСОП).

2. Якість Послуг

2.1. Виконавець зобов'язується надати Послуги, якість яких відповідає вимогам Закону України «Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах», Закону України «Про інформацію», Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг», Указу Президента України від 27.09.1999 № 1229/99 «Про Положення про технічний захист інформації в Україні», рішення Київської міської ради від 18.12.2018 № 461/6512 (із змінами та доповненнями), Договору, іншим вимогам, які звичайно пред'являються до такого виду послуг, та іншим діючим нормативно-правовим актам України.

3. Ціна Договору та порядок розрахунків

3.1. Ціна Договору становить: **8 101 157,76 грн (вісім мільйонів сто одна тисяча сто п'ятдесят сім гривень 76 копійок)**, в т.ч. ПДВ **1 350 192,96 грн (один мільйон триста п'ятдесят тисяч сто дев'яносто дві гривні 96 копійок)** (якщо Виконавець – платник ПДВ).

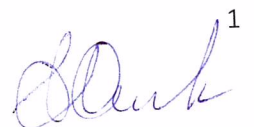
3.2. Ціна Договору включає в себе всі витрати, пов'язані з наданням Послуг, а також зі сплатою всіх можливих податків, зборів та інших обов'язкових платежів.

3.3. Оплата фактично та якісно наданих Послуг здійснюється щомісяця у національній грошовій одиниці на поточний рахунок Виконавця, вказаний у Договорі, протягом 30 (тридцяти) календарних днів після підписання Сторонами Акту приймання-передачі наданих послуг за відповідний місяць.

До Акту приймання-передачі наданих послуг додаються: Звіт щодо кількості годин, що відпрацьовані валідаторами, форма якого зазначена у Технічних вимогах, та документи вказані у п. 5.3 Договору.

3.4. Щомісячна вартість Послуг складається з:

- фіксованої вартості послуг із супроводу (усунення інцидентів);
- фіксованої вартості послуг із інформаційно-технічної підтримки (консультаційна підтримка);
- фіксованої вартості послуг із інформаційно-технічної підтримки (надання оновлень АСОП);
- вартості послуг із супроводу (технічна підтримка функціонування АСОП);



При цьому вартість супроводу (технічна підтримка функціонування АСОП) розраховується як добуток кількості годин, що відпрацьовані валідаторами (Форма 1 Технічних вимог), і вартості однієї години надання послуг із супроводу (технічна підтримка функціонування АСОП) відповідно до Специфікації (Додаток 1 до Договору) при прогнозованій загальній кількості годин, що буде відпрацьована валідаторами під час дії Договору 4 054 048 годин.

3.5. Ціна цього Договору може бути змінена у випадках, передбачених статтею 41 Закону України «Про публічні закупівлі».

4. Права та обов'язки Сторін

4.1. Замовник має право:

4.1.1. Зменшувати обсяг Послуг і ціну Договору відповідно до законодавства. У такому разі Сторони вносять відповідні зміни до Договору шляхом укладення додаткових угод.

4.1.2. Достроково розірвати Договір у разі невиконання чи неналежного виконання Виконавцем будь-яких зобов'язань за Договором, повідомивши його про це письмово у строк не менше ніж за 30 (тридцять) календарних днів до дати розірвання Договору.

4.1.3. Вимагати від Виконавця надання Послуг у строки, встановлені Договором.

4.1.4. Контролювати якість та строки надання Послуг.

4.2. Замовник зобов'язаний:

4.2.1. Вчасно приймати надані Послуги.

4.2.2. Своєчасно та в повному обсязі здійснювати оплату якісно наданих Послуг.

4.2.3. Сприяти Виконавцю в процесі виконання його зобов'язань за Договором і забезпечити отримання Виконавцем інформації, необхідної для виконання умов Договором. Інформація може бути надана Виконавцю у будь-який зручний для нього спосіб (телефонний/факсимільний зв'язок, лист тощо).

4.2.4. У випадку, якщо для виконання зобов'язань за Договором Виконавцю буде необхідною додаткова інформація чи документи, надати їх в строк не пізніше ніж 3 (три) робочі дні з моменту їх запиту, при наявності у Замовника такої інформації або документів.

4.3. Виконавець має право:

4.3.1. Своєчасно та в повному обсязі отримувати оплату вартості якісно наданих Послуг.

4.3.2. Достроково розірвати Договір у разі невиконання чи неналежного виконання Замовником своїх зобов'язань за Договором, повідомивши його про це письмово у строк не менше ніж за 30 (тридцять) календарних днів до дати розірвання Договору.

4.4. Виконавець зобов'язаний:

4.4.1. Виконати всі зобов'язання щодо надання Послуг у відповідності з вимогами законодавства України, Договору й додатків до нього.

4.4.2. Оформлювати первинні бухгалтерські документи відповідно до вимог ст. 9 Закону України «Про бухгалтерський облік та фінансову звітність в Україні».

4.4.3. У разі зміни статусу платника ПДВ Виконавець зобов'язаний протягом 3-х (трьох) робочих днів з дня таких змін письмово повідомити Замовника з наданням копій відповідних підтверджуючих документів. У зв'язку зі зміною статусу платника ПДВ Сторони складають додаткову угоду, в якій уточнюють ціну Договору.

5. Порядок надання та прийняття Послуг

5.1. Виконавець надає Послуги відповідно до Технічних вимог.

5.2. Щомісяця до 5 числа включно, наступного за звітним місяцем, Виконавець надає Замовнику звіт, що згенеровано АСОП, та підписано Виконавцем щодо кількості годин, що відпрацьовані валідаторами в звітному місяці (Форма 1 Технічних вимог) у двох примірниках.

На підставі Звіту щодо кількості годин, що відпрацьовані валідаторами в звітному місяці, Виконавцем складаються Розрахунки ціни послуги із супроводу (технічна підтримка функціонування АСОП) в звітному місяці (Форма 2), що є Додатком до Акту приймання-передачі, які підписуються обома Сторонами;

5.3. Належне надання послуг підтверджується Актом приймання-передачі наданих послуг (далі – Акт приймання-передачі) та Розрахунком ціни послуги із супроводу (технічна підтримка функціонування АСОП) (Форма 2) (далі - Розрахунок).

Виконавець надсилає Замовнику, щомісячно, Акт приймання-передачі та Розрахунок, а Замовник у п'ятиденний термін з дня отримання розглядає Акт приймання-передачі та Розрахунок, підписує їх та надсилає Виконавцю його примірники. У разі незгоди на підписання Акту приймання-передачі Замовник у вищенаведений термін надсилає Виконавцю мотивовану відмову від його підписання.

5.4. Акт приймання-передачі та Розрахунок, підписані та передані засобами факсимільного зв'язку, мають юридичну силу оригіналу, але не звільняє Сторони від зобов'язання передати іншій Стороні оригінальні примірники, оформлені належним чином.

5.5. В разі неповернення Замовником у вищенаведений термін Акту приймання-передачі без мотивованої відмови від його підписання, послуга вважається наданою у повному обсязі належної якості (принцип мовчазної згоди).

5.6. Надання послуг здійснюється силами і технічними засобами Виконавця. Виконавець вправі залучати для надання послуг третіх осіб. При цьому Виконавець несе відповідальність за дії або бездіяльності даних третіх осіб у повному обсязі як за свої власні.

5.7. Використання оновлення АСОП здійснюється Замовником відповідно до наявних у нього невиключних майнових прав на комп'ютерну програму «Ridango Back Office».

6. Відповідальність Сторін

6.1. За невиконання (неналежне виконання) умов Договору Сторони несуть відповідальність, передбачену чинним законодавством України та Договором.

6.2. Виконавець за порушення умов зобов'язання щодо якості Послуг, що встановлені в пункті 2.1 Договору, сплачує штраф у розмірі 20 % (двадцяти відсотків) вартості неякісних наданих Послуг.

6.3. За порушення строків виконання зобов'язання Виконавець на вимогу Замовника сплачує пеню у розмірі 0,1 відсотка вартості Послуг за місяць, з яких допущено прострочення виконання, за кожний день прострочення (кожну годину прострочення у разі, якщо строк виконання встановлений в годинах), а за прострочення понад тридцять днів (двадцяти чотирьох годин у разі, якщо строк виконання встановлений в годинах) додатково стягується штраф у розмірі семи відсотків вказаної вартості.

6.4. У разі невиконання або неналежного виконання Виконавцем зобов'язань щодо оплати штрафних санкцій, відшкодування збитків Замовнику, останній має право використати оперативно-господарську санкцію у вигляді відмови від виконання подальших своїх зобов'язань за Договором зі звільненням від відповідальності за таке невиконання.

6.5. Сторони домовились, що для вимог про стягнення із Виконавця штрафних санкцій (неустойка, штраф, пеня) застосовується строк позовної давності три роки.

6.6. Сплата Виконавцем штрафних санкцій не звільняє його від обов'язку відшкодувати за вимогою Замовника збитки, завдані порушенням Договору у повному обсязі. Сплата штрафних санкцій, а також відшкодування збитків не звільняє Виконавця від виконання зобов'язань в натурі. В свою чергу, Замовник за порушення своїх зобов'язань відшкодовує збитки, завдані порушенням Договору у повному обсязі.

6.8. Відшкодування збитків, завданих порушенням умов Договору, не звільняє винну Сторону від виконання зобов'язання за Договором.

6.9. За прострочення виконання грошового зобов'язання Замовник на вимогу Виконавця зобов'язаний сплатити пеню у розмірі подвійної облікової ставки Національного банку України, що діяла на час порушення строків, від вартості неоплачених Послуг, за кожний день прострочення, а за прострочення понад тридцять днів додатково стягується штраф у розмірі семи відсотків від вказаної вартості неоплачених Послуг.

6.10. У разі невиконання або неналежного виконання Замовником зобов'язань щодо оплати штрафних санкцій, відшкодування збитків Виконавцю, останній має право використати оперативно-господарську санкцію у вигляді відмови від виконання подальших своїх зобов'язань за Договором зі звільненням від відповідальності за таке невиконання.

6.11. Сторони домовились, що для вимог про стягнення із Замовника штрафних санкцій (неустойка, штраф, пеня) застосовується строк позовної давності три роки.

6.12. Замовник має право за порушення Виконавцем своїх зобов'язань відмовитися від встановлення на майбутнє господарських відносин із ним.

7. Обставини непереборної сили

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

7.2. Сторона, яка не може виконувати зобов'язання за Договором унаслідок дії обставин непереборної сили, повинна не пізніше ніж протягом 5 (п'яти) днів з моменту їх виникнення повідомити про це іншу Сторону у письмовій формі.

7.3. Доказом виникнення обставин непереборної сили та строку їх дії є відповідні документи, які видаються відповідним уповноваженим органом.

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

7.5. Під непереборною силою розуміються будь-які надзвичайні або невідворотні події зовнішнього характеру або їх наслідку, які виникають без вини Сторін, поза їх волею або всупереч волі й бажанню Сторін, і які не можна, за умов застосування звичайних для цього заходів, передбачити й не можна при всій обережності й передбачливості запобігти (уникнути), у тому числі, але не винятково стихійні явища природного характеру (землетруси, повені, урагани, руйнування в результаті блискавки й т.п.), нещастя біологічного, техногенного й антропогенного походження (вибухи, пожежі, вихід з ладу машин і устаткування, масові епідемії, і т. ін.), обставини громадського життя (війна, воєнні дії, блокади, громадські хвилювання, прояви тероризму, масові страйки й локауті, бойкоти і т.п.), а також видання заборонних або обмежуючих нормативних актів органами державної влади та/або місцевого самоврядування, інші законні або незаконні, заборонні або



обмежуючі заходи зазначених органів, які унеможливають виконання належним чином Сторонами зобов'язань за Договором або тимчасово перешкоджають такому виконанню.

7.6. Якщо обставини непереборної сили та (або) їх наслідки тимчасово перешкоджають повному або частковому виконанню зобов'язань за Договором, час виконання зобов'язань продовжується на час дії таких обставин або усунення їх наслідків.

У разі, якщо у зв'язку з виникненням обставин непереборної сили та (або) їх наслідків, за які жодна із Сторін не відповідає, виконання зобов'язань за Договором є остаточно неможливим, то Договір вважається припиненим з моменту виникнення неможливості виконання зобов'язань за Договором, при цьому Сторони не звільняються від обов'язку сповістити іншу Сторону про настання обставин непереборної сили або виникнення їхніх наслідків. (ст. 607 ЦК України).

8. Термін дії Договору

8.1 Сторони домовились, що Договір набуває чинності з дати його підписання уповноваженими представниками Сторін та діє до 31 грудня 2022 року, а в частині проведення розрахунків – до повного їх завершення.

9. Вирішення спорів

9.1. У випадку виникнення спірних питань або розбіжностей з приводу Договору між Сторонами вони вирішуються шляхом переговорів та консультацій.

9.2. У разі недосягнення Сторонами згоди, спори вирішуються у судовому порядку.

10. Інші умови Договору

10.1. Сторони несуть повну відповідальність за правильність зазначених у Договорі реквізитів (повна та скорочена назва, місцезнаходження, код ЄДРПОУ, банківські реквізити тощо) та зобов'язуються письмово повідомити одна одну про зміну своїх реквізитів протягом 3 (трьох) робочих днів з дати виникнення таких змін.

У випадку, якщо про такі зміни іншу Сторону не було проінформовано, Сторона, що змінила реквізити, бере на себе ризик небажаних наслідків у зв'язку з такою зміною.

10.2. Про всі випадки, які викликають затримку виконання або призупинення дії Договору, Сторони повідомляють одна одній письмово протягом 3 (трьох) календарних днів, за підписом відповідальної особи, у будь-який зручний спосіб.

10.3. Відповідь на повідомлення однієї зі Сторін повинна бути надана іншій Стороні не пізніше ніж через 3 (три) календарних дні з моменту надходження такого повідомлення в письмовій формі.

10.4. Взаємовідносини Сторін, не врегульовані Договором, регламентуються чинними нормами законодавства України.

10.5. Сторони гарантує нерозголошення інформації, що містить персональні дані фізичних осіб, відповідні засоби авторизації (логін, пароль), які дозволяють ідентифікувати представників Сторін в комп'ютерних програмах (інформаційних інформаційно-телекомунікаційних системах тощо), яка стала відома спеціалістам Сторін під час надання ними Послуг, а також не можливість доступу до цієї інформації іншим спеціалістам та співробітникам Сторін.

10.6. Не може вважатися розголошенням інформації, зокрема персональних даних фізичних осіб відповідних засобів авторизації (логіну, паролю), які дозволяють ідентифікувати представників Сторін в комп'ютерних програмах (інформаційних інформаційно-телекомунікаційних системах тощо), передача такої інформації за оформленим відповідно до чинного законодавства запитом правоохоронних або контрольно-наглядових органів, в обсязі, в якому вказані органи мають право отримувати дану інформацію відповідно до законодавства України.

10.7. Замовник має статус платника податку на прибуток підприємств на загальних підставах.

Виконавець має статус платника податку на прибуток підприємств на загальних підставах.

11. Антикорупційне застереження

11.1. Сторони цим запевняють та гарантують одна одній, що:

11.1.1. Сторона дотримується вимог Антикорупційного законодавства, що на неї поширюються, та впровадила відповідні заходи і процедури з метою дотримання Антикорупційного законодавства;

11.1.2. Сторона та жодна з її афілійованих осіб, директори, посадові особи, співробітники або будь-які інші особи, що діють від імені цієї Сторони, не здійснювали будь-яких пропозицій, не надавали повноважень та клопотань щодо надання або отримання неналежної/неправомірної матеріальної вигоди або переваги у зв'язку з Договором, а так само не отримували їх, та не мають намір щодо здійснення будь-якої з вищевказаних дій у майбутньому, а також Сторона застосовувала усі можливих розумних заходів щодо запобігання вчинення таких дій субпідрядниками, агентами, будь-якою іншою третьою особою, щодо якої вона має певної міри контроль;

11.1.3. Сторона не використовуватиме кошти та/або майно, отримані за Договором, з метою фінансування або підтримання будь-якої діяльності, що може порушити Антикорупційне законодавство (зокрема, але не обмежуючись, шляхом надання позики, здійснення внеску/вкладу або передачі коштів/майна у інший спосіб на користь своєї дочірньої компанії, афілійованої особи, спільного підприємства або іншої особи).

11.2. У випадку порушення Стороною вищезазначених запевнень та гарантій така Сторона зобов'язується відшкодувати іншій Стороні усі збитки, спричинені таким порушенням.

11.3. Замовник має право в односторонньому порядку призупинити виконання обов'язків за цим Договором шляхом письмового повідомлення про це Виконавця за умови наявності висновків, рішень компетентних органів та/або органів управління, що відбулося або відбудеться порушення будь-яких з вищезазначених запевнень та гарантій. При цьому, якщо Замовник обґрунтовано скористався цим правом, він звільняється від будь-якої відповідальності або обов'язку щодо відшкодування штрафних санкцій за Договором у зв'язку з невиконанням ним договірних зобов'язань та будь-якого роду витрат, збитків, понесених іншою Стороною (прямо або опосередковано), в результаті такого призупинення/припинення дії Договору.

12. Додатки та внесення змін до Договору

12.1. Договір укладено українською мовою у 2 (двох) оригінальних примірниках, що мають однакову юридичну силу, по одному для кожної Сторони.

12.2. Договір може бути розірваний:

12.2.1. В односторонньому порядку за ініціативи зацікавленої Сторони у разі невиконання чи неналежного виконання іншою Стороною зобов'язань за Договором, за умови письмового повідомлення іншій Стороні про це у строк не менше ніж за 30 (тридцять) календарних днів до вказаної в цьому повідомленні дати розірвання Договору.

12.2.2. За взаємною згодою Сторін, у такому випадку Договір вважається розірваним з моменту належного оформлення Сторонами відповідної угоди до Договору.

12.3. Всі зміни або доповнення до Договору можуть бути внесені тільки за домовленістю Сторін шляхом укладення додаткової угоди до даного Договору.

12.4. Додаткові угоди та Додатки до Договору є його невід'ємними частинами і мають юридичну силу у разі, якщо вони викладені у письмовій формі, підписані Сторонами та скріплені печатками.

12.5. Істотні умови Договору не можуть змінюватися після його підписання до виконання зобов'язань Сторонами в повному обсязі, крім випадків:

- зменшення обсягів закупівлі, зокрема з урахуванням фактичного обсягу видатків Замовника;
- покращення якості Послуг, за умови що таке покращення не призведе до збільшення суми, визначеної в Договорі;

- продовження строку дії Договору та строку виконання зобов'язань щодо надання Послуг у разі виникнення документально підтверджених об'єктивних обставин, що спричинили таке продовження, у тому числі обставин непереборної сили, затримки фінансування витрат замовника, за умови що такі зміни не призведуть до збільшення суми, визначеної в Договорі;

- погодження зміни ціни в Договорі в бік зменшення (без зміни обсягу та якості Послуг);
- зміни ціни в Договорі у зв'язку зі зміною ставок податків і зборів та/або зміною умов щодо надання пільг з оподаткування - пропорційно до зміни таких ставок та/або пільг з оподаткування;

- дія Договору може бути продовжена на строк, достатній для проведення процедури закупівлі/спрощеної закупівлі на початку наступного року в обсязі, що не перевищує 20 відсотків суми, визначеної в Договорі, якщо видатки на досягнення цієї цілі затверджено в установленому порядку.

12.6. Додатки до Договору:

12.6.1. Додаток 1 – Специфікація.

12.6.2. Додаток 2 – Технічні вимоги.

13. Реквізити Сторін

Замовник:

**КОМУНАЛЬНЕ ПІДПРИЄМСТВО
«ГОЛОВНИЙ ІНФОРМАЦІЙНО-
ОБЧИСЛЮВАЛЬНИЙ ЦЕНТР»**

Місцезнаходження: 02192, м. Київ-192,
вул. Космічна, 12а

Код ЄДРПОУ 04013755

ІПН 261997126594

п/р UA 143226690000026008300763387

в АБ «Ощадбанк»

МФО 322669

тел./факс: (044) 366-81-05

Т. в. о. директора

Дмитро Шевченко

м. п.



Виконавець:

**ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ
ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «АМРІТА КОМПЛЕКСНІ
РІШЕННЯ»**

Місцезнаходження:

03680, м. Київ, вул. Козацька, буд. 120/4, літера Є

Адреса для листування:

03022, м. Київ, вул. Козацька, буд. 120/4, літера Є

Код ЄДРПОУ 39950584

ІПН 399505826506

IBAN: UA903005280000026005455013207

в АТ «ОТП Банк»,

тел.: (044) 364-23-76, info@amrita-cs.com

Директор

м. п.



Олексій Петренко

Специфікація

№ з/п	Найменування послуг	Одиниця виміру	Кількість, шт.	Строк надання послуг, місяців	Ціна за 1 місяць, грн. без ПДВ	Сума, грн. без ПДВ
1	Супровід (технічна підтримка функціонування АСОП)	послуга	1	4	1 368 241,20	5 472 964,80
2	Супровід (усунення інцидентів)	послуга	1	4	142 500,00	570 000,00
3	Інформаційно-технічна підтримка (надання оновлень АСОП)	послуга	1	4	105 000,00	420 000,00
4	Інформаційно-технічна підтримка (консультаційна підтримка)	послуга	1	4	72 000,00	288 000,00
Разом, грн. без ПДВ:						6 750 964,80
ПДВ, грн.:						1 350 192,96
Всього, грн. з ПДВ:						8 101 157,76

* Ціна послуги із супроводу (технічна підтримка функціонування АСОП) без ПДВ розраховується щомісяця та оформлюється відповідним Додатком (Форма 2) до Акту приймання-передачі за формулою:

$$T = C \times K,$$

де

Т - ціна послуги із супроводу (технічна підтримка функціонування АСОП) в звітному місяці, грн.;
 Ц - вартість однієї години надання послуги із супроводу (технічна підтримка функціонування АСОП), грн./година;
 К - кількість годин, що відпрацьовані валідаторами в звітному місяці (визначається на підставі звіту Форма 1 Технічних вимог), година

РОЗРАХУНОК

ціни послуги із супроводу (технічна підтримка функціонування АСОП)

Вартість однієї години надання послуги із супроводу (технічна підтримка функціонування АСОП), грн./година	Кількість годин, що відпрацьовані валідаторами в звітному місяці, година	Ціна послуги із супроводу (технічна підтримка функціонування АСОП) в звітному місяці, грн.
Ц	К	Т
1,35		

Строк надання Послуг становить 4 місяці.

Замовник:

**КОМУНАЛЬНЕ ПІДПРИЄМСТВО
«ГОЛОВНИЙ ІНФОРМАЦІЙНО-
ОБЧИСЛЮВАЛЬНИЙ ЦЕНТР»**

Т. в. о. директора

м. п.



Дмитро Шевченко

Виконавець:

**ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ
ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «АМРІТА КОМПЛЕКСНІ
РІШЕННЯ»**

Директор

м. п.



Олексій Петренко

Інформація про необхідні технічні, якісні та кількісні характеристики предмету закупівлі (Технічні вимоги)

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Послуги із супроводу та інформаційно-технічної підтримки Автоматизованої системи обліку оплати проїзду в міському пасажирському транспорті міста Києва незалежно від форм власності (далі – Послуги).

Послуги надаються щомісяця, до 31.12.2022.

2. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ ТА СКОРОЧЕНЬ

Загальні терміни, скорочення та їх значення надані у Таблиці 1.

Таблиця 1. Загальні терміни, скорочення та їх значення

Термін	Значення терміну
API	Application programming interface, прикладний програмний інтерфейс програми, інформаційної системи – це набір класів, процедур, функцій, структур або констант, якими одна комп'ютерна програма (інформаційна система) може взаємодіяти з іншою програмою (інформаційною системою).
QR-код	Паперовий або електронний носій електронного квитка.
Автоматизована інформаційно-аналітична система приймання та обробки звернень користувачів пасажирського транспорту міста Києва	Інформаційно-аналітична система для підтримки користувачів (фізичних та юридичних осіб) в міському пасажирському транспорті, а саме: - автоматизована обробка дзвінків у контакт-центрі, - опрацювання отриманих засобами електронної пошти звернень користувачів щодо проблем функціонування системи, - обмін іншими голосовими повідомленнями з можливістю використання різних типів каналів зв'язку з високим рівнем відмовостійкості та можливістю використання різних видів резервування.
Агент	Агентами є залучені КП ГІОЦ суб'єкти господарювання, що мають належну інфраструктуру обслуговування (користувачів) пасажирів, обладнання та відповідні права для здійснення операцій з продажу електронних квитків, поповнення транспортного ресурсу.
АСДУ	Автоматизована система диспетчерського управління рухом міського наземного пасажирського транспорту м. Києва
АКП	Автоматичний контрольний пункт.
АСОП	Автоматизована система обліку оплати проїзду в міському пасажирському транспорті міста Києва незалежно від форм власності.
Валідатор	Транспортний термінал - встановлений у рухомому складі наземного транспортного засобу або інтегрований з турнікетом спеціалізований пристрій, що призначений для реєстрації електронного квитка, перевірки транспортного ресурсу й оплати проїзду.
Валідація	Реєстрація електронного квитка в АСОП.
Відповідальна особа з боку Замовника	Особа, яка визначена КП ГІОЦ для взаємодії з відповідальною особою з боку Виконавця з питань надання послуг із

Термін	Значення терміну
	супроводу та інформаційно-технічної підтримки АСОП.
Відповідальна особа з боку Виконавця	Особа, яка визначена виконавцем (надавачем Послуг) для взаємодії з відповідальною особою з боку Замовника з питань надання послуг із супроводу та інформаційно-технічної підтримки АСОП.
Звернення	Звернення Користувачів до Служби технічного супроводу та підтримки Виконавця за допомогою телефонного зв'язку або в електронній формі, в якому міститься питання/побажання/вимога щодо функціонування АСОП або усунення проблемних ситуацій, пов'язаних з експлуатацією/користуванням сервісами АСОП, наведені причини або приклади помилок, Інцидентів у роботі АСОП або пропозиції з розвитку АСОП.
Інцидент	Відхилення в роботі АСОП, наслідком якого є незаплановане переривання обслуговування або зниження якості послуг, що надаються за допомогою АСОП.
Користувач КР ГІОЦ	Співробітник КР ГІОЦ
Модуль	Комунальне підприємство «Головний інформаційно-обчислювальний центр».
Оператор АСОП	Функціональна частина будь-якої інформаційної системи, яка виконує певну функцію, має закінчене оформлення й засоби сполучення з іншими частинами.
Підсистема	КР ГІОЦ.
Перевізник	Це частина інформаційної системи, яка виділяється при проектуванні системної архітектури з урахуванням такої особливості: операції/дії, які виконуються інформаційною підсистемою, не залежать від сервісів, що надаються іншими підсистемами; крім того, підсистеми мають інтерфейси, за допомогою яких взаємодіють з іншими підсистемами.
Промислове середовище функціонування АСОП	Перевізниками є суб'єкти господарювання, що здійснюють на комерційній основі перевезення пасажирів транспортними засобами загального користування та в установленому законодавством порядку надають транспортні послуги, а також забезпечують експлуатацію та утримання об'єктів міського пасажирського транспорту міста Києва незалежно від форм власності.
ПТКС	Визначений в технічних умовах експлуатації системи набір програмного забезпечення (підсистеми, програмні компоненти, операційні системи, системи управління даними та базами даних, драйвери тощо), необхідний для функціонування програмного продукту в штатному режимі роботи системи.
Режим offline	Програмно-технічний комплекс самообслуговування.
Режим online	Режим роботи транспортних терміналів та ПТКС у разі тимчасової відсутності зв'язку з базами даних АСОП. Є тимчасовим, не основним режимом роботи.
Система, інформаційна система	Основний режим роботи транспортних терміналів та ПТКС, при якому є постійний зв'язок з базами даних АСОП.
Служба технічної підтримки	Система (інформаційна система) – це сукупність даних (баз даних), систем управління базами даних і прикладних програм, що функціонують на обчислювальних засобах як єдине ціле для вирішення певних завдань.
СКБД	Підрозділ Виконавця, який приймає звернення Користувачів, опрацьовує їх та надає послуги із супроводу та інформаційно - технічної підтримки АСОП.
Тестове середовище функціонування АСОП	Система керування базами даних.
	Визначений в технічних умовах експлуатації системи набір програмного забезпечення (підсистеми, програмні компоненти, операційні системи, системи управління даними та ба-

Термін	Значення терміну
	зами даних, драйвери тощо), необхідний для функціонування програмного продукту в тестовому режимі роботи системи.
ТЗ	Транспортні засоби - міський наземний пасажирський транспорт міста Києва, а саме: автобуси, тролейбуси, трамваї, швидкісні трамваї, фунікулер, міська електричка.
Транспортний термінал	Спеціалізований комплект обладнання (у тому числі валідатори), що встановлений в рухомому складі наземного транспортного засобу або інтегрований з турнікетом, призначений для реєстрації електронного квитка, перевірки транспортного ресурсу та оплати проїзду, який взаємодіє з іншим бортовим електронним інформаційним обладнанням та центром обробки транспортних транзакцій.

3. МЕТА НАДАННЯ ПОСЛУГ

Метою надання Послуг є забезпечення безперебійного функціонування АСОП, а саме:

- забезпечення цілодобової підтримки (24/7), безперервного, повноцінного функціонування АСОП в різноманітному апаратному й програмному середовищах, що дозволить на належному рівні забезпечувати продаж і можливість використання електронних квитків;
- забезпечення й надання оперативної консультативної підтримки Користувачам;
- вирішення проблемних ситуацій, пов'язаних із застосуванням/використанням АСОП, що не є предметом гарантійних зобов'язань;
- опрацювання пропозицій Користувачів з розвитку функцій з метою вдосконалення АСОП;
- формування тематичних/методичних матеріалів та проведення консультативних заходів для Користувачів;
- контроль та усунення відмов та недоліків функціонування АСОП, що не є предметом гарантійних зобов'язань;
- моніторинг та попередження виникнення інцидентів в роботі АСОП.

Послуги надаються для промислового та тестового середовища функціонування АСОП.

Послуги не стосуються системного програмного забезпечення й прикладного програмного забезпечення інших виробників, встановленого на персональних комп'ютерах Користувачів.

4. ЗАГАЛЬНІ ВИМОГИ ЩОДО НАДАННЯ ПОСЛУГ

У цьому розділі надані основні вимоги щодо надання Послуг. Особливості надання Послуг визначено окремими розділами.

Таблиця 2. Перелік та склад Послуг

№п/п	Найменування складу послуги	Вимоги до послуги
1	Супровід (технічна підтримка функціонування АСОП)	- щоденне системне обслуговування і підтримка цілодобової (24/7) працездатності АСОП; - щоденне резервне копіювання даних; - забезпечення цілодобового (24/7) моніторингу компонентів АСОП для виявлення системних аномалій і/або проблем та попередження інцидентів; - негайне оповіщення Замовника та ескалація в групи технічної підтримки і/або розробки у разі виявлення будь-яких проблем; - регулювання параметрів АСОП, оптимізація компонентів для поліпшення загального стану АСОП, швидкості і якості обробки даних; - забезпечення безперебійного доступу Замовника до засобів моніторингу АСОП.

№п/п	Найменування складу послуги	Вимоги до послуги
2	Супровід (усунення інцидентів згідно з графіком реагування на інциденти (Таблиця 4))	- прийом Звернень про виникнення інциденту в роботі системи АСОП від Замовника; - опрацювання Звернення - класифікація інциденту, аналіз і діагностика (налаштувань, дій Користувача в АСОП); - визначення причини виникнення інциденту та шляхів усунення, що не є предметом гарантійних зобов'язань; - виконання аварійного відновлення працездатності АСОП, що не є предметом гарантійних зобов'язань; - усунення недоліків АСОП, що не є предметом гарантійних зобов'язань, у разі, якщо причиною інциденту є такий недолік; - оповіщення Замовника про вирішення інциденту шляхом надання звіту, через систему управління проектами Замовника про причини виникнення та усунення інциденту безпосередньо після усунення конкретного інциденту.
3	Інформаційно-технічна підтримка (надання оновлень АСОП)	- підготовка оперативних оновлень комп'ютерної програми «Ridango Back Office» (далі - оновлень АСОП) на основі програмних помилок, які були виявлені; - патчінг і оновлення програмного забезпечення на пристроях, що працюють в АСОП; - доопрацювання та налаштування АСОП в разі змін в розпорядчих документах, що стосуються функціонування АСОП, а саме: зміна вартості транспортного ресурсу, впровадження нових транспортних ресурсів, додавання нових перевізників, додавання агентів, додавання нових видів перевезень (таксомоторний режим перевезень, приміські пасажирські перевезення, тощо); - тестування оновлень АСОП на тестовому середовищі; - встановлення оновлень АСОП; - управління релізами, включаючи координацію, пост-релізні (регресійні) тестування і звітність; - оновлення документації АСОП.
4	Інформаційно-технічна підтримка (консультаційна підтримка)	Консультавання Користувачів в режимі 24/7 : - з питань експлуатації АСОП; - з питань щодо використання АСОП; - з питань щодо визначення причин помилок та виправлення помилок при роботі з АСОП.

Підтвердження надання Послуг, зазначених в Таблиці 2, здійснюється на основі закритих заявок в Системі управління проектами Замовника.

4.1. Вимоги до супроводу та інформаційно-технічної підтримки АСОП

Супровід та інформаційно-технічна підтримка АСОП включає супровід та інформаційно-технічну підтримку комп'ютерної програми «Ridango Back Office» (комп'ютерну програму встановлено та розгорнуто на серверних потужностях Замовника), що забезпечують функціонування бортових комп'ютерів та валідаторів, встановлених у кількості:

- у ТЗ - 1500 шт. бортових комп'ютерів;
- у вестибюлях станцій КП «Київський метрополітен» - 100 шт. бортових комп'ютерів;
- на станціях КП «Київпастранс» - 65 шт. бортових комп'ютерів;
- загальна кількість валідаторів не перевищує 5700 шт.

Кількісними критеріями оцінки обсягу наданих послуг з супроводу та інформаційно-технічної підтримки є час роботи активних валідаторів (які працюють та здійснюють реєстрацію електронного

квитка, перевірку транспортного ресурсу і приймають оплату за проїзд) протягом місяця (показники кількості відпрацьованих годин активними валідаторами протягом місяця), інформація щодо якого отримана на основі сформованого Виконавцем звіту. Звіт формується Виконавцем та надається Замовнику до 5-го числа включно місяця, наступного за звітним, засобами АСОП згідно з Формою 1.

Супровід та інформаційно-технічна підтримка АСОП повинні забезпечити безперервну роботу нижче зазначених модулів, компонентів (функцій) комп'ютерної програми «Ridango Back Office».

4.1.1. Перелік модулів, компонентів (функцій) комп'ютерної програми «Ridango Back Office», щодо яких надаються послуги:

- Модуль Системи Управління Базами Даних (СУБД) збору, зберігання, обробки та передачі даних з відповідним резервуванням баз даних SyncDB та StatsDB в реальному часі, у тому числі:
 - захист даних від помилок та підтримка цілісності даних;
 - синхронізація баз даних за заданим інтервалом часу;
 - автоматична синхронізація баз даних при відновленні з'єднання з сервером;
 - завантаження нових тарифів, маршрутів, білетних продуктів;
 - забезпечення збору, передачі, обробки та зберігання даних білетних валідацій з транспортних терміналів кожної рухомої та стаціонарної одиниці засобами програмного забезпечення «Ridango Back Office».
- Модуль «Адміністратор ПЗ»:
 - налаштування системних параметрів.
 - налаштування системних довідників.
 - налаштування програмних інтерфейсів, для взаємодії зі сторонніми системами.
 - налаштування рольової моделі прав доступу.
 - налаштування бізнес-процесів.
 - налаштування наявного інтерфейсу користувача, який в зручній формі дозволяє працювати з поточною інформацією інструментами для моніторингу роботи ПЗ.
- Модуль «Оператор ПЗ»:
 - надає інформацію про операції з картками, в т.ч. кількість карток, тип картки, кількість активних квитків в ПЗ, клієнтів і їх ідентифікатори і таке інше.
 - підтримка протоколу TLS-v 1.2 для каналів зв'язку між зовнішніми системами і компонентами платіжної системи.
 - шифруванням конфіденційних даних згідно з протоколом AES.
 - підтримкою різних методів автентифікації клієнта: IP-контроль доступу, сертифікати HTTPS на стороні клієнта або стандартні токени OAuth2.
 - підтримка керування версіями.
- «Модуль Звітів», що надає інформацію про продаж квитків, валідацію і про транзакції продажу в реальному часі, кліринговий звіт по закінченню дня, звіти по продуктам в розрізі дат та підприємств, звіт про перелік заблокованих карток, звіт щодо кількості годин, що відпрацьовані транспортними терміналами (бортовими комп'ютерами) та валідаторами за період. Статистичні дані і більш великі звіти надаються через механізм звітності, який надає можливості для експорту даних, а також для генерації автоматичних експортованих файлів для використання додаткових інструментів бізнес-аналітики.
- «Модуль управління пристроями»:
 - GPS-позиціонування транспортного засобу з похибкою позиціонування, що не перевищує 10 м;

- контроль стану пристроїв (стан комунікаційних інтерфейсів, контроль зв'язку між валідаторами та спеціалізованими пристроями керування, контроль стану комунікацій між спеціалізованими пристроями керування та обладнанням контролю проходу);
- авторизація валідаторів у відповідності з вимогами PCI DSS та централізоване завантаження внутрішнього програмного забезпечення валідатора з сервера баз даних «Ridango Back Office».
- «Модуль персоналізації карток»:
 - ведення «White&Black-list» карток. Розмір «White&Black-list» – не менше ніж 5 млн. карток;
 - генерація службових списків (блоків даних) для виробництва карток;
 - імпорт та обробка даних карток, що можуть бути надані виробником карток для введення карток в експлуатацію (enrollment).
- «Модуль ініціалізації карток».
- Підтримка та супроводження при емісії карток Замовником.
- Підтримка та супроводження, обов'язкове документування, API для використання внутрішніми/сторонніми сервісами з використанням наступних компонентів:
 - компонент інтеграції з АСДУ з бібліотеками інтеграції (Partner API ASDU) для синхронізації даних маршрутів, розкладу руху, місцезнаходження ТЗ, дій водія, статусу обладнання та їх змін, а також:
 - інтеграцію з бортовим обладнанням електронних інформаційних систем рухомої одиниці, таких як електронні табло, електронні мовні інформатори, інше;
 - перевірку ідентифікаційних даних водія;
 - експорт з АСДУ та передачу водію (перед виїздом на маршрут) первинних даних про маршрут, рейси, графік руху на маршруті, назву точки, об'єм та час завантаження інформації відповідно до специфікації Static GTFS (General Transit Feed Specification);
 - оперативну передачу (під час руху) змін маршруту, рейсу та графіка руху;
 - віддалену перевірку та діагностику всіх технічних засобів АСОП, встановлених на ТЗ.
 - компонент інтеграції з сервісом персоналізації карток від виробника карток з бібліотеками інтеграції (Cards API);
 - компонент інтеграції з пристроями інспекції з бібліотеками інтеграції (Realtime API);
 - підтримка пристроїв під керуванням ОС Android;
 - підтримка зчитування даних проїзних документів за допомогою QR-зчитувача та NFC-зчитувача;
 - безпроводна синхронізація даних пристрою інспекції із даними пристроїв ТЗ та Backoffice Ridango.
 - компонент інтеграції з обладнанням в рухомому засобі з бібліотеками інтеграції (Device API);
 - компонент інтеграції з АСОП з бібліотеками інтеграції (Seller API, Validation API, Partner API, Data API);
 - компонент інтеграції з турнікетами з бібліотеками інтеграції (Gate API).
- Модуль «Modul for using cEMV cards for payments in public transport» (Послуги щодо нього надаються в частині, що не є предметом гарантійних зобов'язань) - забезпечує оплату проїзду в АСОП за допомогою банківських карток міжнародних платіжних систем (Visa та Mastercard) та національної платіжної системи Простір, включаючи мобільні гаманці Apple та Google Pay, в рухомому складі наземного пасажирського транспорту/АКП через транспортні термінали, для яких наявний EMV сертифікат.

Модуль «Ridango APP validation» (Послуги щодо нього надаються в частині, що не є предметом

гарантійних зобов'язань) – забезпечує можливість мобільним застосункам сторонніх розробників здійснювати реєстрацію електронного квитка в автоматизованій системі оплати проїзду в міському пасажирському транспорті міста Києва незалежно від форм власності (АСОП) без застосування транспортного терміналу, в наземному пасажирському транспорті.

Модуль «Ridango POS Purchase Validation» (Послуги щодо нього надаються в частині, що не є предметом гарантійних зобов'язань) – забезпечує можливість пасажиром провести реєстрацію електронного квитка в АСОП через сторонній банківські термінали.

Модуль «Ridango SMS Ticket» (Послуги щодо нього надаються в частині, що не є предметом гарантійних зобов'язань) - забезпечує можливість мобільним операторам здійснювати прийом оплати за проїзд у наземному пасажирському транспорті через смс- повідомлення та здійснювати реєстрацію електронного квитка в АСОП.

4.1.2. Класифікація Інцидентів

Критерії визначення рівня пріоритету Інциденту вказано в Таблиці 3.

Час реакції Виконавця на Інцидент відповідно до рівня пріоритетів Інцидентів вказано в Таблиці 4.

Таблиця 3. Критерії визначення рівня пріоритету Інциденту

Інциденти	
Пріоритети	Критерії прийняття рішень
Критичний	Незаплановане переривання надання сервісів пасажиром. Або 40% чи більше відмов в роботі обладнання АСОП від загальної кількості обладнання АСОП, що має функціонувати.
Високий	Зниження якості надання сервісів пасажиром. Або 20% або більше відмов в роботі обладнання АСОП від загальної кількості обладнання АСОП, що має функціонувати.
Середній	До 20% відмов в роботі обладнання АСОП від загальної кількості обладнання АСОП, що має функціонувати. Інцидент вирішується лише у випадку відсутності інших звернень з більшим пріоритетом.

4.1.3. Вимоги до порядку усунення інцидентів

Якщо Інцидент класифікується як критичний або високий, Виконавець повинен його усунути якомога швидше, але не пізніше, ніж у межах терміну, встановленого в Графіку реагування на інциденти, Таблиці 4. Виконавець повинен постійно інформувати Замовника про хід вирішення Інциденту.

Якщо Інцидент класифікується як середній, Виконавець повинен усунути його якомога швидше з урахуванням поточного розподілу ресурсів Виконавця, але не пізніше, ніж у межах терміну, встановленого в Графіку реагування на інциденти Таблиці 4.

Таблиця 4. Час реакції Виконавця на Інцидент відповідно до рівня пріоритетів

Графік реагування на інциденти	
Тип інциденту/етапи реагування	Термін опрацювання
Критичний	
Час реакції на звернення	Протягом 10 хвилин.

Графік реагування на інциденти

Тип інциденту/етапи реагування	Термін опрацювання
Визначення причини та шляхів усунення інциденту	Протягом 30 хвилин з моменту отримання звернення.
Аварійне відновлення працездатності АСОП	1 година з моменту отримання звернення.
Усунення недоліків АСОП у разі, якщо причиною інциденту є такий недолік	Протягом 2 (двох) днів, з моменту отримання звернення.
Високий	
Час реакції на звернення	Протягом 10 хвилин.
Визначення причини та шляхів усунення інциденту	Протягом 1 години, з моменту отримання звернення.
Аварійне відновлення працездатності АСОП	Протягом 3 годин, з моменту отримання звернення.
Усунення недоліків АСОП у разі, якщо причиною інциденту є такий недолік	3 (три) доби, з моменту отримання звернення.
Середній	
Час реакції на звернення	Протягом 10 хвилин.
Визначення причини та шляхів усунення інциденту	Протягом 2 годин, з моменту отримання звернення.
Аварійне відновлення працездатності АСОП	Протягом 20 годин, з моменту отримання звернення.
Усунення недоліків АСОП у разі, якщо причиною інциденту є такий недолік	Не пізніше двох тижнів (Включаючи випуск оновлення АСОП).

Планові й регламентні роботи проводяться виключно за графіком, наданим Виконавцем та погодженим Замовником, у період найменшого навантаження АСОП (з 01:00 до 04:00 години).

У випадку, коли опрацювати Звернення неможливо через технології, що застосовуються (копіювання даних з різних систем, пошук великого обсягу помилок, завантаження великого обсягу даних, зміна великого обсягу конфігураційних налаштувань АСОП тощо), відповідальна особа з боку Виконавця повинна узгодити з відповідальною особою з боку Замовника новий пізніший термін виконання такого звернення.

4.1.4. Вимоги до надання оновлень АСОП.

Виконавець повинен негайно надавати Замовнику оновлення, якщо такі випускаються Виконавцем та/або автором (розробником) модулів, компонентів (функцій) комп'ютерної програми «Ridango Back Office» протягом терміну дії Договору.

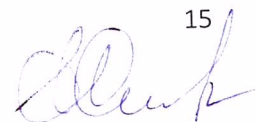
Всі оновлення АСОП перед встановленням на промислове середовище мають проходити випробування на тестовому середовищі Замовника, з дотриманням вимог політики встановлення оновлень Замовника, яка в обов'язковому порядку доводиться до Виконавця.

Перед встановленням будь-якого оновлення, Виконавець повинен таке встановлення письмово погодити з Замовником якомога раніше, але не менш як за два дні до початку запуску відповідних оновлень (за виключенням реагування на критичні інциденти).

Для можливості оперативного надання оновлень Замовник надає Виконавцю потрібний доступ до відповідного обладнання.

4.1.5. Вимоги до порядку приймання та реєстрації Звернень

Прийом та реєстрація Звернень здійснюється у режимі 24 годин/7 днів на тиждень.



Прийом Звернень забезпечується Виконавцем такими способами:

- за допомогою телефонного зв'язку на відповідний номер служби технічної підтримки Виконавця, або через надсилання SMS - повідомлень або з використанням засобів комунікації Viber, Skype, Telegram тощо;
- за допомогою електронної пошти на відповідну електронну адресу служби технічної підтримки Виконавця;
- онлайн форма зворотного зв'язку (передбачена форма, на підставі якої формується звернення та відправляється на електронну пошту).

Всі Звернення, що надійшли за допомогою телефонного зв'язку або через надсилання SMS - повідомлень, або з використанням засобів комунікації Viber, Skype, Telegram тощо й стосуються супроводу та інформаційно-технічна підтримки у частині роботи АСОП в цілому та/або його компонентів, повинні бути оформлені в Системі управління проектами Замовника, відповідний доступ до якої Замовник надає Виконавцю для цілей надання Послуг.

Прийом та опрацювання Звернень здійснюється щоденно в режимі 24 годин/7 днів на тиждень.

Відповідальна особа з боку Виконавця за необхідності може запросити у Замовника надання додаткових матеріалів або інформації, що сприятимуть оперативному опрацюванню Звернень та усуненню причин відмови обладнання або функціонування АСОП, помилки або недоліку.

Для звернень типу «Побажання щодо розвитку АСОП» відповідальна особа з боку Замовника формує перелік таких звернень та надсилає його через Систему управління проектами Замовника .

4.1.6. Вимоги до порядку опрацювання Звернень

Звернення опрацьовуються у порядку їх надходження. Максимальний термін реакції на Звернення визначається встановленим пріоритетом (див. Таблиця 4). Поза чергою опрацьовуються Звернення щодо критичних інцидентів, що вимагають екстреного втручання або консультації фахівців з боку Виконавця.

Для Звернень щодо інциденту критичного і високого пріоритету передбачено режим дублювання повідомлення відповідальною особою про інцидент, а саме: з використанням мобільного зв'язку через надсилання SMS - повідомлень або з використанням засобів комунікації Viber, Skype, Telegram тощо.

За результатом виконання Звернення, отриманого з використанням мобільного зв'язку через надсилання SMS - повідомлень або з використанням засобів комунікації Viber, Skype, Telegram тощо, Виконавець інформує про результати вирішення виконання за тим же каналом отримання звернення.

За результатами опрацювання Звернення відповідальній особі з боку Замовника надається рекомендація/консультація щодо усунення причин відмови обладнання або функціонування АСОП. Якщо наданих замовнику рекомендації/консультації щодо усунення причин відмови обладнання або функціонування АСОП недостатньо, Виконавець здійснює усунення причини відмови обладнання або функціонування АСОП, помилки або недоліку.

**З В І Т ЩОДО КІЛЬКОСТІ ГОДИН,
ЩО ВІДПРАЦЬОВАНІ ВАЛІДАТОРАМИ
ЗА ПЕРІОД _____
(сформовано засобами АСОП)**

Кількість годин, що відпрацьовані транспортними терміналами (бортовими комп'ютерами) в звітному місяці, година	Кількість годин, що відпрацьовані валідаторами в звітному місяці, година

_____ (посада уповноваженої особи) (підпис)

МП

(ініціали та прізвище)

ПІДПИСИ СТОРІН:

Від Замовника:

**Комунальне підприємство
«Головний інформаційно-обчислювальний
центр»**

Т. в. о. директора

м. п.



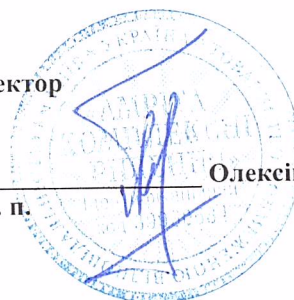
Дмитро Шевченко

Від Виконавця:

**ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ
ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «АМРІТА КОМПЛЕКСНІ
РІШЕННЯ»**

Директор

м. п.



Олексій Петренко