**ДОДАТОК 4**

*до тендерної документації*

*Примітка: учасник торгів підписує даний документ і скріплює печаткою (за наявності). Учасник не повинен відступати від даної форми документу*

**Проєкт**

**ДОГОВІР №\_\_\_\_\_\_\_\_**

**про надання послуг**

м. Київ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2024 року

**Комунальне підприємство «Головний інформаційно-обчислювальний центр»** (надалі  – Замовник), в особі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, який (яка) діє на підставі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, з однієї сторони,

та

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** (надалі – Виконавець), в особі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, який (яка) діє на підставі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, з другої сторони, надалі Замовник і Виконавець також іменуються Сторона, а спільно Сторони, враховуючи результат проведення закупівлі   
UA-\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_: **Послуги з технічної підтримки комплексної інформаційно-аналітичної системи управління фінансово-господарською діяльністю в м. Києві**, керуючись Цивільним кодексом України, Господарським кодексом України, пунктом десятим 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, та іншими нормативно-правовими актами України, уклали цей Договір про надання послуг (далі  – Договір) про нижченаведене.

1. **ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ**
   1. Виконавець зобов’язується в порядку й на умовах, визначених Договором, надати Замовникові **Послуги з технічної підтримки комплексної інформаційно-аналітичної системи управління фінансово-господарською діяльністю в м. Києві (далі – КІАС УФГД)**, далі – Послуги, а Замовник – прийняти і оплатити такі Послуги.
   2. Предмет Договору визначено за кодом ДК 021:2015 «Єдиний закупівельний словник»  – 72250000-2 Послуги, пов’язані із системами та підтримкою.
   3. Обсяги закупівлі Послуг можуть бути зменшені Замовником залежно від реального фінансового стану та/або наявних потреб.
   4. Склад та зміст Послуг, строки їх надання, технічні та інші вимоги до них визначаються в Технічних вимогах (Додаток 1 до Договору, що є його невід’ємною частиною, далі – Технічні вимоги).
2. **ЯКІСТЬ ПОСЛУГ** 
   1. Виконавець повинен надати Замовнику Послуги, якість яких відповідає Технічним вимогам, іншим умовам Договору, з урахуванням норм законодавства, державних стандартів і правил та інших встановлених вимог, що зазвичай ставляться до такого виду послуг та діють на території України.
3. **ЦІНА ДОГОВОРУ ТА ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ**
   1. Ціна Договору становить \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ грн (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_грн \_\_\_\_ коп.), в тому числі ПДВ\* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ грн (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_грн \_\_\_\_ коп.).
   2. Ціна Договору включає всі витрати, пов’язані з наданням Послуг, а також всі можливі податки, збори та інші обов’язкові платежі.
   3. Розрахунки за надані Послуги здійснюються щомісяця, з урахуванням пунктів 3.4. - 3.6. Договору.
   4. Замовник сплачує Виконавцю щомісяця вартість фактично наданих Послуг у сумі не більш ніж сума, що є результатом ділення ціни Договору на кількість місяців його дії, а саме \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ грн, в тому числі ПДВ\* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ грн, навіть якщо вартість фактично наданих Послуг за місяць перевищує цю суму.

При цьому Виконавець не має права вимагати сплати більшої суми, ніж вказана у цьому пункті, або припиняти надання Послуг.

Вказана у цьому пункті сума є граничною вартістю Послуг за місяць незалежно від того, чи перевищує вартість фактично наданих за місяць Послуг вказану суму.

* 1. У разі дії Договору не повний місяць, вартість фактично наданих Послуг за Договором за цей період розраховується за формулою:

ВП = ГВП /КДМ \* КДП, де

ВП – вартість Послуг за місяць;

ГВП – гранична вартість Послуг (п. 3.4 Договору);

КДМ – кількість робочих днів в місяці;

КДП – кількість робочих днів, в які надавались Послуги.

* 1. Розрахунки здійснюються шляхом перерахування Замовником грошових коштів на поточний рахунок Виконавця протягом 10 (десяти) робочих днів з дати підписання Сторонами Акта приймання-передачі наданих послуг за відповідний період.

1. **ПОРЯДОК НАДАННЯ ПОСЛУГ**
   1. Місце надання Послуг: м. Київ, вул. Космічна, 12А.
   2. Надання Послуг здійснюється відповідно до Технічних вимог.
   3. Виконавець не пізніше 5-го робочого дня місяця, наступного за звітним місяцем, виготовляє Акт приймання-передачі наданих послуг у двох примірниках і надає його Замовнику разом із Звітами щодо наданих послуг, які складаються відповідно до Додатку Г до Технічних вимог.

При наданні Послуг у частині оновлення програмного забезпечення КІАС УФГД (далі – ПЗ) Виконавець інформує Замовника про оновлення шляхом направлення повідомлення на електронну пошту відповідальної особи Замовника. Повідомлення має містити в собі опис змін ПЗ (оновлення), посилання на завантаження файлу оновлення. На оновлене ПЗ Виконавець надає документацію, визначену в Технічних вимогах, а також документи згідно з пунктом 6.4 Договору.

У такому разі, одночасно з підписанням акта приймання-передачі наданих послуг Виконавець підтверджує перехід на користь Замовника майнових прав на оновлене ПЗ, документацію до нього, про що Сторони складають акт набуття майнових прав за формою, що є Додатком 2 до Договору.

* 1. Приймання результатів наданих Послуг здійснюється з урахуванням їх відповідності вимогам Договору комісією Замовника впродовж 7 (семи) робочих днів з дня отримання від Виконавця Акта приймання-передачі наданих послуг і зазначених у пункті 4.3 Договору документів.

Робота комісії завершується складанням протоколу засідання комісії, що містить висновок про відповідність (невідповідність) наданих послуг вимогам Договору, а також, у разі виявлення невідповідностей вимогам Договору, перелік необхідних доопрацювань і строки їх виконання.

* 1. Замовник протягом 7 (семи) робочих днів з дня отримання Акта приймання-передачі наданих послуг зобов’язаний надіслати Виконавцю підписаний Акт приймання-передачі наданих послуг або надати мотивовану відмову від прийняття наданих Послуг.
  2. У разі мотивованої відмови Замовника від прийняття результатів надання Послуг, Замовник направляє Виконавцю копію протоколу засідання комісії з висновком про невідповідність наданих послуг, підписаного комісією Замовника, із зазначенням переліку необхідних доопрацювань і строками їх виконання.

Виконавець зобов’язаний, без додаткової оплати, вжити всіх заходів й усунути недоліки наданих Послуг відповідно до протоколу засідання комісії з висновком про невідповідність наданих послуг.

1. **ПРАВА ТА ОБОВ’ЯЗКИ СТОРІН**
   1. **Замовник зобов’язаний:** 
      1. Своєчасно та в повному обсязі сплачувати вартість належним чином наданих Послуг з урахуванням пунктів 3.3. - 3.6. Договору.
      2. Приймати надані Послуги за Актами приймання-передачі наданих послуг відповідно до умов Договору.
      3. На вимогу Виконавця надавати йому інформацію, необхідну для надання Послуг.
      4. Призначити особу, відповідальну за взаємодію з фахівцями Виконавця для надання Виконавцем Послуг.
      5. При встановлені під час використання результатів наданих Послуг їх недоліків та дефектів, інформувати про це Виконавця.
   2. **Замовник має право:** 
      1. У разі неналежного виконання Виконавцем Договору достроково розірвати Договір в односторонньому порядку шляхом направлення Виконавцю повідомлення у строк за 10 (десять) календарних днів до дати розірвання Договору.
      2. Вимагати від Виконавця надання Послуг у строки, встановлені Договором.
      3. Контролювати якість та строки надання Послуг.
      4. Зменшувати в односторонньому порядку обсяг закупівлі Послуг та, відповідно ціну Договору, залежно від реального фінансового стану та/або наявних потреб.
      5. Повернути Виконавцю Акти приймання-передачі наданих послуг без здійснення оплати в разі неналежного надання Послуг, не надання та/або неналежного оформлення передбачених пунктом 4.3. Договору документів.
      6. Вимагати від Виконавця надання Послуг, якість яких відповідає умовам Договору.
      7. Відмовитись від приймання Послуг, якщо вони не відповідають умовам Договору.
      8. Вимагати від Виконавця безоплатного виправлення недоліків та дефектів, що виникли внаслідок допущених Виконавцем порушень Договору.
      9. Вимагати від Виконавця відшкодування збитків, якщо вони виникли внаслідок невиконання або неналежного виконання Виконавцем взятих на себе зобов’язань за Договором.
   3. **Виконавець зобов’язаний:**
      1. Надавати Послуги якісно, своєчасно та відповідно до умов Договору.
      2. Дотримуватись робочого розпорядку, що діє у Замовника, правил охорони праці та пожежної безпеки під час перебування на території Замовника.
      3. Оформлювати первинні бухгалтерські документи відповідно до вимог статті 9 Закону України «Про бухгалтерський облік та фінансову звітність в Україні».
      4. Призначити особу, відповідальну за взаємодію з фахівцями Замовника для надання Виконавцем Послуг та повідомити про це Замовника.
      5. Усувати безоплатно помилки, недоліки та дефекти, що виникли внаслідок допущених Виконавцем порушень Договору.
      6. Виконавець до закінчення терміну дії Договору або його дострокового розірвання у відповідності до умов Договору, не має права в будь-якому випадку припиняти надання Послуг, в тому числі у випадку несвоєчасної оплати Послуг або перевищення вартості фактично наданих послуг максимальної суми щомісячної оплати Послуг, визначеної Договором.
      7. Виконувати інші обов’язки, передбачені Договором.
   4. **Виконавець має право:**
      1. Своєчасно та в повному обсязі отримувати плату за надані Послуги.

5.4.2. Достроково закінчити надання Послуг за письмовим погодженням із Замовником.

1. **ПРАВА НА ОБ’ЄКТИ ІНТЕЛЕКТУАЛЬНОЇ ВЛАСНОСТІ**
   1. Цей Договір в частині створення об’єктів авторського права (оновлене ПЗ і документи щодо нього) є договором про створення твору за замовленням відповідно до статті 15 Закону України «Про авторське право і суміжні права». Відповідно до цієї статті майнові права на об’єкти авторського права, що створені за Договором, переходять на користь Замовника.

Замовник отримує право вносити зміни до об’єктів авторського права, що створені за Договором, супроводжувати їх ілюстраціями, передмовами, післямовами тощо і отримує повністю майнові права інтелектуальної власності, в тому числі передбачені частиною першою статті 12 Закону України «Про авторське право і суміжні права» (на весь встановлений законодавством строк чинності майнових прав інтелектуальної власності, на всі способи використання на території всіх держав світу, виключне право дозволяти використання, виключне право перешкоджати неправомірному використанню, в тому числі забороняти таке використання, право модернізувати оновлене ПЗ), на оновлене ПЗ, документи щодо нього, що створені за цим Договором.

* 1. Виконавець не має права використовувати оновлене ПЗ, включно із документацією на нього, та інші об’єкти права інтелектуальної власності, якщо вони створені за Договором, з будь-якою метою й будь-яким способом.
  2. Сторони домовилися, що моментом набуття Замовником майнових прав інтелектуальної власності на оновлене ПЗ, документи щодо нього, що створені за цим Договором, є підписання Сторонами акта набуття майнових прав, який укладається одночасно з актом приймання-передачі наданих послуг за відповідний період (пункт 4.3 Договору) за формою, що є Додатком 2 до Договору.
  3. Для державної реєстрації Договору (майнових прав інтелектуальної власності Замовника) Виконавець надає Замовнику документи, що передбачені Порядком державної реєстрації авторського права і договорів, які стосуються майнових прав на твір, затвердженим наказом Міністерства економіки України 16 серпня 2023 року № 11319 «Про затвердження Порядку державної реєстрації авторського права і договорів, які стосуються майнових прав на твір» та зареєстрованим в Міністерстві юстиції України 09 жовтня 2023 р. за № 1760/40816:

- відомості про прізвище, ім’я, по батькові (за наявності) першого автора (авторів, якщо їх декілька) оновленого ПЗ, документів щодо нього, дату народження автора (авторів, якщо їх декілька), його (їх) задеклароване/зареєстроване місце проживання (перебування), реєстраційний номер облікової картки платника податків (далі - РНОКПП) або номер паспорта (для фізичної особи, яка через свої релігійні переконання відмовилася від прийняття РНОКПП та повідомила про це відповідний контролюючий орган і має відмітку в паспорті або яка є іноземцем, особою без громадянства та не має РНОКПП в Україні);

- засвідчену Виконавцем копію документа, що підтверджує належність Виконавцю у повному складі майнових прав на оновлене ПЗ, документів щодо нього (на весь встановлений законодавством строк чинності майнових прав інтелектуальної власності, на всі способи використання на території всіх держав світу, виключне право дозволяти використання, виключне право перешкоджати неправомірному використанню, в тому числі забороняти таке використання, право модернізувати оновлене ПЗ, вносити зміни до об’єктів авторського права, що створені за Договором, супроводжувати їх ілюстраціями, передмовами, післямовами тощо), якщо Виконавець не є автором, а майнові права інтелектуальної власності на оновлене ПЗ, документи щодо нього належать йому на законних підставах.

Замовник самостійно вирішує, які фрагменти вихідного тексту слід подати на державну реєстрацію , та має право вилучати з вихідного тексту місця, які, на його думку, не слід висвітлювати.

* 1. Виконавець заявляє, що на момент укладення Договору йому нічого не відомо про права третіх осіб, які могли б бути порушені укладенням Договору.
  2. У разі якщо до Замовника будуть пред’явлені претензії, позови тощо третіх осіб щодо порушення авторських, патентних прав, комерційних таємниць та інших прав таких третіх осіб, пов’язані зі створенням, використанням оновленого ПЗ, то Виконавець зобов’язується власними силами та за власний рахунок вирішувати усі претензії та позови таких третіх осіб та відшкодувати Замовнику всі понесені ним витрати та збитки в результаті таких претензій, позовів тощо.
  3. Виконавець гарантує, що майнові права інтелектуальної власності на результати Послуг не закладені і не є предметом суперечок з третіми особами. Виконавець гарантує, що на момент передачі Замовнику результатів Послуг на виконання Договору, ним будуть врегульовані всі питання і формальності з творцями та/або виробниками та/або авторами результатів послуг (у тому числі і питання, пов’язані з виплатою авторської винагороди), а також гарантує, що у творців та/або виробників та/або авторів результатів послуг відсутні будь-які підстави оспорювати використання майнових прав інтелектуальної власності на результати послуг Замовником.

1. **ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН**
   1. У разі невиконання або неналежного виконання своїх зобов’язань за Договором, Сторони несуть відповідальність, передбачену чинним законодавством України та Договором.
   2. За порушення строків виконання зобов’язань за Договором Виконавець за кожний випадок такого порушення сплачує штраф у розмірі 1 % від загальної вартості всіх Послуг, що надані Виконавцем у місяці, що передує місяцю, в якому мало місце зазначене порушення.
   3. У разі порушення Виконавцем зобов’язань щодо якості Послуг Виконавець сплачує штраф у розмірі 20 % від загальної вартості всіх Послуг, що надані Виконавцем у місяці, що передує місяцю, в якому мало місце зазначене порушення.
   4. Виконавець зобов’язується зареєструвати податкову накладну в Єдиному реєстрі податкових накладних в строки відповідно до чинного законодавства України.

У разі не виконання або несвоєчасного виконання Виконавцем вимог законодавства щодо складання податкової накладної та/або реєстрації її в Єдиному реєстрі податкових накладних, внаслідок чого Замовник втратив право на включення суми податку на додану вартість до податкового кредиту за відповідний звітний період, Виконавець відшкодовує Замовнику зазначену суму податку на додану вартість. Відшкодування здійснюється на підставі вимоги Замовника у семиденний строк від дня пред’явлення вимоги. Вимога може бути пред’явлена протягом трьох років з моменту втрати Замовником права на включення суми податку на додану вартість до податкового кредиту за відповідний звітний період. (*даний пункт Договору є чинним лише за умови, що Виконавець є платником ПДВ*).

* 1. У разі співпраці Виконавця з контрагентами, які мають сумнівну репутацію, та такими, що визнані банкрутом або знаходяться в процесі банкрутства, щодо яких порушені кримінальні провадження та/або у результаті його бездіяльності, унаслідок чого Замовнику будуть донараховані податкові зобов’язання та/або будуть застосовані штрафні санкції з посиланням на нікчемність відповідних господарських операцій, та/або Договір буде визнано недійсним (нікчемним), Виконавець зобов’язується компенсувати Замовнику всі збитки, в тому числі стягнуті органами Державної фіскальної служби України штрафні санкції.
  2. У разі невиконання або неналежного виконання Виконавцем своїх зобов’язань за Договором, Замовник має право застосувати такі оперативно-господарські санкції:

7.6.1. одностороння відмова від оплати за неякісно надані та/або надані з порушенням умов Договору Послуги із звільненням Замовника від будь-якої відповідальності за такі дії;

7.6.2. відмова від прийняття подальшого виконання Договору, порушеного Виконавцем;

7.6.3. встановлення в односторонньому порядку на майбутнє додаткових гарантій належного виконання зобов’язань Виконавцем;

7.6.4. відмова від встановлення на майбутнє господарських (договірних) відносин із Виконавцем.

1. **ОБСТАВИНИ НЕПЕРЕБОРНОЇ СИЛИ**
   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 укладення Договору та виникли поза волею Сторін. Форс-мажорними обставинами (обставинами непереборної сили) є надзвичайні та невідворотні обставини, що об’єктивно унеможливлюють виконання зобов’язань, передбачених умовами Договору, загроза війни, збройний конфлікт або серйозна погроза такого конфлікту, включаючи, але не обмежуючись ворожими атаками, блокадами, військовим ембарго, дії іноземного ворога, загальна військова мобілізація, військові дії, оголошена та неоголошена війна, дії суспільного ворога, збурення, акти тероризму, диверсії, піратства, безлади, вторгнення, блокада, революція, заколот, повстання, масові заворушення, введення комендантської години, експропріація, примусове вилучення, захоплення підприємств, реквізиція, громадська демонстрація, блокада, страйк, аварія, протиправні дії третіх осіб, пожежа, вибух, тривалі перерви в роботі транспорту, регламентовані умовами відповідних рішень та актами державних органів влади, а також викликані винятковими погодними умовами і стихійним лихом, а саме: епідемія, сильний шторм, циклон, ураган, торнадо, буревій, повінь, нагромадження снігу, ожеледь, град, заморозки, землетрус, блискавка, пожежа, посуха, просідання і зсув ґрунту, інші стихійні лиха тощо; перебої в електроживленні, глобальні перебої в роботі українських і міжнародних сегментів мережі Інтернет, збої систем маршрутизації, збої в розподіленій системі доменних імен, збої, викликані хакерськими і DDOS-атаками тощо.
   2. Сторона, що не може виконувати зобов’язання за Договором унаслідок дії обставин непереборної сили, повинна не пізніше ніж протягом п’яти календарних днів з моменту їх виникнення повідомити про це іншу Сторону у письмовій формі та надати підтверджуючі документи. Несвоєчасне повідомлення про існування обставин форс-мажору та надання підтверджуючих документів позбавляє відповідну Сторону права посилатися на них як на обставини, що звільняють від відповідальності за повне або часткове невиконання зобов’язання.
   3. Доказом виникнення обставин непереборної сили та строку їх дії є відповідні документи, які видаються Торгово-промисловою палатою України, постачальниками електронних комунікаційних послуг або іншим компетентним органом.
   4. У разі існування обставин, передбачених п. 8.1 Договору (за умови дотримання вимог п. 8.2 Договору), строк надання Послуг та дія Договору продовжуються на час існування таких обставин.
   5. У разі коли строк дії обставин непереборної сили продовжується більше ніж 30 (тридцять) днів, кожна із Сторін в установленому порядку має право розірвати Договір.
   6. Сторони домовились про те, що для цілей цього Договору, воєнний стан введений на території України Указом Президента № 64/2022 від 24.02.2022 (зі змінами та доповненнями) не вважається непереборною обставиною (форс-мажором), крім випадку, настання активних бойових дій на території надання Послуг (загострення ситуації – ракетних ударів, артилерійських обстрілів тощо).
2. **ВИРІШЕННЯ СПОРІВ**
   1. У випадку виникнення спорів або розбіжностей Сторони зобов’язуються вирішувати їх шляхом взаємних переговорів і консультацій.
   2. У разі недосягнення Сторонами згоди, спори вирішуються у судовому порядку відповідно до законодавства України.
3. **СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ**
   1. Договір набирає чинності з дати його підписання та скріплення печатками Сторін (за їх наявності та у випадку використання) і діє до 31 грудня 2024 року, в частині проведення розрахунків – до повного їх виконання, а в частині майнових прав – діє протягом строку чинності майнових прав інтелектуальної власності.
   2. Закінчення строку дії Договору не звільняє Сторони від відповідальності за його порушення, що мало місце під час дії Договору.
4. **АНТИКОРУПЦІЙНІ ПОЛОЖЕННЯ ТА ЗАСТЕРЕЖЕННЯ**
   1. Сторони повністю дотримуються принципів протидії усім формам корупції, забезпечують регулярну оцінку корупційних ризиків в своїй діяльності і здійснюють антикорупційні заходи.
   2. Усім працівникам Сторін заборонено приймати або пропонувати прямо чи опосередковано в процесі виконання ними своїх обов’язків гроші, подарунки, послуги, будь-які інші матеріальні винагороди з метою спонукання здійснити або не здійснювати певні дії залежно від можливостей їхньої роботи чи посади.
   3. Сторони зобов’язуються інформувати одна одну про будь-який конфлікт інтересів, факти корупції, що можуть вплинути на виконання Договору.
5. **ІНШІ ЗОБОВʼЯЗАННЯ ВИКОНАВЦЯ**
   1. Виконавець підтверджує та гарантує, що на момент укладення Договору та протягом всього строку його дії:

(а) він   не   є   резидентом   та/чи   громадянином   російської   федерації/ республіки білорусь/ держави-агресора (крім передбачених законодавством виключень), та не є суб’єктом господарювання/юридичною особою, створеним/створеною та/або зареєстрованим/ зареєстрованою відповідно до законодавства російської федерації/республіки білорусь/держави-агресора;

(б) російська федерація/республіка білорусь/держава-агресор, громадяни російської федерації/республіки білорусь/держави-агресора (крім передбачених законодавством виключень), або юридична особа, створена та зареєстрована відповідно до законодавства російської федерації/республіки білорусь/держави-агресора, не є кінцевими бенефіціарними власниками (власником) Виконавця та/або членом та/або учасником (акціонером), що має частку в статутному капіталі Виконавця 10 і більше відсотків;

(в) Виконавець не здійснює продаж товарів, робіт, послуг походженням з російської федерації/республіки білорусь/держави-агресора, у тому числі і ті, що є предметом цього Договору;

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

* 1. Виконавець зобов’язується:

(а) у разі зміни інформації щодо будь-якої із зазначених вище гарантій протягом 3 (трьох) робочих днів від дати зміни в статусі інформації письмово проінформувати про це Замовника;

(б) не залучати третіх осіб, які не відповідають характеристикам, наведеним у п.п. (а)-(г) п. 12.1, до виконання зобов’язань за цим Договором.

* 1. Замовник має право на розірвання Договору в односторонньому порядку шляхом письмового повідомлення Виконавця не пізніше ніж за 5 (п’ять) робочих днів до дати такого розірвання у разі:

(а) виявлення Замовником обставин, що свідчать про порушення Виконавцем гарантій та зобов’язань, наданих у п. 12.1 та п.п.(б) п. 12.2 Договору;

(б) отримання від Виконавця повідомлення, зазначеного у п.п.(а) п. 12.2 Договору.

1. **ЗАХИСТ ІНФОРМАЦІЇ**
   1. Сторони зобов’язується не розголошувати та не розкривати інформацію (далі за текстом – Інформація) третім особам та не використовувати її в будь-яких цілях інакше, ніж в цілях належного виконання Договору, як протягом строку його дії, так і після його припинення.

Під Інформацією розуміється, інформація яка:

- зберігається в письмовій, електронній або в будь-якій іншій матеріальній формі й стосується будь-яких персональних даних фізичних осіб;

- є інформацією про відповідні засоби авторизації (логін, пароль), які дозволяють ідентифікувати представників Сторін в комп’ютерних програмах (інформаційних, інформаційно-телекомунікаційних системах тощо);

- надана для виконання Договору або стала відома під час виконання Договору.

* 1. Сторони погоджуються з тим, що будь-яка Інформація, яка передається в усній формі, буде вважатися Інформацією до того часу, як неконфіденційний характер такої інформації буде підтверджений в письмовій формі.
  2. Будь-яка Інформація буде передаватися Сторонами виключно для обмеженого використання з метою виконання Договору.
  3. Сторона, якій адресована Інформація (далі за текстом цього розділу – Отримувач), зобов’язується:
     1. Зберігати Інформацію, розкритої Стороною, що її розкриває (далі за текстом – Надавач).
     2. Не використовувати Інформацію без попередньої письмової згоди Надавача.
     3. Надавати доступ до Інформації тільки тим працівникам, яким необхідно знати таку Інформацію для виконання своїх службових обов’язків, Договору. При цьому Отримувач повинен забезпечити дотримання вказаними працівниками зобов’язань щодо збереження інформації, передбачених Договором, й несе відповідальність за дотримання вказаними працівниками зобов’язань щодо захисту інформації, передбачених Договором.
  4. Кожна Сторона цим визнає, що несанкціоноване розкриття або використання Інформації іншої Сторони може заподіяти непоправну шкоду іншій Стороні.
  5. Інформація, отримана від Надавача, не буде вважатися Інформацією з обмеженим доступом у випадку:

- Інформація була доступна широкому колу осіб на момент її розкриття Отримувачу;

- Інформація після отримання від Надавача стала доступною широкому колу осіб з джерел, не пов’язаних із Отримувачем;

- Надавач в письмовій формі надав згоду на розкриття Інформації.

* 1. Сторони погоджуються, що Отримувач може надати інформацію третім особам в прямо передбачених чинним законодавством України випадках, які зобов’язують Отримувача поширити таку інформацію на вимогу третіх осіб (рішення суду, офіційний запит правоохоронних або інших компетентних державних органів).
  2. Зобов’язання, що містяться в цьому Розділі, є чинними впродовж 5 (п’яти) років з моменту одержання конкретної Інформації, незалежно від припинення дії Договору. Виключенням з цього правила є випадки, коли Надавачем встановлено іншу тривалість дії заборони на розголошення, про що Надавач в письмовій формі повідомив Отримувача.
  3. Припинення дії Договору не припиняє зобов’язань Сторін щодо нерозголошення Інформації, яка була розкрита в період його дії.
  4. Сторони несуть відповідальність за безпідставне поширення Інформації відповідно до чинного законодавства України. Сторона, що допустила безпідставне поширення Інформації, зобов’язується відшкодувати іншій Стороні збитки, спричинені таким поширенням, а також компенсувати упущену вигоду.

1. **ІНШІ УМОВИ**
   1. Істотні умови Договору не можуть змінюватися після його підписання до виконання зобов’язань Сторонами в повному обсязі, крім випадків, передбачених пунктом дев’ятнадцятим 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.
   2. Протягом терміну дії Договору, а також протягом п’яти років після його розірвання чи припинення умови Договору, додаткових угод до нього, а також відомості, що стали відомі Сторонам у зв’язку з виконанням Договору є конфіденційними і не підлягають розголошенню, крім випадків визначених чинним законодавством України.
   3. Сторони вживають всіх заходів для того, щоб їхні співробітники не розголошували інформацію, яка вважається конфіденційною за Договором, без попередньої згоди на це другої Сторони.
   4. Жодна із Сторін не має права передавати свої права та обов’язки за Договором третім особам без письмової згоди на те іншої Сторони.
   5. Всі письмові повідомлення, передбачені Договором, направляються за адресами, вказаними в Договорі, рекомендованою поштою з повідомленням про вручення, або вручаються представникам Сторін особисто під розпис. У разі, якщо повідомлення не буде отримано Стороною, що буде підтверджено поверненням поштового повідомлення з відміткою про неможливість вручення, в тому числі на підставі зміни стороною-одержувачем адреси, вказаної в Договорі, про що інша Сторона не була сповіщена, повідомлення вважатиметься отриманим з дати його відправлення незалежно від фактичного отримання.
   6. Сторони добровільно надають свою безумовну згоду на обробку будь-яких персональних даних, які стали відомими в результаті виконання Договору. Обробка включає, але не обмежується, збиранням, реєстрацією, зберіганням, адаптацією, оновленням, використанням, поширенням та знищенням персональних даних. Також Сторони погоджуються з тим, що після підписання Договору вони звільняються від обов’язку отримувати додаткові згоди на передачу персональних даних, необхідних для належного виконання договірних зобов’язань. Сторони зобов’язуються про зміну своїх персональних даних негайно повідомляти одна одну, надаючи, у разі необхідності, відповідні документи.
   7. Договір складений при повному розумінні Сторонами його умов та термінології, українською мовою у двох автентичних примірниках, які мають однакову юридичну силу – по одному для кожної із Сторін.
   8. Умови Договору можуть бути змінені за згодою Сторін у порядку, визначеному законодавством України, шляхом укладення Сторонами додаткової угоди до Договору. Всі зміни та доповнення до Договору будуть мати юридичну силу, якщо вони виконані в письмовій формі та належним чином підписані уповноваженими представниками Сторін. Такі зміни та доповнення до Договору вважаються його невід’ємною частиною.
   9. Про зміни реквізитів, установчих документів, організаційно-правової форми тощо Сторони у письмовій формі зобов’язані протягом 7 (семи) робочих днів повідомити одна одну.
   10. Виконавець є платником \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
   11. Замовник є платником податку на прибуток та платником ПДВ на загальних підставах.
2. **ДОДАТКИ ДО ДОГОВОРУ**
   1. Невід’ємною частиною Договору є його додатки:
      1. Додаток 1 – Технічні вимоги.
      2. Додаток 2 – Форма Акта набуття майнових прав.
   2. Усі додатки до Договору є обов’язковими для виконання Сторонами, якщо вони підписані уповноваженими представниками обох Сторін, скріплені печатками Сторін, мають порядковий номер, а також посилання на дату та номер Договору.
3. **РЕКВІЗИТИ СТОРІН**

|  |  |
| --- | --- |
| **ЗАМОВНИК** | **ВИКОНАВЕЦЬ** |
| **Комунальне підприємство «Головний**  **інформаційно-обчислювальний центр»** |  |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  М.П. | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  М.П. |

Додаток 1

до Договору про надання послуг

№\_\_\_\_\_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ТЕХНІЧНІ ВИМОГИ**

**Послуги з технічної підтримки комплексної інформаційно-аналітичної системи управління фінансово-господарською діяльністю в м. Києві**

1. **Загальні відомості**

Дані Технічні вимоги стосуються послуг з технічної підтримки комплексної інформаційно-аналітичної системи управління фінансово-господарською діяльністю в м. Києві (далі – КІАС УФГД).

Послуги з технічної підтримки КІАС УФГД (далі – Послуги) стосуються КІАС УФГД в частині технічної підтримки в цілому, в частині оновлень - бази KMDA, ZHEK, GRUNT, ROAD.

Програмне забезпечення КІАС УФГД (серверні частини та бази даних), щодо якого надаються Послуги, належить Замовнику та інстальовано на його серверах.

Апаратні комплекси КІАС УФГД розміщено на технічних майданчиках Замовника.

Послуги не стосуються системного програмного забезпечення та прикладного програмного забезпечення інших виробників, які встановлені на персональних комп’ютерах Замовника.

1. **Визначення термінів**

Загальні терміни, їх значення наведені у Таблиці 1.

Таблиця 1. Терміни, їх значення

| **Термін** | **Значення** |
| --- | --- |
| Апаратний збій | Порушення штатного функціонування апаратних засобів КІАС УФГД, які виникають як наслідок:   * тимчасової непрацездатності технічного забезпечення (серверного, периферійного, мережевого або персональних комп’ютерів); * відмови системного програмного забезпечення; * непрацездатності інших програмно-апаратних засобів; * помилкових дій оператора або обслуговуючого персоналу; * впливу інших факторів, у тому числі зовнішніх. |
| БД | База даних |
| Відмова (failure) | Відхилення КІАС УФГД від очікуваного результату функціонування або неможливість виконувати функції, визначені вимогами й обмеженнями проектної та експлуатаційної документації, технічними специфікаціями (технічними завданнями) або запитами Замовника.  Відмова може бути за таких причин:   * апаратні збої, внаслідок яких КІАС УФГД, або системне програмне забезпечення, або програмне забезпечення системи керування базами даних, з якими взаємодіє програма, набувають не працездатного стану; * програмні дефекти, викликані помилками або недоліками у компонентах програмного забезпечення КІАС УФГД, або у компонентах системного програмного забезпечення, або у компонентах прикладного програмного забезпечення інших виробників; * інформаційні помилки, викликані помилками у вхідних даних, що виникли в процесі передачі цих даних каналами зв'язку, або через збої пристроїв вводу, або внаслідок збоїв інших технічних засобів, або з причин дефектів програмного забезпечення інших виробників; * ергономічні інциденти, викликані помилковими діями оператора під час його взаємодії з комп’ютером, наслідок яких є апаратні збої або інформаційні помилки. |
| Відповідальна особа Замовника | Особа, яка визначена Замовником для взаємодії з відповідальною особою Виконавця з питань надання Послуг. |
| Відповідальна особа Виконавця | Особа, яка визначена Виконавцем для взаємодії з відповідальною особою Замовника з питань надання Послуг. |
| Ергономічний інцидент | Стан КІАС УФГД, коли здійснюється її функціонування в нештатному (некоректному) режимі або видаються неправильні результати, як наслідок помилкових дій оператора під час його роботи з КІАС УФГД через ймовірну недосконалість інтерфейсних рішень у програмному забезпечені КІАС УФГД, які призводять до регулярних помилкових дій оператора. |
| Замовник | Комунальне підприємство “Головний інформаційно-обчислювальний центр” |
| Звернення | Звернення Відповідальної особи з боку Замовника до Служби технічної підтримки Виконавця за допомогою телефонного зв’язку, месенджеру або в електронній формі (на електронну пошту, через Систему реєстрації Звернень), в якому міститься питання/побажання/вимога щодо функціонування КІАС УФГД або усунення проблемних ситуацій, пов’язаних з експлуатацією КІАС УФГД, наведені причини або приклади помилок в роботі програмного забезпечення або пропозиції з розвитку КІАС УФГД. |
| Інформаційна помилка (error) | Невідповідність даних, що опрацьовуються або видаються КІАС УФГД, встановленому діапазону значень або порушення вмісту і цілісності цих даних, що можуть виникнути в процесі передачі цих даних каналами зв’язку, або через збої пристроїв вводу, або внаслідок збоїв інших технічних засобів, або з причин дефектів програмного забезпечення КІАС УФГД або програмного забезпечення інших виробників, або як наслідок помилкових дій операторів. |
| Метадані | Структуровані дані, що представляють собою характеристики описуваних сутностей процесів, що реалізовані в КІАС УФГД, для цілей їх ідентифікації, пошуку, оцінки, управління ними, включаючи відомості про формати, структуру, обсяги та інші формальні властивості інформаційних об'єктів. |
| Недолік (flaw) | Стан КІАС УФГД, коли видаються результати або виконуються дії, які сприймаються користувачем як неправильні, або не виконуються певні дії, які очікуються оператором, і причиною якого може бути невідповідність реалізованих у КІАС УФГД вимог Замовника, які наведено у технічних специфікаціях до систем. |
| Помилка (error) | Стан КІАС УФГД, при якому генеруються неправильні результати. Причиною помилок є недоліки в операторах програми або в технологічному процесі її розроблення, що призводить до неправильного перетворення вхідної інформації у вихідну. |
| Програмний дефект (fault) | Стан КІАС УФГД, коли в процесі її функціонування видаються (формуються, виводяться на екран або друкувальний пристрій, передаються до інших комп’ютерних програм тощо) неправильні результати, або припиняється її виконання в штатному режимі, і причиною якого можуть бути невідповідності та ймовірні помилки, допущені в процесі проектування, розробки та/або використання:   * бази даних системного програмного забезпечення; * програмного забезпечення КІАС УФГД; * прикладного програмного забезпечення інших виробників.   Ймовірні помилки та недоліки можуть існувати у текстах кодів комп’ютерних програм, у SQL-запитах, у метаданих, у проектній, робочій та експлуатаційній документації на програмне забезпечення інших виробників або у технічних специфікаціях Замовника. |
| Система реєстрації звернень (SERVICE DESK) | Автоматизована система по роботі із Зверненнями (належить Замовнику). |
| Служба технічної підтримки | Кваліфіковані фахівці Виконавця з високим рівнем знань щодо технологічного функціонування КІАС УФГД. Виконання функцій служби технічної підтримки організовує Виконавець відповідно до умов, викладених у цих Технічних вимогах |
| SQL (Structured Query Language) | Діалогова мова програмування (мова структурованих запитів) для маніпулювання даними і внесення змін до бази даних, а також управління базами даних. |

1. З**агальні вимоги щодо розгляду Звернень**
   1. **Регламент взаємодії Відповідальних осіб Замовника й Виконавця**
      1. Прийом та реєстрація Звернень забезпечується Системою реєстрації звернень (SERVICE DESK) наступними способами:

1) засобами телефонного зв’язку на відповідний виділений Виконавцем номер або за допомогою месенджеру;

2) електронним листом на відповідну електронну адресу Виконавця;

3) через Систему реєстрації звернень.

* + 1. Прийом і реєстрація Звернень за допомогою засобів телефонного зв’язку, месенджеру, Системи реєстрації звернень здійснюється щоденно у робочі дні з 9:00 до 18:00.
    2. Всі Звернення, що надійшли засобами телефонного зв’язку, за допомогою месенджеру, на електронну пошту, повинні бути зареєстровані в Системі реєстрації звернень.
    3. Відповідальна особа Замовника під час подачі Звернення надає таку інформацію:
    4. дату та час виникнення Помилки, Відмови та/або Недоліку;
    5. опис проблеми і покроковий опис дій для її відтворення Виконавцем;
    6. у разі наявності скріншоти та графічні пояснення, які можуть допомогти у вирішенні проблеми (матеріали повинні бути надані в форматах: JPG, GIF, PNG) або відеозапис екрану персонального комп’ютера, що відтворює дії, які призвели до помилки);
    7. періодичність виникнення Помилки, Відмови та/або Недоліку;
    8. найменування модуля/компонента КІАС УФГД, де виникла Помилка, Відмова та/або Недолік.
    9. Кожному Зверненню присвоюється унікальний реєстраційний номер, визначається рівень критичності і створюється короткий опис. Нумерація повинна бути наскрізною та унікальною.
    10. Звернення реєструється у випадках Відмов та Помилок, Недоліків, викликаних:
* програмними дефектами, виявленими у компонентах КІАС УФГД, з метою усунення цих дефектів;
* програмними дефектами, виявленими у компонентах програмного забезпечення БД, системного програмного забезпечення або прикладного програмного забезпечення інших виробників, з метою здійснення програмними засобами, наданими Виконавцем, заходів щодо усунення наслідків цих дефектів, що призвели до порушення цілісності КІАС УФГД або до помилок у базі даних;
* інформаційними помилками, виявленими під час роботи з КІАС УФГД, з метою виправлення цих помилок програмними засобами, наданими Виконавцем;
* ергономічними інцидентами, виявленими під час роботи з КІАС УФГД, з метою здійснення заходів, які сприятимуть запобіганню таких інцидентів;
  + 1. Звернення реєструється також у випадках виявлення недоліків у КІАС УФГД, причини виникнення яких не встановлено, з метою усунення таких недоліків у порядку, що зазначений у п. 3.2.1. цих Технічних вимог.
    2. Для Звернень типу «Побажання щодо розвитку Системи» відповідальна особа Виконавця формує перелік таких Звернень та реєструє їх відповідно до п. 3.1.1. цих Технічних вимог.
    3. Звернення реєструється також з метою отримання від Виконавця консультації щодо роботи в КІАС УФГД.
    4. У якості додатків до Звернення Відповідальній особі з боку Виконавця можуть надаватися різноманітні матеріали: копії екранів персональних комп’ютерів, що можуть свідчити про причини виникнення помилки, відеозапис екрану персонального комп’ютера, що відтворює дії, що призвели до виникнення помилки, презентаційні матеріали, інші графічні матеріали тощо (із певними обмеженнями до їх кількості й розміру).
    5. Служба технічної підтримки за необхідності може запросити у Замовника надання додаткових матеріалів або інформації, що сприятимуть оперативному опрацюванню Звернень та усуненню причин Відмов, Помилки та/або Недоліку.
  1. **Вимоги до порядку опрацювання Звернень**
     1. Звернення повинні опрацьовуватись у залежності від їх типів і рівнів критичності (наведені в Додатку Б до цих Технічних вимог), протягом визначеного часу (згідно з Додатком А до цих Технічних вимог). Пріоритет черговості реагування визначається відповідно до рівня критичності і у межах регламентного часу, а саме:
     2. час реакції – час, за який Виконавець зобов’язаний відреагувати на Звернення залежно від типу Звернення та його рівня критичності, тобто надати зворотний зв’язок за Зверненням або прийняти завдання в роботу.
     3. термін опрацювання Звернення – час, за який Виконавець зобов’язаний опрацювати й закрити Звернення.

Терміни можуть коригуватися залежно від блокуючих чинників (наявність значної кількості Звернень в один і той самий період) або пріоритету Звернення.

* + 1. Поза чергою можуть опрацьовуватися Звернення з критичним пріоритетом, що вимагають екстреного втручання або консультації. До таких Звернень можуть бути віднесені питання відновлення працездатності основних модулів/компонентів КІАС УФГД та її функціонування в цілому.
    2. У випадку, коли опрацювати Звернення в терміни, зазначені в Додатку А до цих Технічних вимог, неможливо, Виконавець повинен узгодити із Відповідальною особою Замовника новий термін опрацювання такого Звернення та повідомити про перенесення терміну виконання Звернення шляхом електронного листа на електронну скриньку, зазначену при формуванні та подачі Звернення, або за допомогою телефонного дзвінка, якщо Звернення було прийнято за допомогою засобів телефонного зв’язку або месенджеру.

Відповідальна особа Замовника, незалежно від способу узгодження нового терміну опрацювання Звернення, вносить інформацію про новий узгоджений термін виконання Звернення до Системи реєстрації звернень.

* + 1. Опрацювання Звернень здійснюється щоденно у робочі дні (понеділок-п’ятниця) з 9-00 до 18-00.
    2. У разі якщо критичне Звернення не усунуто Виконавцем в період його робочого часу, Виконавець забезпечує вирішення критичних Звернень поза робочі години без додаткової оплати Замовником таких послуг.
    3. Графік опрацювання Звернень може бути змінено Виконавцем в залежності від кількості Звернень у певні періоди функціонування КІАС УФГД, про що Виконавець повідомляє Замовника в порядку, що зазначено у п. 3.2.3. цих Технічних вимог.
    4. Виконавець за необхідності може запросити у Відповідальної особи з боку Замовника шляхом телефонного дзвінка, засобами електронної пошти, за допомогою месенджерів або через Систему реєстрації звернень додаткові матеріали або інформацію, що сприятимуть оперативному опрацюванню Звернення та усуненню причин виникнення проблеми.
    5. Виконавець для забезпечення надання Послуг створює на власних технічних засобах відповідне тестове середовище для моделювання Помилок, Недоліків і Відмов для тестування у процесі опрацювання Звернень; для тестування та налаштування оновлень, що надаються у рамках технічної підтримки КІАС УФГД, а також для опрацювання Звернень типу «Побажання щодо розвитку Системи».
    6. У випадках, коли Виконавцю не вдається відтворити Відмову, Недолік та/або Помилку шляхом їх моделювання у тестовому середовищі на технічних засобах Виконавця, відповідальні особи Виконавця й Замовника приймають спільне рішення щодо проведення такого моделювання у тестовому середовищі Замовника та за нагальної обґрунтованої потреби щодо демонстрації виявлених Відмов, Помилок та/або Недоліків на реальних даних КІАС УФГД (на робочій/продуктивній базі даних КІАС УФГД і відповідного середовища в цілому).
    7. Для усунення виявлених Відмов, Помилок та/або Недоліків, які Виконавцю не вдалося відтворити шляхом їх моделювання у тестовому середовищі на технічних засобах Замовника, кваліфікованим фахівцям Виконавця може бути надано доступ до робочої/продуктивної бази даних КІАС УФГД. Надання доступу регламентується вимогами внутрішніх розпорядчих документів КП ГІОЦ із дотриманням встановленої Замовником політики інформаційної безпеки. Доступ фахівцям Виконавця надається на строк, що не перевищує 8 робочих годин.
    8. У випадках, коли для виконання вимог Звернення типу «Побажання щодо розвитку Системи» загальні трудовитрати з боку Виконавця перевищують 3 (три) робочі дні , то Виконавець може відхилити таке Звернення й підготувати пропозицію для його реалізації в рамках окремого договору, або узгодити з Замовником новий термін виконання відповідно до п. 3.2.3. цих Технічних вимог. При цьому рішення про необхідність реалізації вимог, зазначених у Зверненні, приймає Замовник.
    9. На кожному етапі опрацювання Звернення Відповідальна особа з боку Замовника отримує від Виконавця електронний лист із відповідним тематичним змістом на електронну скриньку, зазначену при формуванні та подачі Звернення, щодо статусу опрацювання його Звернення.
    10. Вирішення питань, зазначених у Зверненні, може бути відкладено або навіть неможливим з таких основних причин:
    11. неможливо повторити описану проблему при аналогічному відтворенні дій;
    12. відповідальна особа Замовника не може надати вихідну інформацію для виявлення і вирішення проблеми;
    13. питання потребує детальної діагностики чи доопрацювання функціональності;
    14. питання виходить за рамки обсягу Послуг.
    15. За результатами опрацювання Звернення (незалежно від його типу) відповідальній особі з боку Замовника надається рекомендація/консультація/інструкція щодо усунення причин Відмови/Недоліку/Помилки,; опрацьованих вимог щодо розвитку Системи, в терміни, зазначені у Додатку А до цих Технічних вимог, і Виконавцем надаються відповідні послуги, які передбачають усунення причини Відмови, Помилки та/або Недоліку; опрацювання вимог щодо розвитку Системи. Після виконання зазначених дій, у разі усунення причини Відмови, Помилки та/або Недоліку; опрацювання вимог щодо розвитку Системи, Замовник закриває Звернення.
    16. В період надання Послуг, Виконавець щомісяця контролює: кількість Звернень, що надійшли; відкриті та закриті Звернення, відхилені Звернення і процес пошуку рішення.

1. **Склад Послуг**
   1. Технічна підтримка КІАС УФГД має забезпечити безперервну роботу КІАС УФГД згідно з графіком її роботи відповідно до закладеної функціональності.
   2. У рамках технічної підтримки КІАС УФГД має здійснюватися Виконавцем:

а) прийом, реєстрація та опрацювання Звернень, в тому числі усунення помилок в роботі та працездатності КІАС УФГД;

б) оновлення баз KMDA, ZHEK, GRUNT, ROAD, а саме:

- розробка оновлення програмного забезпечення КІАС УФГД, що пов'язано з внесенням змін до нормативно-правових актів України, складання відповідної технічної документації щодо цього оновлення;

- тестування та налаштування оновлення;

- інформування про оновлення шляхом направлення Виконавцем повідомлення на електронну пошту Відповідальної особи Замовника. Повідомлення має містити в собі опис змін програмного забезпечення (оновлення), посилання на завантаження файлу оновлення.

На оновлене програмне забезпечення Виконавець надає таку документацію:

* Загальний опис Системи;
* Керівництво користувача;
* Програма та методика випробувань.

Документація на оновлене програмне забезпечення повинна містити виключно ту інформацію, яка безпосередньо стосується внесених змін до КІАС УФГД, що обумовлені змінами в нормативно-правових актах.

Оновлення програмного забезпечення здійснюється в термін, що гарантує відповідність КІАС УФГД змінам, що внесені нормативно-правовими актами, на кожну дату таких змін. Для змін в частині формування звітності − з врахуванням встановлених нормативно-правовими актами термінів подання звітності.

Оновлення не повинно призвести до зміни політики безпеки, технології обробки інформації в КІАС УФГД або необхідності переривання виконання комплексом засобів захисту КІАС УФГД власних функцій захисту.

* 1. Технічна підтримка надається щомісяця. При цьому технічна підтримка у частині оновлення баз KMDA, ZHEK, GRUNT, ROAD надається у разі змін до нормативно-правових актів, що обумовлюють внесення змін до КІАС УФГД. Вартість щомісячної технічної підтримки не залежить від того чи здійснюється технічна підтримка Виконавцем у повному обсязі, що передбачений пунктом 4.2 цих Технічних вимог, чи надається лише в частині прийому, реєстрації та опрацювання Звернень (підпункт а) пункту 4.2 цих Технічних вимог.

1. **Зобов’язання Виконавця й Замовника**
   1. Виконавець й Замовник призначають відповідальних осіб для взаємодії і повідомляють один одному повне ім’я та посаду кожної такої відповідальної особи засобами електронної пошти відповідно до форми, наведеної у Додатку В.
   2. У разі зміни відповідальних осіб Виконавця та/або Замовника, вони повідомляють про це один одного засобами електронної пошти, в термін 3 робочі дні з дати такої зміни.
   3. Відповідальні особи, яких Замовник призначив для взаємодії з Виконавцем, є єдиними особами, уповноваженими подавати від імені Замовника Звернення. Виконавець не зобов’язаний приймати Звернення від особи, що не є відповідальною особою, яку призначив Замовник для взаємодії з Виконавцем.
   4. Відповідальні особи Виконавця – кваліфіковані фахівці Служби технічної підтримки Виконавця.
   5. Замовник зобов’язується:
2. організувати Виконавцю доступ (24 години на добу х 7 днів тижня) для приймання, реєстрації Звернень до SERVICE DESK;
3. реєструвати всі Звернення згідно з цими Технічними вимогами;
4. Вносити інформацію про новий узгоджений термін виконання Звернення;
5. надавати Виконавцю доступ до вихідних даних, документів, необхідних для надання Послуг (якщо немає певних обмежень), відповідно до встановленого у Замовника порядку;
6. в разі потреби надати Виконавцю доступ до КІАС УФГД в обсязі, необхідному для надання Послуг;
   1. Виконавець гарантує, що його працівники, яких залучено до надання Послуг, мають належну та достатню професійну кваліфікацію для надання Послуг.
   2. Виконавець зобов’язується:
7. надавати консультації відносно роботи КІАС УФГД;
8. приймати, реєструвати, опрацьовувати та сприяти закриттю всіх Звернень згідно з цими Технічними вимогами;
9. виконувати інші дії, передбачені цими Технічними вимогами та умовами Договору.
   1. Виконавець щомісяця надає Замовнику Звіт щодо наданих послуг згідно з Додатком Г до цих Технічних вимог.
   2. Виконавець до закінчення терміну дії Договору або його дострокового розірвання відповідно до умов укладеного з КП ГІОЦ договору щодо надання Послуг (далі Договір), не має права в будь-якому випадку припиняти надання Послуг, в тому числі у випадку несвоєчасної оплати Послуг або перевищення вартості фактично наданих послуг максимальної суми щомісячної оплати Послуг, визначеної Договором.

|  |  |
| --- | --- |
| **ЗАМОВНИК** | **ВИКОНАВЕЦЬ** |
| **Комунальне підприємство «Головний**  **інформаційно-обчислювальний центр»** |  |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  М.П. | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  М.П. |

**Додаток А до Технічних вимог**

**Час реакції та терміни опрацювання Звернень**

| **Тип звернення** | **Опис** | **Пріоритет** | **Час реакції** | **Термін опрацювання** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Звернення типу «Помилка», «Відмова», «Недолік», звернень щодо проблемних ситуацій, пов’язаних з експлуатацією КІАС УФГД | Звернення щодо Помилок, Відмов, Недоліків та проблемних ситуацій, пов’язаних з експлуатацією КІАС УФГД. | Критичний | 30 хвилин | 6 години |
| Високий | 1 година | 12 годин |
| Низький | 2 години | 24 години |
| Звернення типу «Побажання щодо розвитку Системи» | Звернення щодо розвитку КІАС УФГД | Низький | До 8 годин | до 24 годин |
| Консультація | Звернення щодо потреби в тому чи іншому цільовому роз’ясненні при користуванні КІАС УФГД щодо змісту, якості, зручності, функціональності тощо. | Критичний | 30 хвилин | 8 години |
| Високий | 1 година | 16 годин |
| Низький | 2 години | 24 годин |

|  |  |
| --- | --- |
| **ЗАМОВНИК** | **ВИКОНАВЕЦЬ** |
| **Комунальне підприємство «Головний**  **інформаційно-обчислювальний центр»** |  |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  М.П. | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  М.П. |

**Додаток Б до Технічних вимог**

**Рівні критичності Звернень**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Рівень критичності** | **Опис** |
| 1 | Критичний пріоритет | Програмне забезпечення КІАС УФГД під загрозою зупинки роботи, втручання вимагається негайно |
| 2 | Високий пріоритет | Програмне забезпечення КІАС УФГД працює частково, суттєво знижена його працездатність. |
| 3 | Низький пріоритет | Програмне забезпечення КІАС УФГД працює в штатному режимі, наявні проблеми з певною функціональністю КІАС УФГД |

|  |  |
| --- | --- |
| **ЗАМОВНИК** | **ВИКОНАВЕЦЬ** |
| **Комунальне підприємство «Головний**  **інформаційно-обчислювальний центр»** |  |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  М.П. | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  М.П. |

**Додаток В до Технічних вимог**

**Форма для подання інформації про відповідальних осіб Виконавця й Замовника**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **П.І.Б.** | **Найменування підприємства** | **Відділ** | **Посада** | **Контактний номер телефону** | **Електронна пошта** | **Skype, Viber, інше** |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **ЗАМОВНИК** | **ВИКОНАВЕЦЬ** |
| **Комунальне підприємство «Головний**  **інформаційно-обчислювальний центр»** |  |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  М.П. | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  М.П. |

**Додаток Г до Технічних вимог**

Зразок звіту щодо наданих послуг

**Звіт № Х/YYYY/Г\*\* щодо наданих послуг з технічної підтримки КІАС УФГД**

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

**за Договором про надання послуг № \_\_\_\_ від «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_р.**

*Кількість Звернень, що надійшли протягом звітного періоду: \_\_\_\_\_\_\_\_ штук/пріоритет*

*Кількість відхилених Звернень: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ штук/пріоритет*

*Кількість відкритих Звернень станом на кінець звітного періоду: \_\_\_\_\_\_\_\_ штук/пріоритет*

*Кількість закритих Звернень за звітний період: \_\_\_\_\_\_\_\_ штук/пріоритет*

*Кількість незакритих Звернень, строк виконання яких прострочений, на кінець звітного періоду: \_\_\_\_\_\_\_\_ штук/пріоритет*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ з/п** | **Послуга** | **Кількість опрацьованих (закритих) на кінець звітного періоду Звернень/Назва оновлення** |
| 1 | Технічна підтримка КІАС УФГД: | Х |
| Прийом, реєстрація та опрацювання Звернень |  |
| Оновлення КІАС УФГД |  |

Цим звітом підтверджується, що послуги з технічної підтримки КІАС УФГД надано в повному обсязі і без зауважень (на технічних засобах Замовника в місці безпосереднього розташування таких засобів).

*\*\* Номер звіту записується у форматі № Х/YYYY/Г та формується з наступних даних, де: Х – номер звітного періоду, YYYY – номер договору*

|  |  |
| --- | --- |
| **ЗАМОВНИК** | **ВИКОНАВЕЦЬ** |
| **Комунальне підприємство «Головний**  **інформаційно-обчислювальний центр»** |  |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  М.П. | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  М.П. |

Додаток 2

до Договору про надання послуг

№\_\_\_\_\_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ФОРМА АКТА НАБУТТЯ МАЙНОВИХ ПРАВ

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Акт набуття майнових прав**  м. Київ «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2024 року  **Комунальне підприємство «Головний інформаційно-обчислювальний центр»** (надалі  – Замовник) в особі\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, який (яка) діє на підставі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, з однієї сторони, та  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (надалі – Виконавець) в особі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, який (яка) діє на підставі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, (надалі разом  – «Сторони», а кожен окремо – «Сторона»),  підписали цей Акт набуття майнових прав (надалі – Акт) до Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_ від «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2024 року (надалі – Договір) про таке.   1. На виконання умов Договору Виконавець розробив/створив \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ і передав його Замовнику, про що складено акт \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. 2. Відповідно до статті 15 Закону України «Про авторське право і суміжні права» майнові права на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ переходять на користь Замовника і Замовник отримує:   право вносити зміни до \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, супроводжувати ілюстраціями, передмовами, післямовами тощо і отримує повністю майнові права інтелектуальної власності, в тому числі передбачені частиною першою статті 12 Закону України «Про авторське право і суміжні права» (на весь встановлений законодавством строк чинності майнових прав інтелектуальної власності, на всі способи використання на території всіх держав світу, виключне право дозволяти використання, виключне право перешкоджати неправомірному використанню, в тому числі забороняти таке використання, право модернізувати \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_).   1. Майнові права інтелектуальної власності на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ належать Замовнику з дати підписання цього Акта. 2. Акт складений українською мовою у двох автентичних примірниках, кожний з яких має однакову юридичну силу. 3. Акт набирає чинності з моменту його підписання Сторонами та скріплення печатками Сторін. 4. Реквізити Сторін:  |  |  | | --- | --- | | **ЗАМОВНИК** | **ВИКОНАВЕЦЬ** | | **Комунальне підприємство «Головний**  **інформаційно-обчислювальний центр»** |  | | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  М.П. | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  М.П. | |

|  |  |
| --- | --- |
| **ЗАМОВНИК** | **ВИКОНАВЕЦЬ** |
| **Комунальне підприємство «Головний**  **інформаційно-обчислювальний центр»** |  |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  М.П. | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  М.П. |