***Публічне акціонерне товариство***

***акціонернИЙ БАНК „Укргазбанк”***

|  |  |
| --- | --- |
|  | **«ЗАТВЕРДЖЕНО»** |
|  |  |
|  | **Голова комітету конкурсних торгів** **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ О.В. Дубровін** |
|  |  |
|  |

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

|  |
| --- |
| **протокол №159/16 від** |
| **« 07 » вересеня 2016 р.** |

 |
|  |

 |

**ДОКУМЕНТАЦІЯ КОНКУРСНИХ ТОРГІВ**

**на закупівлю:**

послуг з обробки звернень користувачів та віддаленої підтримки робочих місць

(комп’ютерної техніки)

**м. Київ-2016**

|  |
| --- |
| **ЗМІСТ** |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| Розділ 1. Загальні положення |  |
| 1. Терміни, які вживаються в документації конкурсних торгів |  |
| 2. Інформація про Замовника торгів |  |
| 3. Інформація про предмет закупівлі |  |
| 4. Процедура закупівлі |  |
| 5. Недискримінація Учасників |  |
| 6. Інформація про валюту, у якій повинна бути розрахована і зазначена ціна пропозиції торгів |  |
| 7. Інформація про мову (мови), якою (якими) повинні бути складені пропозиції торгів |  |
| Розділ 2. Порядок внесення змін та надання роз`яснень до документації конкурсних торгів |  |
| 1. Процедура надання роз'яснень щодо документації конкурсних торгів та внесення змін до документації конкурсних торгів |  |
| 2. Порядок проведення зборів з метою роз'яснення запитів щодо документації |  |
| Розділ 3. Підготовка пропозицій конкурсних торгів |  |
| 1. Оформлення пропозиції конкурсних торгів |  |
| 2. Зміст пропозиції конкурсних торгів Учасника |  |
| 3. Опис окремої частини (частин) предмета закупівлі (лота), щодо якої можуть бути подані пропозиції конкурсних торгів  |  |
| 4. Строк, протягом якого пропозиції конкурсних торгів є дійсними |  |
| 5. Забезпечення пропозиції конкурсних торгів |  |
| 6. Умови повернення чи неповернення забезпечення пропозиції конкурсних торгів  |  |
| 7. Методика розрахунку ціни пропозиції |  |
| 8. Кваліфікаційні критерії до Учасників |  |
| 9. Інформація про необхідні технічні, якісні та кількісні характеристики предмета закупівлі |  |
| 10. Внесення змін або відкликання пропозиції конкурсних торгів Учасником |  |
| 11. Подання інформації під час проведення процедури закупівлі |  |
| Розділ 4. Подання та розкриття пропозицій конкурсних торгів |  |
| 1. Спосіб подання пропозицій конкурсних торгів |  |
| 2.Місце розкриття пропозицій конкурсних торгів |  |
| Розділ 5. Оцінка пропозицій конкурсних торгів та визначення переможця |  |
| 1. Розгляд та оцінка пропозицій конкурсних торгів |  |
| 2. Виправлення арифметичних помилок |  |
| 3. Акцепт пропозиції конкурсних торгів |  |
| 4. Відхилення пропозицій конкурсних торгів |  |
| 5. Відміна Замовником торгів чи визнання їх такими, що не відбулися |  |
| 6. Порядок оскарження процедур закупівлі |  |
| Розділ 6. Договір про закупівлю |  |
| 1. Вимоги до договору про закупівлю |  |
| 2. Терміни укладання договору  |  |
| 3. Проект договору, який буде укладений за результатами цієї процедури закупівлі |  |
| 4. Дії замовника при відмові переможця торгів підписати договір про закупівлю |  |
| 5. Забезпечення виконання договору про закупівлю  |  |
| Додаток №1 «Пропозиція конкурсних торгів щодо ціни» |  |
| Додаток №2 «Перелік кваліфікаційні критерії» |  |
| Додаток №3 «Технічне завдання» |  |
| Додаток №4 «Проект договору про закупівлю» |  |

 |

|  |
| --- |
| **Розділ 1. Загальні положення** |
| **1. Терміни, які вживаються в документації конкурсних торгів** | Документація конкурсних торгів (далі – Документація) розроблена на виконання вимог Порядку організації та здійснення закупівель товарів, робіт і послуг АБ «УКРГАЗБАНК» затвердженого протоколом Правління №74 від 10.12.2015.Терміни, які використовуються в цій документації, вживаються в значеннях:**акцепт пропозиції учасника** - прийняття замовником пропозиції, яку визнано найбільш економічно вигідною за результатами оцінки та надання згоди на взяття зобов'язань на оплату предмета закупівлі або його частини (лота). Пропозиція учасника вважається акцептованою, якщо замовником подано учаснику в установлений цією Документацією строк письмове підтвердження про акцепт такої пропозиції; **забезпечення виконання договору про закупівлю** - надання учасником замовнику гарантій виконання своїх зобов'язань за договором про закупівлю; **забезпечення пропозиції конкурсних торгів** - надання учасником замовнику гарантій виконання своїх зобов'язань у зв'язку з поданням пропозиції конкурсних торгів; **замовник** – АБ «УКРГАЗБАНК», який здійснює закупівлю на умовах, визначених цією Документацією; **змова** - домовленість між двома чи кількома учасниками процедури закупівлі, спрямована на встановлення ціни пропозиції учасника на штучних або неконкурентних рівнях з відома або без відома замовника; **найбільш економічно вигідна пропозиція** - пропозиція, що відповідає всім критеріям та умовам, визначеним у документації торгів, та визнана найкращою за результатами оцінки пропозицій учасників відповідно до цієї Документації; **оприлюднення інформації про процедуру закупівлі** – розміщення на веб-сайті документів замовника щодо закупівель товарів, робіт і послуг, які підлягають оприлюдненню відповідно до цієї Документації;**орган оскарження** – комісія з розгляду скарг. Здійснює розгляд скарг, поданих учасниками на рішення, дії або бездіяльність замовника при проведенні ними процедур закупівель та приймає рішення за результатами розгляду таких скарг;**переможець процедури закупівлі** - учасник, пропозицію якого визнано найбільш економічно вигідною та акцептовано; **пов'язана особа** - особа, яка відповідає будь-якій з наведених нижче ознак: юридична особа, яка здійснює контроль над учасником, або контролюється таким учасником, або перебуває під спільним контролем з таким учасником;фізична особа або члени її сім'ї, які здійснюють контроль над учасником;службова (посадова) особа учасника, уповноважена здійснювати від імені учасника юридичні дії, спрямовані на встановлення, зміну або зупинення цивільно-правових відносин, та члени сім'ї такої службової (посадової) особи;фізичні особи - члени Комітету та/або члени їх сімей, які здійснюють контроль над учасниками, або уповноважені здійснювати від імені учасника юридичні дії, спрямовані на встановлення, зміну або зупинення цивільно-правових відносин.Під здійсненням контролю потрібно розуміти можливість здійснення вирішального впливу або вирішальний вплив на господарську діяльність учасника безпосередньо або через більшу кількість пов'язаних фізичних чи юридичних осіб, що здійснюється, зокрема, шляхом реалізації права володіння або користування всіма активами чи їх значною часткою, права вирішального впливу на формування складу, результати голосування, а також вчинення правочинів, які надають можливість визначати умови господарської діяльності, давати обов'язкові до виконання вказівки або виконувати функції органу управління учасника, або володіння часткою (паєм, пакетом акцій), яка становить не менше ніж 25 відсотків статутного капіталу учасника.Для фізичної особи загальна сума володіння часткою у статутному капіталі учасника визначається в залежності від обсягу корпоративних прав, що належить такій фізичній особі, членам її сім'ї та юридичним особам, які контролюються такою фізичною особою або членами її сім'ї.Для цілей цієї Документації членами сім'ї вважаються подружжя, діти, батьки, рідні брати і сестри, дідусь, бабуся, онуки, усиновлювачі, усиновлені, а також інші особи за умови їх постійного проживання разом з пов'язаною особою і ведення з нею спільного господарства;**пропозиція учасника** (далі – пропозиція) - пропозиція щодо предмета закупівлі або його частини (лота), яку учасник подає замовнику відповідно до вимог документації торгів; **строк дії пропозиції учасника** - встановлений замовником строк у документації торгів, протягом якого учасник не має права змінювати свою пропозицію; **учасник процедури закупівлі** (далі - учасник) - фізична особа, у тому числі фізична особа - підприємець, юридична особа (резидент або нерезидент), яка письмово підтвердила намір взяти участь у процедурі закупівлі та/або подала пропозицію, або взяла участь у процедурі закупівлі у одного учасника. |
| **2. Інформація про Замовника торгів:** | **Публічне акціонерне товариство Акціонерний банк «УКРГАЗБАНК»**Юридична адреса 03087, м. Київ, вул. Єреванська, 1.Фактична адреса 01030, м. Київ, вул. Б. Хмельницького, 16-22  |
| -  посадова особа Замовника, уповноважена здійснювати зв'язок з Учасниками: | * Начальник відділу з організації конкурсних торгів Роман Наталія Юріївна, вул. Велика Васильківська, 39 , м. Київ, 01004, Україна, тел. (044) 594-11-70, e-mail: nroman@ukrgasbank.com -  **з організаційних питань**,
* Заступник директора департаменту інформаційних технологій Жуков Євген Вікторович, вул. Велика Васильківська, 39, м. Київ, 01004, Україна, тел. (044) 590-49-90, e-mail ezhukov@ukrgasbank.com- **з технічних питань**.
 |
| **3. Інформація про предмет закупівлі**- найменування предмета закупівлі | Послуги з обробки звернень користувачів та віддаленої підтримки робочих місць (комп’ютерної техніки) (далі – предмет закупівлі, Послуги) |
| - місце, - кількість, обсяг надання послуг  | Територія УкраїниЗагальна кількість 1 (одна) послуга |
| - строк надання послуг | Протягом 12 (дванадцяти) календарних місяців з дати укладання договору |
| **4. Процедура закупівлі** | Відкриті торги |
| **5. Недискримінація Учасників** | Вітчизняні та іноземні Учасники беруть участь у процедурі закупівлі на рівних умовах. |
| **6. Інформація про валюту, у якій повинна бути розрахована і зазначена ціна пропозиції торгів** | Валютою пропозиції конкурсних торгів є гривня. |
| **7. Інформація про мову (мови), якою (якими) повинні бути складені пропозиції торгів** | Документи, що подаються учасниками, повинні бути складені українською мовою.У разі надання учасниками будь-яких документів іноземною мовою, вони повинні бути перекладені українською мовою та переклад (або справжність підпису перекладача) засвідчені нотаріально або легалізовані у встановленому законодавством України порядку. Тексти повинні бути автентичними. |
| **Розділ 2. Порядок внесення змін та надання роз`яснень до документації конкурсних торгів** |
| **1. Процедура надання роз'яснень щодо документації конкурсних торгів та внесення змін до документації конкурсних торгів** | Учасник, який отримав від замовника документацію, має право не пізніше ніж за п’ять робочих днів до закінчення строку подання пропозицій конкурсних торгів звернутися до замовника за роз'ясненнями щодо Документації. Замовник повинен надати роз'яснення на запит протягом трьох робочих днів з дня його отримання всім особам, яким було надано документацію.Замовник має право з власної ініціативи чи за результатами запитів внести зміни до Документації, продовживши строк подання та розкриття пропозицій конкурсних торгів не менше ніж на п’ять робочих днів, та повідомити письмово протягом трьох робочих днів з дня прийняття рішення про внесення зазначених змін усіх осіб, яким було видано документацію. У разі несвоєчасного подання замовником роз'яснень щодо змісту Документації або несвоєчасного внесення до неї змін замовник повинен продовжити строк подання та розкриття пропозицій конкурсних торгів не менш як на п’ять робочих днів та повідомити про це всіх осіб, яким було видано документацію.  |
| **2. Порядок проведення зборів з метою роз'яснення запитів щодо документації**  | У разі проведення зборів з метою роз'яснення будь-яких запитів щодо документації конкурсних торгів замовник повинен забезпечити ведення протоколу таких зборів з викладенням у ньому всіх роз'яснень щодо запитів і надсилає його всім особам, яким було подано документацію, незалежно від їх присутності на зборах. |
| **Розділ 3. Підготовка пропозицій конкурсних торгів** |
| **1. Оформлення пропозиції конкурсних торгів** **\***Ця вимога не стосується Учасників, які здійснюють діяльність без печатки згідно з чинним законодавством. | Пропозиція конкурсних торгів подається у письмовій формі за підписом уповноваженої посадової особи Учасника, прошита, пронумерована та скріплена печаткою\* у запечатаному конверті.Учасник процедури закупівлі має право подати лише одну пропозицію конкурсних торгів.Усі сторінки пропозиції конкурсних торгів Учасника процедури закупівлі повинні бути пронумеровані та мають містити відбитки печатки\* Учасника та підпис уповноваженої особи (осіб). У разі, якщо Учасником торгів є фізична особа, то пропозиція повинна містити лише підписи Учасника-фізичної особи. Всі сторінки пропозиції, на яких зроблені будь-які окремі записи або правки, позначаються ініціалами особи або осіб, що підписують пропозицію. Відповідальність за помилки друку у документах, наданих у складі пропозиції та підписаних відповідним чином, несе Учасник.Неспроможність учасника належним чином підготувати пропозицію буде віднесено на його ризик. Відсутність документів, передбачених цією Документацією, розцінюється як невідповідність пропозиції умовам Документації. Якщо учасник не подав у складі своєї пропозиції документи, які не передбачені чинним законодавством для нього, а вони вимагаються цією документацією конкурсних торгів, він повинен надати щодо цього письмове поясненняУсі сторінки документів, які входитимуть до складу пропозиції конкурсних торгів мають бути прошиті разом (через два отвори, які зроблені діркопробивачемсиметрично по висоті з лівої сторони документів) ниткою (стрічкою).На зворотному боці останньої сторінки пропозиції конкурсних торгів місце прошивки повинно бути заклеєно та засвідчено підписом уповноваженої особи Учасника та печаткою.Повноваження щодо підпису документів пропозиції конкурсних торгів учасника процедури закупівлі підтверджується копіями наступних документів:протоколом (випискою, витягом з протоколу) зборів (засідань, тощо) засновників про призначення (продовження повноважень) керівника Учасника, наказом про призначення (продовження повноважень) керівника Учасника та/або довіреністю (дорученням), до якої додаються документи, що підтверджують повноваження особи видавати такі довіреності/доручення.Відповідальність за помилки друку у документах пропозиції конкурсних торгів, підписаних (засвідчених) відповідним чином, несе Учасник процедури закупівлі.Пропозиція конкурсних торгів запечатується в одному конверті, який у місцях склеювання повинен містити відбитки печатки Учасника процедури закупівлі \*.На конверті повинно бути зазначено:* повне найменування і місцезнаходження Замовника;
* назва предмета закупівлі відповідно до оголошення про проведення відкритих торгів;
* повне найменування Учасника процедури закупівлі, його місцезнаходження, ідентифікаційний код ЄДРПОУ, номери контактних телефонів;
* маркування: «***Не відкривати до \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***(зазначається дата та час розкриття пропозицій конкурсних торгів)»;
* напис **«ПРОПОЗИЦІЯ КОНКУРСНИХ ТОРГІВ»**.

Конверт є частиною пропозиції конкурсних торгів. Якщо конверт, що містить пропозицію, не оформлений, не запечатаний або не промаркований у відповідності з вищенаведеними вимогами, така пропозиція конкурсних торгів відхиляється, як така, що не відповідає вимогам документації, при цьому Замовник не несе відповідальності за передчасне розкриття конверта, його втрату або запізнення. |
| **2. Зміст пропозиції конкурсних торгів Учасника** | **Пропозиція конкурсних торгів, яка подається Учасником процедури закупівлі повинна складатися з:**- реєстру пропозиції конкурсних торгів з посиланням на номери сторінок;- документів, що підтверджують повноваження посадової особи учасника процедури закупівлі на підписання документів пропозиції конкурсних торгів до абз. 7 п.1 Розділу 3 цієї документації;* пропозиції конкурсних торгів щодо ціни, яку Учасник подає Замовнику відповідно до вимог документації (форма – Додаток № 1 до цієї документації);
* документів, які підтверджують інформацію про відповідність пропозиції Учасника кваліфікаційним критеріям встановленим Замовником, зазначеним у документації (Додаток №2 до цієї документації);
* документів, які підтверджують відповідність пропозиції конкурсних торгів Учасника технічним, якісним, кількісним та іншими вимогам по предмету закупівлі, встановленим Замовником у технічному завданні (Додаток № 3 та п. 9 Розділу 3 цієї документації);
* заповненого проекту договору про закупівлю, підписаного та завіреного печаткою Учасника (крім осіб, які здійснюють діяльність без печатки згідно з чинним законодавством) (Додаток № 4 до цієї документації);

 Відсутність або невірне оформлення документів, передбачених цим пунктом, розцінюється як невідповідність пропозиції конкурсних торгів умовам цієї документації конкурсних торгів. Всі документи у складі пропозиції конкурсних торгів учасника повинні бути складені у послідовності відповідно до цього пункту. |
| **3. Опис окремої частини (частин) предмета закупівлі (лота), щодо якої можуть бути подані пропозиції конкурсних торгів**  | Поділ предмету закупівлі на окремі частини (лоти) Замовником не передбачається.  |
| **4. Строк, протягом якого пропозиції конкурсних торгів є дійсними** | Пропозиції конкурсних торгів вважаються дійсними протягом 90 днів з дня розкриття пропозицій конкурсних торгів. До закінчення цього строку Замовник має право вимагати від Учасників продовження строку дії пропозицій конкурсних торгів та наданого забезпечення пропозиції.Учасник має право:* відхилити таку вимогу;
* погодитися з вимогою та продовжити строк дії поданої ним пропозиції конкурсних торгів та наданого забезпечення пропозиції.
 |
| **5. Забезпечення пропозиції конкурсних торгів** | Учасник торгів для забезпечення виконання зобов’язань, які виникають у зв’язку з поданням пропозиції конкурсних торгів надає Замовнику забезпечення пропозиції конкурсних торгів у формі оригіналу банківської гарантії на суму 450 000,00 (чотириста п’ятдесят тисяч) гривень, згідно з якою первинне зобов’язання несе будь-який банк. Форма та зміст банківської гарантії повинні відповідати вимогам Положення про порядок здійснення банками операцій за гарантіями в національній та іноземних валютах, затвердженим Постановою Правління Національного банку України від 15.12.2004 №639.Банківська гарантія повинна бути оформлена у письмовій формі, бути безвідкличною та безумовною. Строк дії банківської гарантії повинен бути не менше ніж 120 (сто двадцять) календарних днів з дня розкриття пропозицій конкурсних торгів.Усі витрати, пов’язані з отриманням та внесенням забезпечення пропозиції конкурсних торгів, здійснюються за рахунок коштів учасника.Пропозиція конкурсних торгів учасника відхиляється замовником якщо вона не супроводжується забезпеченням пропозиції конкурсних торгів або супроводжується забезпеченням пропозиції конкурсних торгів оформленим не у відповідності до вимог замовника. |
| **6. Умови повернення чи неповернення забезпечення пропозиції конкурсних торгів**  | Забезпечення пропозиції конкурсних торгів не повертається Замовником у разі:- відкликання пропозиції конкурсних торгів учасником після закінчення строку її подання;- не підписання учасником, що став переможцем процедури торгів, договору про закупівлю;- ненадання переможцем процедури торгів забезпечення виконання договору про закупівлю після акцепту його пропозиції конкурсних торгів, якщо надання такого забезпечення передбачено документацією конкурсних торгів.Замовник повертає забезпечення пропозиції конкурсних торгів учаснику протягом трьох банківських днів з дня настання підстави для повернення забезпечення пропозиції конкурсних торгів, у разі:- закінчення строку дії забезпечення пропозиції конкурсних торгів, зазначеного у документації конкурсних торгів;- укладення договору про закупівлю з учасником, що став переможцем конкурсних торгів;- відкликання пропозиції конкурсних торгів до закінчення строку її подання;- закінчення процедури закупівлі у разі не укладення договору про закупівлю з жодним з учасників, що подали пропозиції конкурсних торгів.Забезпечення пропозиції конкурсних торгів повертається учаснику (уповноваженій особі учасника) особисто за письмовим зверненням.Кошти, що надійшли як забезпечення пропозиції конкурсних торгів (у разі якщо вони не повертаються учаснику), підлягають перерахуванню на рахунок Замовника. |
| **7. Методика розрахунку ціни пропозиції** | При розрахунку вартості пропозиції конкурсних торгів Учасником враховується вартість всіх витрат, пов’язаних з виконанням зобов’язань Учасника процедури закупівлі (умов договору про закупівлю) .Загальна вартість пропозиції конкурсних торгів та всі інші ціни повинні бути чітко та остаточно визначені без будь-яких посилань, обмежень або застережень, та за будь-яких обставин не підлягають зміні або коригуванню, у тому числі, шляхом знижок/надбавок, під час дії пропозиції конкурсних торгів.Учасник відповідає за одержання будь-яких та всіх необхідних дозволів і ліцензій по товарах, запропонованих на торги, та самостійно несе всі витрати на отримання таких дозволів та ліцензій.Загальна вартість пропозиції конкурсних торгів учасника означає суму, за яку учасник згоден виконати умови договору, який буде укладений за результатами цієї процедури закупівлі.Загальна вартість пропозиції конкурсних торгів повинна враховувати усі податки та збори, що сплачуються або мають бути сплачені стосовно запропонованого предмету закупівлі.Учасник повинен зазначити у формі пропозиції конкурсних торгів щодо ціни (Додаток №1 цієї документації) загальну вартість пропозиції конкурсних торгів з двома десятковими знаками після коми.Витрати, які не були включені до загальної вартості пропозиції конкурсних торгів, замовником сплачуватись не будуть і повністю покладаються на учасника.  |
| **8. Кваліфікаційні критерії до Учасників** | Перелік кваліфікаційних критеріїв, яким повинна відповідати пропозиція конкурсних торгів Учасника, викладений у Додатку №2 до цієї Документації. |
| **9. Інформація про необхідні технічні, якісні та кількісні характеристики предмета закупівлі** | Технічне завдання щодо предмету закупівлі наведена в Додатку № 3 до цієї Документації.Учасники процедури закупівлі повинні надати в складі пропозицій конкурсних торгів документи, які підтверджують відповідність пропозиції конкурсних торгів Учасника технічним вимогам до Предмету закупівлі (Додаток №3 до цієї Документації). |
| **10. Внесення змін або відкликання пропозиції конкурсних торгів Учасником** | Учасник має право внести зміни або відкликати свою пропозицію конкурсних торгів до закінчення строку її подання без втрати свого забезпечення пропозиції конкурсних торгів. Такі зміни чи заява про відкликання пропозиції конкурсних торгів враховуються у разі, якщо вони отримані Замовником до закінчення строку подання пропозицій конкурсних торгів. Повідомлення Учасника про зміни пропозиції конкурсних торгів готується, запечатується, маркується та надається особисто у відповідності з п.1 Розділу 3 цієї документації в конверті з додатковим позначенням *„Зміни”*. Повідомлення про відкликання надається Замовником до моменту розкриття в письмовому вигляді. Повідомлення про відкликання може також надсилатися засобами зв’язку, але з наступним надсиланням копії із підтвердженням, із поштовим штемпелем не пізніше кінцевого строку подання пропозицій. |
| **11. Подання інформації під час проведення процедури закупівлі**  | У випадках, коли в документації наявна вимога Замовника щодо надання копії документа – це означає, що має бути надана копія, посвідчена підписом уповноваженої особи Учасника та скріплена печаткою Учасника (крім осіб, що здійснюють діяльність без печатки згідно чинного законодавства). У всіх інших випадках Замовник вимагає надання оригіналу або нотаріально засвідченої копії відповідного документа.Усі документи Учасника за винятком оригіналів, видані Учаснику іншими організаціями (підприємствами, установами) чи нотаріально засвідчених документів та подані ним відповідно до вимог цієї документації, повинні бути завірені підписом та печаткою Учасника (крім осіб, які здійснюють діяльність без печатки згідно з чинним законодавством).Підготовка та подання альтернативних пропозицій конкурсних торгів умовами даної документації не передбачається.Під час проведення процедури закупівлі Учасник та Замовник передають інформацію у письмовій формі. Якщо інформація передавалась в іншій формі, ніж письмова, зміст такої інформації повинен бути письмово підтверджений ними.Замовник протягом усього процесу здійснення процедури закупівлі забезпечує конфіденційність інформації, наданої Учасниками.  |
| **Розділ 4. Подання та розкриття пропозицій конкурсних торгів** |
| **1.Спосіб подання пропозицій конкурсних торгів:** * **місце подання пропозицій конкурсних торгів:**
* **кінцевий строк подання пропозицій конкурсних торгів (дата, час):**
 | Особисто.Пропозиція конкурсних торгів подається разом з супровідним листом про її подання, в якому зазначається прізвище, ім’я, по батькові, дані паспорту представника Учасника процедури закупівлі, що уповноважений на участь у процедурі розкриття пропозицій конкурсних торгів та підписання протоколу розкриття пропозицій конкурсних торгів. вул. Велика Васильківська, 39, м. Київ, 01004, каб. 3/4**до 09 год. 30 хв. « 28 » вересня 2016 р.**Пропозиції конкурсних торгів, отримані Замовником після закінчення строку їх подання, не розкриваються і повертаються Учасникам, що їх подали. |
| **2.Місце розкриття пропозицій конкурсних торгів:** * **дата та час розкриття пропозицій конкурсних торгів:**
 | вул. Богдана Хмельницького, 16-22, м. Київ, 01030, каб. 302**об 11 год. 15 хв. « 28 » вересня 2016 р.**До участі у процедурі розкриття пропозицій конкурсних торгів Замовником допускаються всі Учасники або їх уповноважені представники. Відсутність Учасника або його уповноваженого представника під час процедури розкриття пропозицій конкурсних торгів не є підставою для відмови в розкритті чи розгляді або для відхилення його пропозиції конкурсних торгів.Повноваження представника Учасника підтверджується копією виписки з протоколу засновників, копією наказу про призначення або довіреністю, що підтверджує повноваження посадової особи Учасника на участь у процедурі розкриття пропозицій конкурсних торгів.Для підтвердження особи такий представник повинен надати паспорт. Комітет конкурсних торгів у присутності уповноважених представників Учасників розкриває пропозиції конкурсних торгів наступним чином:а) в першу чергу розкриваються конверти з надписом «Зміни», а відкликані пропозиції конкурсних торгів повертаються Учасникам, які їх подали;б) усі інші конверти з пропозиціями конкурсних торгів розпечатуються у будь-якій послідовності.Під час розкриття пропозицій конкурсних торгів перевіряється наявність чи відсутність усіх необхідних документів, передбачених документацією конкурсних торгів, а також оголошуються найменування та місцезнаходження кожного Учасника, ціна кожної пропозиції конкурсних торгів або частини предмета закупівлі (лота). Зазначена інформація вноситься до протоколу розкриття пропозицій конкурсних торгів.Протокол розкриття пропозицій конкурсних торгів складається у день розкриття пропозицій конкурсних торгів.Протокол розкриття пропозицій конкурсних торгів підписується членами комітету конкурсних торгів та Учасниками, які беруть участь у процедурі розкриття пропозицій конкурсних торгів.Протокол розкриття пропозицій конкурсних торгів оприлюднюється на веб-сайті Замовника. |
| **Розділ 5. Оцінка пропозицій конкурсних торгів та визначення переможця** |
| **1.Розгляд та оцінка пропозицій конкурсних торгів** | Замовник має право звернутися до Учасників за роз’ясненнями змісту їх пропозицій конкурсних торгів з метою спрощення розгляду та оцінки пропозицій.Замовник має право звернутися за підтвердженням інформації, наданої Учасником, до органів державної влади, підприємств, установ, організацій відповідно до їх компетенції. У разі отримання достовірної інформації про його невідповідність вимогам кваліфікаційних критеріїв, або факту зазначення у пропозиції конкурсних торгів будь-якої недостовірної інформації, що є суттєвою при визначенні результатів процедури закупівлі, Замовник відхиляє пропозицію конкурсних торгів такого Учасника.Замовник та Учасники не можуть ініціювати будь-які переговори з питань внесення змін до змісту або ціни поданої пропозиції конкурсних торгів.Оцінка відповідності Учасника встановленим кваліфікаційним критеріям здійснюється на підставі документально підтвердженої інформації, наданої Учасником процедури закупівлі у складі пропозиції конкурсних торгів. Пропозиція конкурсних торгів, що не містить вказаних документів про відповідність Учасника встановленим кваліфікаційним критеріям, є такою, що не відповідає вимогам документації.Інформація щодо розгляду та оцінки пропозицій конкурсних торгів не надається Учасникам або іншим особам, які офіційно не брали участь у процедурі закупівлі, за винятком випадків, коли така інформація вимагається уповноваженим органом для розгляду поданої скарги щодо порядку проведення процедури закупівлі або судом.Будь-які спроби Учасника вплинути на оцінювання Замовником пропозицій, або прийняття рішення про вибір переможця призведуть до відхилення його пропозиції конкурсних торгів.**КРИТЕРІЇ ТА МЕТОДИКА ОЦІНКИ ПРОПОЗИЦІЙ**З метою визначення найкращої (економічно вигідної) пропозиції конкурсних торгів та переможця торгів замовником буде застосований один критерій оцінки пропозицій конкурсних торгів:- ціна (далі – загальна вартість пропозиції конкурсних торгів).Максимальна кількість балів, яку може набрати пропозиція конкурсних торгів у результаті оцінки дорівнює 100 балам.Розрахунок балів за критерієм оцінки буде здійснюватися за наступною методикою:пропозиції конкурсних торгів, загальна вартість якої найменша, присвоюється максимально можлива кількість балів – 100. Кількість балів для решти пропозицій конкурсних торгів визначається за формулою:Бобчисл = Ц min /Ц обчисл × 100, деБобчисл – обчислювана кількість балів;Ц min – найменша загальна вартість пропозиції конкурсних торгів;Цобчисл – загальна вартість пропозиції конкурсних торгів учасника, кількість балів для якої обчислюється;100 – максимально можлива кількість балів за критерієм „загальна вартість пропозиції конкурсних торгів”.Пропозиція конкурсних торгів учасника, який набрав найбільшу кількість балів, визначається найкращою, а такий учасник визначається у подальшому переможцем торгів.У випадку однакової кількості балів у кількох учасників, переможець визначається шляхом голосування членів комітету конкурсних торгів простою більшістю голосів за участю в голосуванні не менше двох третин членів комітету з конкурсних торгів. Якщо результати голосування розділилися порівну, вирішальний голос має голова комітету з конкурсних торгів.Загальний строк розгляду, оцінки та визначення переможця процедури закупівлі не повинен перевищувати 20 робочих днів з дня розкриття пропозицій конкурсних торгів.  |
| **2. Виправлення арифметичних помилок** | Замовник має право на виправлення арифметичних помилок, допущених в результаті арифметичних дій, виявлених у поданій пропозиції конкурсних торгів під час проведення її оцінки, за умови отримання письмової згоди на це Учасника, який подав пропозицію конкурсних торгів.Помилки виправляються Замовником у наступному порядку:а) при розходженні між сумами, літерами та в цифрах, сума літерами є визначальною;б) при розходженні між ціною одиниці окремого елементу та підсумковою ціною, одержаною шляхом множення ціни за одиницю на кількість, ціна за одиницю є визначальною, а підсумкова ціна виправляється. Якщо, на погляд Замовника, в ціні за одиницю є явне зміщення десяткового розподілювача, у такому випадку призначена підсумкова ціна є визначальною, а ціна за одиницю виправляється;в) при розходженні між підсумковою ціною пропозиції конкурсних торгів, отриманою шляхом додавання елементів ціни та підсумковою ціною пропозиції конкурсних торгів, отриманою при перевірці пропозиції конкурсних торгів шляхом додавання елементів ціни, визначальною є фактична сума ціни пропозиції конкурсних торгів, отримана шляхом додавання елементів ціни.У разі виявлення арифметичної помилки в пропозиції конкурсних торгів Замовник надсилає факсимільним та поштовим зв’язком Учаснику запит щодо виправлення арифметичної помилки. У разі не надання протягом трьох робочих днів письмової згоди Учасником на виправлення арифметичної помилки вважається, що Учасник не погоджується з виправленням виявленої Замовником арифметичної помилки.Якщо Учасник не згоден з виправленням арифметичних помилок, його пропозиція конкурсних торгів відхиляється. |
| **3. Акцепт пропозиції конкурсних торгів** | У день визначення переможця Замовник акцептує пропозицію конкурсних торгів, що визнана найбільш економічно вигідною за результатами оцінки. Замовник зобов’язаний протягом трьох робочих днів з дня прийняття рішення про визначення переможця надіслати переможцю торгів повідомлення про акцепт пропозиції конкурсних торгів, а всім учасникам – письмове повідомлення про результати торгів із зазначенням найменування та місцезнаходження учасника – переможця, пропозицію конкурсних торгів якого визнано найбільш економічно вигідною за результатами оцінки. Замовник укладає договір про закупівлю з учасником, пропозицію конкурсних торгів якого було акцептовано, не пізніше ніж через 20 робочих днів з дня акцепту пропозиції, відповідно до вимог Документації та акцептованої пропозиції. З метою забезпечення права на оскарження рішень замовника, договір про закупівлю не може бути укладено раніше ніж через п’ять робочих днів з дати оприлюднення на веб-сайті повідомлення про акцепт пропозиції конкурсних торгів.У разі письмової відмови переможця торгів підписати договір про закупівлю відповідно до вимог документації або не укладення договору про закупівлю з вини учасника у строк, визначений цим Порядком, замовник визначає найбільш економічно вигідну пропозицію конкурсних торгів з тих, строк дії яких ще не минув.  |
| **4. Відхилення пропозицій конкурсних торгів** | Замовник відхиляє пропозицію конкурсних торгів, у разі якщо: 1) Учасник не відповідає кваліфікаційним критеріям, встановленим в документації; 2) Учасник не погоджується з виправленням виявленої Замовником арифметичної помилки;3) Учасник не надав забезпечення пропозиції конкурсних торгів, якщо таке забезпечення вимагалося Замовником;4) наявні підстави, зазначені у документації абзац 2 пункт 1 Розділу 5;5) пропозиція конкурсних торгів не відповідає умовам документації конкурсних торгів. Замовник приймає рішення про відмову Учаснику в участі у процедурі закупівлі та зобов’язаний відхилити пропозицію конкурсних торгів Учасника у разі якщо: 1) він має незаперечні докази того, що учасник дає або погоджується дати прямо чи опосередковано будь-якій посадовій особі замовника, винагороду в будь-якій формі (пропозиція щодо найму на роботу, цінна річ, послуга тощо) з метою вплинути на прийняття рішення щодо визначення переможця процедури закупівлі або застосування замовником певної процедури закупівлі;2) службову (посадову) особу учасника, яку уповноважено учасником представляти його інтереси під час проведення процедури закупівлі, фізичну особу, яка є учасником, було притягнуто згідно із законом до відповідальності за вчинення у сфері державних закупівель корупційного правопорушення;3) суб’єкт господарювання (учасник) протягом останніх трьох років притягувався до відповідальності за порушення, передбачене пунктом 4 частини другої статті 6, пунктом 1 статті 50 Закону України «Про захист економічної конкуренції», у вигляді вчинення антиконкурентних узгоджених дій, які стосуються спотворення результатів торгів;4) фізична особа, яка є учасником, була засуджена за злочин, вчинений з корисливих мотивів, судимість з якої не знято або не погашено у встановленому законом порядку;5) службова (посадова) особа учасника, яку уповноважено учасником представляти його інтереси під час проведення процедури закупівлі, була засуджена за злочин, вчинений з корисливих мотивів, судимість з якої не знято або не погашено у встановленому законом порядку;6) пропозиція подана учасником процедури закупівлі, який є пов’язаною особою з іншим учасником (учасниками) процедури закупівлі та/або з членом (членами) Комітету, з членом (членами) робочої групи замовника;7) учасник визнаний у встановленому законом порядку банкрутом та відносно нього відкрита ліквідаційна процедура. 8) відомості про юридичну особу, яка є учасником внесено до Єдиного державного реєстру осіб, які вчинили корупційні або пов’язані з корупцією правопорушення, або зазначена юридична особа не має антикорупційної програми чи уповноваженого з антикорупційної програми юридичної особи у випадку, коли вони є обов’язковими відповідно до закону.Замовник може прийняти рішення про відмову учаснику, в участі у процедурі закупівлі та може відхилити пропозицію учасника, у разі якщо: 1) учасник має заборгованість із сплати податків і зборів (обов’язкових платежів); 2) учасник не провадить господарську діяльність відповідно до положень його статуту; 3) учасник зареєстрований в офшорних зонах визначених законодавством України. Учасник, пропозиція конкурсних торгів якого відхилена, повідомляється про це із зазначенням аргументованих підстав протягом трьох робочих днів з дати прийняття такого рішення та оприлюднюється на веб-сайті Замовника.  |
| **5. Відміна Замовником торгів чи визнання їх такими, що не відбулися** | Замовник відміняє торги у разі: * відсутності подальшої потреби у закупівлі товарів, робіт та послуг;
* неможливості усунення порушень, які виникли через виявлені порушення цієї Документації;
* виявлення факту змови Учасників;
* подання для участі у них менше двох пропозицій конкурсних торгів;
* відхилення всіх пропозицій конкурсних торгів відповідно до документації;
* якщо до оцінки допущено пропозиції менше ніж двох Учасників.

Торги можуть бути відмінені частково (за лотом).Замовник може визнати торги такими, що не відбулися, у разі якщо:* ціна найбільш вигідної пропозиції конкурсних торгів перевищує суму, передбачену Замовником на фінансування закупівлі;
* здійснення закупівлі стало неможливим внаслідок непереборної сили;
* скорочення видатків на здійснення закупівлі товарів, робіт і послуг.

Повідомлення про відміну торгів або визнання їх такими, що не відбулися, надсилається Замовником усім учасникам протягом трьох робочих днів з дня прийняття Замовником відповідного рішення та оприлюднюється на веб-сайті Замовника. |
| **6. Порядок оскарження процедур закупівлі** | Орган оскарження – комісія з розгляду скарг Замовника, поданих Учасниками процедур закупівель на рішення, дії або бездіяльність Замовника при проведенні ним процедур закупівель, яка приймає рішення за результатами розгляду таких скарг. Скарга до органу оскарження подається суб’єктом оскарження в письмовій формі, повинна бути підписана особою, яка її подає, та містити таку інформацію: ім’я (найменування), місце проживання (місцезнаходження) суб’єкта оскарження, а також номер засобу зв’язку, адреса електронної пошти, якщо такі є; підстави, через які подається скарга, посилання на порушення процедури закупівлі або прийняті рішення, дії або бездіяльність Замовника, фактичні обставини, що це можуть підтверджувати, дата, коли суб’єкту оскарження стало відомо про такі рішення, дії або бездіяльність; вимоги суб’єкта оскарження та їх обґрунтування. До скарги додаються документи (у разі наявності), що підтверджують порушення процедури закупівлі або неправомірність рішень, дій або бездіяльності Замовника. Скарга може бути подана тільки особою, право чи інтерес якої порушено внаслідок рішення, дії чи бездіяльності Замовника.  У разі отримання Замовником звернення з вимогою щодо усунення порушення під час проведення процедури закупівлі, Замовник має право на добровільній основі вжити належних заходів, в тому числі з призупиненням процедури закупівлі, для врегулювання питань, зазначених у зверненні. Замовник повинен повідомити всіх зацікавлених осіб про рішення, прийняті за розглядом звернення. Скарги подаються до органу оскарження не пізніше двох робочих днів з дня коли суб’єкт оскарження дізнався або повинен був дізнатися про порушення його прав чи законних інтересів прийнятим рішенням, дією чи бездіяльністю Комітету, але до дня укладення договору про закупівлю. Скарги, які стосуються документації торгів, можуть подаватися у будь-який строк після оприлюднення оголошення про їх проведення, але не пізніше закінчення строку, встановленого для подання пропозицій учасників.Скарги, подані після укладання договорів про закупівлю не розглядаються. Орган оскарження повертає скаргу без розгляду у випадках, коли: Замовник визнав та усунув порушення самостійно, зазначені в скарзі, про що було надано документальне підтвердження. Повідомлення про повернення скарги без розгляду надсилається особі, яка звернулася не пізніше наступного робочого дня після прийняття такого рішення. Рішення органу оскарження оформлюється у письмовій формі. |
| **Розділ 6. Договір про закупівлю** |
| **1.Вимоги до договору про закупівлю** | Договір про закупівлю укладається в письмовій формі відповідно до положень Цивільного кодексу України та Господарського кодексу України. Учасник – переможець процедури закупівлі при укладенні договору повинен надати дозвіл або ліцензії на провадження певного виду господарської діяльності, якщо отримання такого дозволу або ліцензії на провадження такого виду діяльності передбачено законодавством. Умови договору про закупівлю не повинні відрізнятися від змісту пропозиції конкурсних торгів або цінової пропозиції (у тому числі ціни за одиницю товару) переможця процедури закупівлі. Істотні умови договору про закупівлю не можуть змінюватися після його підписання до виконання зобов’язань сторонами у повному обсязі. |
| **2. Терміни укладання договору**  | У день визначення переможця замовник акцептує пропозицію конкурсних торгів, що визнана найбільш економічно вигідною за результатами оцінки.Замовник укладає договір про закупівлю з учасником, пропозицію конкурсних торгів якого було акцептовано, не пізніше ніж через 20 робочих днів з дня акцепту пропозиції відповідно до вимог документації та акцептованої пропозиції, але не раніше ніж через 5 робочих днів з дати оприлюднення на веб-сайті повідомлення про акцепт пропозиції конкурсних торгів. |
| **3. Проект договору, який буде укладений за результатами цієї процедури закупівлі** |  Зазначається Замовником в Додатку №4 до цієї Документації. |
| **4. Дії замовника при відмові переможця торгів підписати договір про закупівлю**  | У разі письмової відмови переможця торгів підписати договір про закупівлю відповідно до вимог документації або не укладення договору про закупівлю з вини учасника у строк, визначений цією документацією конкурсних торгів, замовник повторно визначає найбільш економічно вигідну пропозицію конкурсних торгів з тих, строк дії яких ще не минув. |
| **5. Забезпечення виконання договору про закупівлю**  | Не вимагається. |

**Додаток №1 до**

 **Документації**

**(форма, яка подається Учасником на фірмовому бланку)**

Комітету конкурсних торгів АБ «УКРГАЗБАНК»

**ПРОПОЗИЦІЯ КОНКУРСНИХ ТОРГІВ ЩОДО ЦІНИ**

НА УЧАСТЬ У ВІДКРИТИХ ТОРГАХ НА ЗАКУПІВЛЮ послуг з обробки звернень користувачів та віддаленої підтримки робочих місць (комп’ютерної техніки)

Уважно вивчивши комплект документації конкурсних торгів, цим подаємо на участь у торгах свою пропозицію:

Повне найменування Учасника \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Місцезнаходження (юридичне та фактичне) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Телефон/факс \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Керівництво (посада, прізвище, ім’я по батькові) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Банківські реквізити\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Код ЄДРПОУ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

***Загальна вартість пропозиції з ПДВ\*\*, грн.:***

Цифрами \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Літерами \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Уповноважений представник Учасника на підписання документів за результатами процедури закупівлі (посада, прізвище, ім’я по батькові) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

***Цінова пропозиція***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Найменування послуг** | **Вартість послуг, грн. в місяць без ПДВ** | **Вартість послуг, грн. в місяць з ПДВ\*** | **Вартість послуг, грн. за 12 місяців з ПДВ\*** |
| 1 | Послуга з прийому, реєстрації та моніторингу Звернень і Заявок Користувачів та Систем моніторингу |  |  |  |
| 2 | Послуга з віддаленої підтримки робочих місць користувачів Замовника та віддаленого налаштування програмного забезпечення користувачів Замовника |  |  |  |
| Загальна вартість без ПДВ, грн. |  |  |
| ПДВ\*, грн. |  |  |
| Загальна вартість з ПДВ\*, грн. |  |  |

До акцепту нашої пропозиції Ваша документація разом з нашою пропозицією (за умови її відповідності всім вимогам) мають силу попереднього договору між нами. Якщо наша пропозиція буде акцептована, ми візьмемо на себе зобов’язання виконати всі умови, передбачені договором про закупівлю.

Ми погоджуємося з умовами проекту договору, наведеному в Додатку №3 до Документації та зобов’язуємось не вносити змін та доповнень, крім передбачених Замовником та підписати його в разі визнання нас переможцями закупівлі.

Ми погоджуємося дотримуватися умов цієї пропозиції протягом 120 днів з моменту закінчення строку подання пропозицій, встановленого Вами. Наша пропозиція буде обов’язковою для нас і може бути акцептована Вами у будь-який час до закінчення зазначеного терміну.

Ми погоджуємося з умовами, що Ви можете відхилити нашу чи всі пропозиції згідно з умовами документації, та розуміємо, що Ви не обмежені у прийнятті будь-якої іншої пропозиції з більш вигідними для Вас умовами.

Дата заповнення пропозиції: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

 М.П.\*\* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Підпис керівника Учасника, П.І.Б.)

\* у разі, якщо Учасник є платником податку на додану вартість

\*\* крім осіб, які здійснюють діяльність без печатки згідно з чинним законодавством

**Додаток № 2 до**

**Документації**

**ПЕРЕЛІК КВАЛІФІКАЦІЙНИХ КРИТЕРІЇВ**

1. Довідка у довільній формі, що містить детальний опис технічних можливостей, матеріально-технічної бази Учасника для виконання умов договору про закупівлю (наявність обладнання, офісних приміщень). Підтвердити відповідними документами.
2. Довідка у довільній формі, що містить інформацію про працівників Учасника, які будуть залучені до виконання договору про закупівлю (вказати не менше ніж 20 (двадцяти) працівників, їх посади, прізвище, наявність відповідної кваліфікації та досвід). Підтвердити копіями трудових книжок або копіями трудових угод.
3. Довідка у довільної формі, про виконання аналогічних договорів Учасником за останні 3 роки, із зазначенням повного найменування контрагента, номеру та дати договору, терміну дії договору, ПІБ та номеру телефону відповідальної особи контрагента.
4. Документи та показники фінансової спроможності Учасника: копія звіту про фінансові результати (останню річну звітність та останню проміжну звітність) з підтвердженням про подання до органів статистики; копія балансу (останню річну звітність та останню проміжну звітність) з підтвердженням про подання до органів статистики, копія звіту про рух грошових коштів за останній звітний період.
5. Довідка (-и) з обслуговуючого банку (банків) про наявність рахунку(-ів) у Учасника в банківських установах та про відсутність (наявність) у Учасника заборгованості за кредитами та відсотками (не більше двотижневої давнини відносно дати розкриття пропозицій).
6. Довідка у паперовому вигляді, видана відповідним територіальним органом Державної фіскальної служби України про відсутність у Учасника заборгованості по сплаті обов’язкових податків, зборів, платежів, дійсну на дату розкриття пропозицій конкурсних торгів.
7. Копія свідоцтва платника податку на додану вартість учасника (або копія відповідного витягу з реєстру) або копія свідоцтва платника єдиного податку учасника (або копія відповідного витягу з реєстру).
8. Статут учасника (з урахуванням змін та доповнень до статуту).
9. Витяг з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань з інформацією про Учасника (не більше двотижневої давнини відносно дати розкриття пропозицій конкурсних торгів. Дозволяється подання цього документу, сформованого в електронній формі відповідно до законодавства).
10. Документ, виданий уповноваженим органом, про наявність або відсутність судимості службової (посадової) особи Учасника, яку уповноважено Учасником представляти його інтереси під час проведення процедури закупівлі та/або укладати договір, не більше двотижневої давнини відносно дати розкриття пропозицій конкурсних торгів.
11. Інформаційна довідка з Єдиного державного реєстру осіб, які вчинили корупційні правопорушення видана територіальним органом Міністерства юстиції України, яка свідчить про внесення відомостей або відсутність відомостей про фізичну особу-учасника або службову (посадову) особу учасника, яку уповноважено учасником представляти його інтереси під час проведення процедури закупівлі та/або укладати договір, не більше двотижневої давнини відносно дати розкриття пропозицій конкурсних торгів.
12. Довідка з Єдиного державного реєстру підприємств, щодо яких порушено провадження у справі про банкрутство, яка містить інформацію, що учасник не визнаний у встановленому законом порядку банкрутом та відносно нього не відкрито ліквідаційну процедуру (не більше двотижневої давнини відносно дати розкриття пропозицій конкурсних торгів. Дозволяється подання цього документу, сформованого в електронній формі відповідно до законодавства.).
13. Довідку у довільній формі, що містить інформацію про юридичних осіб (із зазначенням коду ЄДРПОУ), які здійснюють контроль за Учасником, та/або перебувають під спільним контролем з Учасником.
14. Для учасників – акціонерних товариств – зведений обліковий реєстр власників цінних паперів або інформаційну довідку акціонерів, які володіють 10 і більше відсотками статутного капіталу, складений депозитарієм, не більше десятиденної давнини відносно дати розкриття пропозицій конкурсних торгів.
15. Довідка у довільній формі, що містить інформацію про фізичних осіб, або членів їх сім’ї, які здійснюють контроль над учасником (у довідці необхідно зазначити ПІБ та реєстраційний номер облікової картки платника податків).
16. Довідка у довільній формі, що містить інформацію про службову (посадову) особу Учасника, членів її сім’ї, уповноважену здійснювати від імені Учасника юридичні дії, спрямовані на встановлення, зміну або зупинення цивільно–правових відносин (у довідці необхідно зазначити ПІБ та реєстраційний номер облікової картки платника податків).
17. Довідка у довільній формі про те, що Учасник протягом останніх трьох років не притягувався до відповідальності за порушення, передбачене пунктом 4 частини другої статті 6, пунктом 1 статті 50 Закону України «Про захист економічної конкуренції», у вигляді вчинення антиконкурентних узгоджених дій, які стосуються спотворення результатів торгів.
18. Довідка у довільній формі про те, що Учасник не зареєстрований в офшорних зонах визначених законодавством України.
19. Довідка у довільній формі про те, що відомості про юридичну особу, яка є Учасником, не вносились до Єдиного державного реєстру осіб, які вчинили корупційні або пов’язані з корупцією правопорушення.
20. Документи, що підтверджують повноваження посадової особи Учасника процедури закупівлі щодо підпису договору про закупівлю з Замовником: протокол (виписка, витяг з протоколу) зборів (засідань, тощо) засновників про призначення (продовження повноважень) керівника учасника, наказ про призначення (продовження повноважень) керівника учасника, контракт/договір укладений з керівником учасника (якщо укладення такого контракту/договору передбачено Статутом учасника) або довідку, що контракт з керівником учасника не укладався та/або довіреність (доручення), до якої додаються документи, що підтверджують повноваження особи видавати такі довіреності/доручення. У разі, якщо учасником процедури закупівлі є фізична особа/фізична особа – підприємець – копія паспорту, виписка з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань.

**Додаток № 3 до**

**Документації**

**ТЕХНІЧНЕ ЗАВДАННЯ**

**НА ЗАКУПІВЛЮ**

**послуг з обробки звернень користувачів та віддаленої підтримки робочих місць (комп’ютерної техніки)**

**ВИЗНАЧЕННЯ ТА ТЛУМАЧЕННЯ**

**Автор Заявки** – співробітник Замовника, Виконавця, який є автором зареєстрованої Заявки в Системі, тобто від його імені була зареєстрована Заявка в Системі.

**Антивірусна підтримка** – перевірка на віруси файлів, програмного забезпечення (далі – ПЗ) або операційних систем (далі – ОС).

**Аутсорсингова компанія** – компанії, що надають ІТ-послуги та Інші послуги Замовнику, опрацьовуючи Заявки в Системі. Замовник передає інформацію Виконавцю про Аутсорсингові компанії (назва, контакти Відповідального менеджера, перелік Класифікацій, Маршрутів, порядок взаємодії Виконавця з Аутсорсинговими компаніями) в строк до п'яти робочих днів після підписання Договору. При підписанні договору Замовником з новою Аутсорсинговою компанією Замовник інформує про це Виконавця офіційним листом в строк до трьох робочих днів після підписання договору.

**База даних** – сукупність даних, впорядкованих та організованих між собою.

**База знань** – сукупність відомостей Замовника та Виконавця про певні теми або задачі, організована Виконавцем в зручному вигляді для її Користувачів (інформація про ІТ-послуги та особливості їх надання, Інші послуги, що надаються через Систему, інформація про саму Систему – її Маршрути, їх опис тощо). База знань розміщена в Системі та/або на Мережевому ресурсі Замовника.

**Інші послуги** – послуги, що надаються Аутсорсинговими компаніями, структурними підрозділами Замовника шляхом опрацювання Заявки в Системі (обслуговування рахунків / карток / платіжних доручень клієнтів, передавання цінностей між підрозділами банку, купівля / продаж готівки, замовлення автомобілів та інше), крім ІТ-послуг.

**БФП** – багатофункціональний пристрій.

**Відповідальний виконавець Заявки** – спеціалісти Виконавця, Замовника, Аутсорсингових компаній, які відповідальні за виконання Заявки.

**Відповідальний менеджер Заявки** – спеціалісти Виконавця, Замовника або Аутсорсингових компаній, уповноважені здійснювати координацію та інші заходи в ході надання ІТ-послуг, Інших послуг.

**Віддалена підтримка РМ Користувачів** – підключення Виконавця за допомогою програми MS SCCM або аналогічної до робочих місць (далі – РМ) Користувачів, використовуючи локальну або глобальну мережу для вирішення проблем та налаштування РМ Користувачів.

Віддалене налаштування ПЗ Користувачів – підключення Виконавця за допомогою програми MS SCCM або аналогічної до РМ Користувача для налаштування ПЗ на РМ Користувача без внесення зміни у код цього ПЗ.

**Власник мережевого ресурсу** – Користувач, що був ініціатором створення мережевого ресурсу та відповідальний за погодження доступів до нього.

**ДІТ** – Департамент інформаційних технологій.

**Діагностика** – процедура з переліком засобів, відомостей та методів оцінки технічного стану обладнання та ПЗ Замовника.

**Дочірня Заявка** – Заявка, що створена на основі раніше зареєстрованої Заявки та містить посилання на номер Заявки, на основі якої вона створена.

**Драйвер** – системне програмне забезпечення, за допомогою якого ОС на РМ Користувача або ПЗ на РМ Користувача отримує доступ до периферійного обладнання.

**Ескалація** – інформування Виконавцем Відповідального менеджера Заявки Замовника, Аутсорсингової компанії у разі порушення строків опрацювання Заявок або отримання скарг від Користувача на неналежне виконання Заявки Відповідальним виконавцем Заявки.

**Запит на обслуговування** – тип Заявки на надання інформації, консультації, надання доступу до Мережевого ресурсу або ПЗ, скидання паролю, встановлення та налаштування ПЗ на РМ Користувача тощо.

**Заявка** – зареєстроване Виконавцем або Користувачем в Системі Звернення. Заявка обов’язково має реєстраційний номер та відмітки дати і часу реєстрації. Заявки за видами послуг поділяються на Заявки щодо надання ІТ-послуг та Інших послуг. Заявки за типами поділяються на Інциденти та Запити на обслуговування.

**Звернення** – інформування Користувачем або Системою Моніторингу Виконавця та/або надання запитань Користувачем Виконавцю про необхідність надання ІТ-послуг та Інших послуг, вирішення інцидентів, подане одним із наступних способів: засобами електронної пошти; засобами телефонного зв’язку.

**Звіт –** це звітність, яка надається Виконавцем Замовнику згідно п.3.3 Технічного завдання.

**Інцидент** – виявлена подія Користувачем погіршення якості або непрацездатності ІТ-послуг чи Інших послуг, несправність, збій у роботі обладнання РМ або ПЗ Замовника.

**Інформаційні технологій (далі – ІТ)** – сукупність методів, виробничих і програмно-технологічних засобів та обладнання, що дозволяють здійснювати збір, зберігання, обробку і передачу інформації в числовій формі за допомогою засобів обчислювальної техніки і зв'язку.

**IT-інфраструктура мережі Замовника (далі – IT-інфраструктура)** – комплекс взаємозв'язаних технологій, технічних, програмних засобів, систем зв'язку і телекомунікацій, що створює систему функціонування ІТ. До складу ІТ-інфраструктури входять: обладнання РМ Користувачів, обладнання РМ загального користування, ПЗ РМ Користувачів, інформація РМ Користувачів, обладнання ІТ-інфраструктури Замовника.

**ІТ-послуги** – регламентовані дії з надання та підтримки, обслуговування за ІТ- сервісами, що надаються структурними підрозділами Замовника, Виконавцем або Аутсорсинговими компаніями Користувачам для виконання ними визначених операцій та\або бізнес-процесів з урахуванням попередніх домовленостей, щодо параметрів якості надання та підтримки ІТ-послуг.

**ІТ-сервіс** – предмет надання ІТ-послуги, складається з логічно зв’язаних компонентів – конфігураційних елементів (програмного забезпечення, обладнання, Баз даних та інше).

**Класифікація Заявки в Системі (далі Класифікація)** – трьохрівневий класифікатор ("Підсистема", "Категорія", "Об'єкт"), що обирається/змінюється Користувачем, Виконавцем при реєстрації Заявки в Системі та при зміні Маршруту Заявки в Системі. В залежності від обраної Класифікації Заявка опрацьовується Відповідальними виконавцями Заявки по визначеному Маршруту.

**Ключ підпису Користувача** – вид електронного підпису Користувача в ПЗ, отриманий за результатом криптографічного перетворення набору електронних даних Користувача, який додається до цього набору або логічно з ним поєднується і дає змогу підтвердити його цілісність та ідентифікувати автора підпису. Ключ підпису Користувача може зберігатися на РМ Користувача, з’ємному носії інформації (дискета, диск, USB-накопичувач, USB-токен, OTP-токен).

**Користувач** – співробітник Замовника, отримує ІТ-послуги та Інші послуги, або співробітник Аутсорсингової компанії, Виконавця, що має Обліковий запис Користувача в Системі та отримує ІТ-послуги та Інші послуги.

**Маршрут опрацювання Заявки в Системі (далі Маршрут)** – правило та процес опрацювання Заявки Відповідальним виконавцем Заявки визначеної Класифікації.

**Маршрутизація Заявки** – передача зареєстрованих Заявок на Відповідального виконавця Заявки.

**Мережеві ресурси** – частина інформації, до якої може бути виконаний віддалений доступ з РМ Користувача в локальній мережі Замовника (диски, каталоги, файли).

**Обладнання РМ** – персональні комп'ютери у складі системного блоку та монітору, периферійне обладнання, інформація на РМ Користувачів (локальні файли, профілі локальних користувачів).

**Обліковий запис Користувача** – сукупність інформації про Користувача, прав Користувача відповідно до ПЗ, ОС, каталогу користувачів Замовника.

**ОС** – операційна система, що встановлена на РМ, та використовується Замовником для забезпечення його діяльності.

**Первинне дослідження Заявки** – перевірка заповнення Заявки усією необхідною інформацією для можливості її виконання Відповідальним виконавцем Заявки.

**Периферійне обладнання** – мережеві / локальні принтери, мережеві / локальні сканери, мережеві / локальні БФП, копіювальна техніка, веб-камери, гарнітура тощо.

**Підмінний фонд** – набір працездатного обладнання IT-інфраструктури та запасних частин для нього, що створюється та управляється Замовником з метою забезпечення прискорення виконання Виконавцем процесів заміни/ремонту несправного обладнання Замовника при наданні Послуг.

**Планова дата виконання Заявки** – запланована дата та час виконання Заявки Відповідальним виконавцем в Системі.

**Повний час виконання Заявки** – інтервал Робочого часу від моменту потрапляння Заявки в Системі на Відповідального виконавця Заявки (після отримання усіх необхідних погоджень департаментом банківської безпеки Замовника, Власником мережевого ресурсу, іншими структурними підрозділами Замовника, якщо вони необхідні) до моменту повного надання послуг по Заявці Відповідальним виконавцем Заявки в Системі та підтвердження Автором Заявки або Користувачем. Повний час виконання Заявки складається з Часу реагування на Заявку та Часу виконання Заявки. Якщо Заявка потрапила на Відповідального виконавця Заявки після закінчення Робочого часу, то відлік Повного часу виконання Заявки починається з наступного Робочого дня з 9:00.

**Позаробочий час** – інтервал робочого дня протягом якого Виконавець надає послуги Замовнику згідно Договору: з 8:00 до 9:00 та з 18:00 до 20:00 та в останній Робочий день місяця з 8:00 до моменту повідомлення Замовником засобами телефонного зв’язку про закінчення роботи.

**Показник рівня якості Послуг** – показник, за яким перевіряється якість наданих Послуг Виконавцем Замовнику.

**Правила** – набір документів що містить інформацію необхідну для надання Послуг.

**Пріоритет** – характеристика Звернень/Заявок, яка визначає строки надання ІТ-послуг чи Інших послуг та черговість виконання Звернень/Заявок. Визначено три пріоритети:

Високий пріоритет. Відсутність даної послуги у Користувачів призводить до унеможливлення виконання усіх бізнес-задач усіма Користувачами одного структурного підрозділу Замовника, або Користувачів, розташованих в одному приміщенні, або VIP-Користувачів. Повна недоступність послуги. Застосовується для: Інцидентів, коли заблоковані усі бізнес-функції всіх точок обслуговування регіону, або критично важливих робочих місць однієї точки: Інциденти ІТ-інфраструктури, що блокують роботу регіонального центру комутацій та/або всіх точок обслуговування регіону, Інциденти РМ, що блокують бізнес-функції критично важливих робочих місць, які не можуть бути виконані на іншому робочому місці або іншим працівником точки обслуговування);

Середній пріоритет. Відсутність даної послуги у Користувача Замовника призводить до унеможливлення виконання ним основних бізнес-задач. Обмежене функціонування послуги. Застосовується для: Інцидентів у випадках, коли Інцидентом ІТ-інфраструктури заблоковано основні бізнес-функції однієї точки обслуговування, Інцидентом РМ заблоковано виконання бізнес-функцій не критичного робочого місця, а також для Запитів на обслуговування, які критично важливі для користувачів);

Низький пріоритет. Заявка Користувача щодо отримання ІТ-послуг та Інших послуг або вирішення Інциденту. Послуга при цьому доступна Користувачу. Застосовується для: Інцидентів та Запитів на обслуговування у всіх інших випадках.

**Пріоритезація** – визначення та виставлення Виконавцем, Замовником в Заявці коректного пріоритету під час реєстрації Заявки в Системі та зміни пріоритету в Заявці протягом її опрацювання в Системі.

**Програмне забезпечення (далі – ПЗ)** – відноситься все ПЗ на РМ Користувача, що використовується Замовником у власній господарській діяльності (стандартне ПЗ, нестандартне ПЗ, драйвери ОС). Перелік ПЗ та його версій підлягає постійному оновленню та змінам.

**Стандартне ПЗ** – це ПЗ, використання якого погоджене внутрішніми нормативними документами Замовника. Нестандартне ПЗ – будь-яке інше ПЗ (котре не ввійшло в перелік стандартного), використання якого необхідне для забезпечення господарської діяльності Замовника. Встановлення / налаштування нестандартного ПЗ потребує погодження його використання департаментом банківської безпеки Замовника. Перелік ПЗ буде надано переможцю та внесено в текст Договору.

**Робоче місце Користувача (далі – РМ)** – персонально виділений Користувачу набір обладнання інформаційних технологій, під’єднаний до корпоративної мережі Замовника засобами локальної мережі точки обслуговування, призначений для забезпечення Користувача Замовника ІТ-послугами для виконання функціональних обов’язків.

**Робочий день** – робочі дні Замовника згідно з чинним законодавством та Постановами Національного банку України.

**Робочий час** – інтервал робочого дня протягом якого Виконавець надає послуги Замовнику згідно Договору: з 9:00 до 18:00.

**Серверна система** – це серверне обладнання, системи зберігання даних, мережа зберігання даних та ПЗ (серверне програмне забезпечення) Замовника, розташоване в ЦОД/ЦК.

**Система моніторингу** – функціональне програмне забезпечення Замовника, що розміщене на серверах Замовника та використовується ним для виявлення та відслідковування конкретних подій з ІТ-інфраструкторою. Замовником використовуються наступні Системи моніторингу – MS SCOM, SolarWinds, SafeQ, Оріон. Перелік Систем моніторингу може бути змінено Замовником.

**Система обробки Заявок (далі – Система)** – програмне забезпечення Замовника Astrosoft HelpDesk, за допомогою якого реєструються, опрацьовуються та здійснюється моніторинг статусів Заявок з ІТ-послуг та Інших послуг. Виконавець реєструє, опрацьовує та здійснює моніторинг виконання Заявок Користувачів Замовника в Системі. У випадку зміни Системи Замовник та Виконавець укладають Додатковий Договір про зміну Системи.

**Статус Заявки (далі Статус)** – характеристика Заявки, яка визначає етап її життєвого циклу, на якому вона перебуває в конкретний момент часу.

**Телекомунікаційна система** – телекомунікаційне обладнання (активне мережеве обладнання, а саме, – комутатори, маршрутизатори, модеми та ін.) та СКС розташоване в ЦОД/ЦК.

**Тип Заявки** – Інцидент, Запит на обслуговування.

**Точки обслуговування** – Відділення, Дирекції, Головна установа Замовника.

**Фактична дата виконання заявки** – фіксація в Системі дати та часу надання послуги по Заявці Відповідальним виконавцем Заявки, підтверджений Автором Заявки або Користувачем.

**Центр комутації (далі – ЦК)** – місця зосередження телекомунікаційних систем в приміщеннях Замовника.

**Центр обробки даних (далі ЦОД)** – це ЦК, в яких крім телекомунікаційних систем додатково зосереджені серверні системи, в приміщеннях Замовника.

**Час реагування на Заявку** – інтервал Робочого часу від моменту потрапляння Заявки в Системі на Відповідального виконавця Заявки (після отримання усіх необхідних погоджень департаментом банківської безпеки Замовника, Власником мережевого ресурсу, іншими структурними підрозділами Замовника, якщо вони необхідні) до повідомлення ним, що Заявка прийнята ним до виконання. Якщо Заявка потрапила на Відповідального виконавця Заявки після закінчення Робочого часу, то відлік Часу реагування на Заявку починається з наступного Робочого дня з 9:00.

**Час виконання Заявки** – інтервал Робочого часу від моменту повідомлення Відповідальним виконавцем Заявки, що вона прийнята ним до виконання, до моменту повного надання послуг по Заявці Відповідальним виконавцем Заявки в Системі. Якщо Заявка потрапила на Відповідального виконавця Заявки після закінчення Робочого часу, то відлік Часу виконання Заявки починається з наступного Робочого дня з 9:00.

**VIP-Користувачі** – Користувачі Замовника, котрі обіймають посаду директора департаменту/директора дирекції та вищу.

**Web-інтерфейс Системи** – інтерфейс доступу Користувачів до Системи, розташований за адресою в корпоративній мережі Замовника http://kv00-s-sql-hd03/zayavka. Доступ Користувачам до Системи надає Замовник.

**Порядок та умови надання Послуг**

1. **ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

Замовник протягом одного банківського дня після підписання Договору інформує Виконавця про виділений в мережі Замовника номер телефону та поштову скриньку, за допомогою яких Користувачі Замовника, Відповідальні виконавці Заявок, Відповідальні менеджери Заявок, Виконавець здійснюють комунікацію.

Виконавець протягом трьох банківських днів після підписання Договору налаштовує підключення свого обладнання до мережі Замовника за допомогою тунелю Cisco VPN Client та/або Cisco AnyConnect. Замовник має право змінити методи підключення до мережі замовника у продовж дії Договору

Виконавець за допомогою побудованого тунелю підключається до термінального серверу Замовника. З термінального серверу Замовника виконуються підключення до РМ Користувачів. Замовник має право змінити методи підключення до РМ Користувачів у продовж дії Договору.

Доступ до Системи співробітникам Виконавця надає Замовник згідно з офіційним листом Виконавця, в якому має бути вказана наступна інформація: реквізити Договору надання послуг з обробки звернень користувачів та віддаленої підтримки робочих місць (комп'ютерної техніки), реквізити Договору про нерозголошення конфіденційної інформації, прізвища, ім'я, по-батькові співробітників Виконавця, їх паспортні дані, реєстраційний номер облікової картки платника податків, необхідний рівень доступу до Системи. Надання доступу виконується Замовником протягом п'яти банківських днів після надання офіційного листа від Виконавця.

Замовник також надає доступ Виконавцю до інформаційного ресурсу що містить Правила, а саме: інформацію щодо переліку Класифікацій; описання Маршрутів; інструкції по роботі з Системою; форми документів, які додаються при реєстрації Заявок в Системі Користувачем, Виконавцем; правила реєстрації Заявок Виконавцем; та іншу інформацію що необхідна для надання послуг.

1. **ОПИС СИСТЕМИ**

В Системі налаштовано Класифікації та Маршрути за якими виконується реєстрація та обробка Заявок. Заявки в Системі можуть бути створені наступним чином:

* Користувачем безпосередньо в Системі;
* Виконавцем в Системі, шляхом опрацювання Звернення Користувача або Системи Моніторингу, надісланого засобами електронної пошти;
* Виконавцем в Системі, шляхом опрацювання Звернення Користувача, переданого засобами телефонного зв’язку.

Кількість Класифікацій в Системі, по яким налаштовано Маршрути надається виконавцю в інформаційних матеріалах згідно Загальних положень. Класифікації в Системі підлягають постійній зміні. Маршрути в Системі підлягають постійній зміні. Зміни до Класифікацій і Маршрутів виконує Замовник. Про внесення змін, створення, видалення Класифікацій та Маршрутів, Замовник інформує Виконавця засобами електронної пошти в день такої зміни та відправляє електронний лист про це Виконавцю.

В Системі налаштовані наступні Статуси:

* «Зареєстровано»;
* «Прийнято»;
* «Відхилена»;
* «В роботі»;
* «Закрито без виконання»;
* Заявка «Закрито успішно».

Заявки реєструються Виконавцем в Системі шляхом обрання Класифікації, заповненням необхідної інформації, яку вимагає Класифікатор, виставленням Пріоритету та інших характеристик Заявки, що заповнюються в момент її створення Виконавцем.

При реєстрації Заявки Виконавцем, Системою їй автоматично присвоюється унікальний номер (цей номер буде відображено Виконавцю після реєстрації Заявки), заповнюються наступні часові характеристики Заявки – дата створення, Планова дата Виконання Заявки, присвоюється Відповідальний виконавець Заявки та статус «Зареєстровано». Після реєстрації Заявки Виконавцем в Системі відбувається автоматична відправка Системою поштового повідомлення Автору Заявки про її реєстрацію Виконавцем. Вказане поштове повідомлення містить унікальний номер Заявки та іншу додаткову інформацію із Заявки.

В разі виконання подальших дій в Системі з Заявкою, зміні Статусу та інше, відбувається автоматична відправка Системою поштового повідомлення Автору Заявки про виконані дії.

Перелік дій Виконавця по опрацюванню Заявок з конкретною Класифікацією описані в Правилах, згідно яких налаштовано Класифікації, Маршрути, виконується опрацювання Заявок Відповідальними виконавцями Заявок.

1. **УМОВИ та порядок надання Послуг**

Виконавець надає Замовнику Послуги за наступними типами:

* Обробка Звернень і Заявок Користувачів та Систем моніторингу;
* Віддалена підтримка РМ Користувачів Замовника та Віддалене налаштування ПЗ Користувачів Замовника.
* Підготовка та надання звітності

Послуги надаються Виконавцем протягом робочого часу та позаробочого часу.

Виконавець повинен забезпечити комплексний, інтегрований набір функцій менеджменту Послуг. Функції менеджменту необхідні для якісного та ефективного надання Послуг та задоволення вимог Замовника та включають:

* Закріплення єдиного менеджера Виконавця з надання Послуг
* Закріплення єдиного спеціалізованого менеджера проектів Виконавця з розгортання та впровадження Послуг у Замовника.

Виконавець несе відповідальність перед Замовником щодо надання Послуг та рівня якості Послуг. У разі, якщо під час надання послуг по Заявкам Користувачів, дії Виконавця нанесуть шкоду встановленому ПЗ або призведуть до видалення інформації на РМ Користувача, Виконавець зобов’язаний перевстановити/оновити ПЗ, відновити видалену інформацію на РМ Користувача.

* 1. **ОБРОБКА ЗВЕРНЕНЬ І ЗАЯВОК КОРИСТУВАЧІВ ТА СИСТЕМ МОНІТОРИНГУ**

Послуга складається з:

* Прийому та реєстрація Виконавцем Звернень Користувачів;
* Прийому та реєстрація Виконавцем Систем моніторингу;
* Перевірці Виконавцем Заявок зареєстрованих в Системі Користувачем;
* Маршрутизація Заявок в Системі;
* Моніторинг опрацювання Заявок в Системі;
* Визначення черговості виконання Заявок в Системі;
* Супроводження Бази знань.
	+ 1. **Прийом та реєстрація Виконавцем Звернень Користувачів**

Звернення Користувачів приймаються Виконавцем одним із наступних способів:

* засобами електронної пошти,
* засобами телефонного зв’язку.

Послуга складається з наступних функцій:

* Прийом та обробка телефонних дзвінків;
* Прийом та обробка Звернень, отриманих засобами електронної пошти;
* Прийом та обробка Звернень, прийнятих засобами телефонного зв’язку;
* Реєстрація Виконавцем прийнятих Звернень Користувачів в Системі у вигляді Заявок, або Дочірніх Заявок по відповідним Класифікаціям.
* Інформування ДІТ про виявлення нових видів Звернень, по яким відсутня Класифікація в Системі (більше трьох однакових протягом робочого дня) засобами електронної пошти;
* Надання консультацій та інформування Користувачів засобами електронної пошти та телефонного зв'язку:
	+ про особливості роботи в Системі;
	+ про послуги, що надаються Виконавцем, Аутсорсинговою компанією, особливості отримання цих послуг (процес опрацювання, строки, коректність оформлення Заявок тощо);
	+ про тимчасові збої в ІТ-сервісах та Інших послугах (на основі інформування Виконавця Замовником засобами телефонного зв'язку або електронної пошти щодо виникнення Інцидентів, планової дати та часу їх усунення);
	+ про впровадження Замовником нових ІТ-сервісів, Інших послуг, ресурсів, ПЗ та особливості роботи з ними Користувачами (на основі інформування Виконавця Замовником засобами телефонного зв'язку або електронної пошти щодо нових ІТ-послуг, ресурсів, ПЗ та особливості роботи з ними);
	+ іншу інформацію, надану Замовником Виконавцю для проведення консультацій та інформування;

Усі Звернення Користувачів, отримані Виконавцем засобами електронної пошти або телефонного зв'язку, та в яких Користувач надав необхідну інформацію для реєстрації Звернення Виконавцем, обов’язково реєструються Виконавцем у вигляді Заявки в Системі протягом 15 хвилин з моменту отримання Звернення Виконавцем.

Для реєстрації Звернення Користувач повинен вказати інформацію про Користувача (ПІБ, посада, структурний підрозділ, номер телефону, Обліковий запис Користувача (у разі наявності)), якому потрібна ІТ-послуга або Інша послуга, ім'я РМ Користувача та детальний опис ІТ-послуги або Іншої послуги, що потрібна Користувачу або опис Інциденту, надає документи встановленого зразка (в разі необхідності надання таких документів) при реєстрації Заявки конкретної Класифікації Виконавцем згідно Правил).

Якщо в Зверненні Користувача недостатньо інформації для його реєстрації Виконавцем у вигляді Заявки, Виконавець зобов’язаний надати відповідь Користувачу засобами електронної пошти та засобами телефонного зв’язку на Звернення та запросити додаткову інформацію від Користувача для можливості реєстрації Звернення у вигляді Заявки протягом 15 хвилин. Заявка реєструється Виконавцем лише у випадку надання усієї необхідної інформації Користувачем в Зверненні, на усі інші Звернення, що містять недостатньо інформації, Виконавець обов’язково має надати відповідь.

В процесі реєстрації Звернень Виконавець визначає всі інші параметри Заявки (Класифікація, Пріоритет, Маршрут та інше) згідно Правил.

Якщо в Зверненні Користувача описана ІТ-послуга або Інша послуга і реєстрація Заявки Виконавцем по такій ІТ-послузі або Іншій послузі суперечить Правилам, Виконавець зобов’язаний надати відповідь на Звернення Користувача в строк до 15 хвилин, вказавши як саме можливо зареєструвати Звернення Користувача у вигляді Заявки.

Консультації надаються Виконавцем Користувачам засобами електронної пошти та телефонного зв’язку протягом Робочого часу та Позаробочого часу строком до 15 хвилин з моменту отримання Звернення Користувача та відразу з моменту телефонного дзвінка від Користувача.

* + 1. **Прийом та реєстрація Звернень Систем моніторингу**

Звернення Систем моніторингу приймаються Виконавцем засобами електронної пошти

у вигляді листа, надісланого з електронної адреси Системи моніторингу.

Усі Звернення Систем моніторингу обов’язково реєструються Виконавцем у вигляді Заявки в Системі протягом 15 хвилин з моменту отримання листа з електронної пошти Системи моніторингу без збору додаткової інформації. Увесь зміст отриманого листа Виконавець викладає в Заявці.

* + 1. **Перевірка Виконавцем Заявок зареєстрованих в Системі Користувачем**

Усі Заявки що зареєстровані в Системі безпосередньо Користувачем перевіряються Виконавцем щодо наявності та дійсності інформації про Користувача (ПІБ, посада, структурний підрозділ, номер телефону, Обліковий запис Користувача (у разі наявності)), якому потрібна ІТ-послуга або Інша послуга, ім'я РМ Користувача та детальний опис ІТ-послуги або Іншої послуги, що потрібна Користувачу або опис Інциденту, надає документи встановленого зразка (в разі необхідності надання таких документів) при реєстрації Заявки конкретної Класифікації Виконавцем згідно Правил).

Також перевіряються на відповідність Правилам інші параметри Заявки (Класифікація, Пріоритет, Маршрут та інше) та змінюються на коректні з відправкою поштового повідомлення Автору Заявки щодо виконаних змін.

Для Заявок на отримання доступу перевіряється співставлення запитаного в Заявці рівня доступу до ПЗ, мережевого ресурсу до посади та підрозділу користувача.

За необхідністю, проводиться збір відсутньої інформації від Користувача для можливості виконання Заявки Відповідальним виконавцем Заявки та/або інформування Автора Заявки щодо необхідності виконання ним набору дій для подальшого виконання Заявки Відповідальним виконавцем Заявки та інше.

Виконавець зобов’язаний надати Послуги з Перевірки Виконавцем Заявок зареєстрованих в Системі Користувачем в строк до 15 хвилин з моменту реєстрації Заявки.

* + 1. **Маршрутизація Заявок в Системі**

Після перевірки зареєстрованих в Системі Заявок Виконавець передає Заявки на Відповідального виконавця Заявки зі статусом «прийнято».

У випадку виявлення Виконавцем поважних причин, а саме:

* Класифікація та/або Пріоритет Заявки не відповідають Правилам, згідно яких налаштовано Класифікації, Маршрути
* Виконавець не зміг отримати від Автора Заявки всієї необхідної інформації для можливості виконання Відповідальним виконавцем Заявки,
* Заявка містить недостовірну інформацію,
* Заявка суперечить Правилам Замовника,

Виконавець відхиляє та/або повертає Заявку на доопрацювання та присвоює їй Статус «відхилена». При відхиленні, поверненні на доопрацювання Виконавцем Заявки Користувача, Виконавець обов’язково повинен вказати причину відхилення та подальші дії Користувача для створення нової Заявки або відновлення даної Заявки для доопрацювання.

Після повернення Заявки Виконавцем на доопрацювання, Автор Заявки повинен усунути причини та повернути доопрацьовану Заявку Виконавцю. Заявка в Статусі «відхилена» знаходиться в зоні відповідальності Автора Заявки, поки він не усуне причини відхилення і не поверне Заявку знову в опрацювання Виконавцю.

У випадку запиту Користувачем в Заявці нестандартного рівня доступу до ПЗ, мережевого ресурсу, Виконавець повинен відправити Заявку на погодження до відповідального за погодження нестандартного доступу працівника Замовника.

При відхиленні Виконавцем Заявки, опрацювання її в Системі припиняється.

Після передачі Заявки на Відповідального виконавця, останній згідно черговості виконання Заявок в Системі, приступає до її виконання та переводить Заявку в Статус «в роботі» та після завершення виконання переводить Заявку в Статус «Закрито успішно», якщо етап Маршруту виконання Заявки є не кінцевим передати Заявку на наступний етап опрацювання по Маршруту при цьому Статус заявки залишається «в роботі».

Після отримання повідомлення про завершення Заявки Автор Заявки повинен підтвердити в Системі успішність виконання. В разі неотримання підтвердження на протязі одного робочого дня слідкуючого за днем виконання Заявки, Заявка вважається виконаною успішно.

При інформуванні Користувачем Виконавця щодо необхідності прискорити виконання вже зареєстрованої Заявки, Виконавець зобов’язаний відобразити дане прохання у вигляді коментаря до Заявки та проінформувати Відповідального виконавця Заявки щодо черговості виконання ним Заявки.

У випадку, якщо в процесі здійснення заходів з виконання Заявки Виконавець виявляє перешкоди для її виконання, які настали з вини Замовника, Виконавець попередньо інформує Замовника та з’ясовує всі обставини з відповідальними працівниками Змовника, і якщо перешкоди не усунуто Замовником в припустимий для вчасного виконання Заявки термін, переводить заявку в статус «Закрита без виконання» з обов’язковим вказанням причин та обставин що унеможливили виконання Заявки.

Виконавець зобов’язаний надати Послуги з Маршрутизації Заявки в строк до 15 хвилин з моменту її отримання.

* + 1. **Моніторинг опрацювання Заявок в Системі**

Виконавець проводить щоденний моніторинг виконання Заявок в статусі «прийнято» та «в роботі», термін виконання яких закінчився, та інформувати про такі випадки засобами електронної пошти Замовника, Відповідального виконавця Заявки та в разі виконання Заявки Аутсорсинговою компанією - Відповідальних менеджерів Заявок Аутсорсингових компаній. До електронного листа додається реєстр Заявок виконання яких прострочене та вказується кількість часу прострочки.

* + 1. **Супроводження Бази знань**

Послуга складається з:

* Наповнення, редагування Бази Знань інформацією щодо Інших послуг та ІТ-послуг;
* Перевірка на актуальність та видалення неактуальної інформації в Базі Знань;
* Написання інструкцій, рекомендацій Користувачам щодо роботи в Системі, ПЗ та розміщення даних інструкцій, рекомендацій в Базі Знань;
* Виявлення найбільш частих питань, проблем, Користувачів, їх аналіз та формування на них відповіді у виді інструкції для Користувачів, розміщення даної інструкції в Базі Знань;
* Відправлення запитів засобами електронної пошти до Відповідальних менеджерів Заявок раз на 2 тижні щодо виявлення ними частих питань Користувачів та відповідей на них, отримання відповідей на такі запити, розміщення в Базі Знань таких частих питань та відповідей них в зручному зрозумілому Користувачам вигляді;
* Виконання запитів засобами електронної пошти до Відповідальних менеджерів Виконавця раз на 2 тижні щодо описання ними дій для надання ІТ-послуг та Інших послуг для організації їх в зручному читабельному виді в Базі Знань;
* Отримання інформації від Відповідальних менеджерів Заявок для її розміщення в Базі Знань, приведення її в зрозумілий Користувачам вигляд для розміщення в Базі Знань.

Розміщення, видалення, редагування будь-якої інформації та строки їх проведення в Базі Знань Виконавець попередньо погоджує із відповідальним менеджером Замовника засобами електронної пошти.

Виконавець отримує інформацію від Замовника для її розміщення в Базі Знань наступним чином:

* Самостійно готує інформацію;
* Інформація передається Замовником;
* Інформація надається Аутсорсинговими компаніями;
* Шляхом інтерв’ювання співробітників Виконавця, Аутсорсингових компаній, Замовника.
	1. **ВІДДАЛЕНА ПІДТРИМКА КОРИСТУВАЧІВ ТА ВІДДАЛЕНЕ НАЛАШТУВАННЯ ПЗ КОРИСТУВАЧІВ**

Послуга складається з:

* Визначення черговості виконання Заявок
* Усунення Інцидентів РМ Користувачів
* Опрацювання Запитів на обслуговування РМ Користувачів
* Усунення Інцидентів з ПЗ на РМ Користувача
* Опрацювання Запитів на обслуговування ПЗ на РМ Користувача

З моменту, коли Заявка Користувача потрапляє на Відповідального виконавця Заявки, розпочинається відлік Часу реагування Відповідального виконавця Заявки на Заявку. Виконавець повинен повідомити в Заявці Користувача, що він прийняв її в роботу, і з даного моменту закінчується відлік Часу реагування на Заявку та починається відлік Часу виконання Заявки.

* + 1. **Визначення черговості виконання Заявок**

Відповідальний виконавець Заявки опрацьовує заявки згідно Пріоритетів та строків виконання заявок. В першу чергу, при однакових строках опрацювання Заявок Виконавець опрацьовує Заявки по типу Інциденти від найбільшого Пріоритету до найменшого, потім Заявки типу Запити на обслуговування.

Пріоритет по Заявкам типу Запит на обслуговування прив'язується до Класифікації Заявки в Системи. Виконавець зобов'язаний опрацьовувати Заявки на обслуговування ПЗ РМ Користувачів в строки, встановлені до кожної з Класифікацій Заявок Замовником.

Відповідальний виконавець Заявки, при наявності у нього на виконанні Заявок з однаковими пріоритетами та строком опрацювання, в першу чергу опрацьовує Заявки, за якими було додано коментар щодо прискорення виконання Заявки.

* + 1. **Усунення Інцидентів РМ Користувачів**

Послуга складається з:

* підключення до РМ засобами віддаленого доступу,
* визначення проблеми;
* виконання необхідних налаштувань;
* перевстановлення ПЗ;
* оновлення ПЗ;
* інше в залежності від типу проблеми.

Строки Усунення Інцидентів РМ Користувачів наведені нижче:

|  |  |
| --- | --- |
| **Час реагування на Заявку (роб. год)** | **Час виконання Заявки (роб. год)** |
|
|
| **Пріоритет** | **Пріоритет** |
| **Високий** | **Середній** | **Низький** | **Високий** | **Середній** | **Низький** |
| 0,25 | 0,25 | 0,25 | 1 | 2 | 4 |

* + 1. **Опрацювання Запитів на обслуговування РМ Користувачів**

Послуга складається з:

* Діагностика РМ Користувача
* Реєстрація нового Облікового запису Користувача
* Блокування / розблокування Облікового запису Користувача
* Підключення / відключення Облікових записів Користувачів до електронних поштових систем
* Створення / видалення груп розсилок / поштових адрес загального користування Замовника, включення / виключення поштових адрес Користувачів до даних груп розсилок / поштових адрес загального користування Замовника
* Надання / зміна прав доступу Облікових записів Користувачів
* Переміщення даних Користувача
* Антивірусна підтримка
* Налаштування периферійного обладнання, встановлення драйверів
* Надання консультацій Користувачам засобами телефонного зв'язку та електронної пошти

Строки опрацювання Запитів на обслуговування РМ Користувачів наведені нижче:

|  |  |
| --- | --- |
| **Час реагування на Заявку (роб. год)** | **Час виконання Заявки (роб. год)** |
|
|
| **Пріоритет** | **Пріоритет** |
| **Високий** | **Середній** | **Низький** | **Високий** | **Середній** | **Низький** |
| 0,25 | 0,25 | 0,25 | 1 | 2 | 4 |

* + 1. **Усунення Інцидентів з ПЗ на РМ Користувача**

Послуга складається з:

* підключення до РМ засобами віддаленого доступу;
* визначення проблеми;
* виконання необхідних налаштувань;
* перевстановлення ПЗ;
* оновлення ПЗ;
* інше (в залежності від типу проблеми);

Строки усунення Інцидентів з ПЗ на РМ Користувачів наведені нижче:

|  |  |
| --- | --- |
| **Час реагування на Заявку (роб. год)** | **Час виконання Заявки (роб. год)** |
|
|
| **Пріоритет** | **Пріоритет** |
| **Високий** | **Середній** | **Низький** | **Високий** | **Середній** | **Низький** |
| 0,25 | 0,25 | 0,25 | 1 | 2 | 4 |

* + 1. **Опрацювання Запитів на обслуговування ПЗ на РМ Користувача**

Послуга складається з:

* Інсталяція ПЗ (підключення до РМ засобами віддаленого доступу, встановлення ПЗ з адміністративними правами, налаштування параметрів ПЗ, а саме – параметри підключення до серверів, віддалених сервісів, засобів криптографічного захисту та інше) для роботи в мережі Замовника) на РМ Користувача.
* Налагодження ПЗ (підключення до РМ засобами віддаленого доступу, налаштування параметрів ПЗ під Користувача для його зручної роботи) на РМ Користувача.
* Налаштування ПЗ, драйверів для роботи з Ключами підпису Користувачів, запис даних ключів на з’ємні носії на РМ Користувача.
* Зміна налаштування ОС (підключення до РМ засобами віддаленого доступу, зміна налаштувань ОС з адміністративними правами, контроль результату змін) на РМ Користувача.
* Зміна налаштувань ПЗ (підключення до РМ засобами віддаленого доступу, зміна налаштувань ПЗ з адміністративними правами, контроль результату змін) на РМ Користувача
* Створення/редагування/видалення/архівування мережевих ресурсів
* Надання доступу/відключення Облікових записів Користувачів до мережевих ресурсів
* Надання консультацій Користувачам Замовника засобами телефонного та поштового зв'язку по роботі з ОС, по роботі з ПЗ на РМ Користувачів
* Оновлення ПЗ (підготовка оновлення – отримання від розробника, завантаження з мережі Інтернет та інше, підключення до РМ засобами віддаленого доступу, встановлення оновлення, контроль результату оновлення) на РМ Користувача
* Налаштування прав доступу до ПЗ на РМ Користувача.

Строки опрацювання Запитів на обслуговування ПЗ на РМ Користувачів наведені нижче:

|  |  |
| --- | --- |
| **Час реагування на Заявку (роб. год)** | **Час виконання Заявки (роб. год)** |
|
|
| **Пріоритет** | **Пріоритет** |
| **Високий** | **Середній** | **Низький** | **Високий** | **Середній** | **Низький** |
| 0,25 | 0,25 | 0,25 | 1 | 2 | 4 |

* 1. **ПІДГОТОВКА ТА НАДАННЯ ЗВІТНОСТІ**

Виконавець готує та надає Замовнику, звітність засобами електронної пошти стосовно Заявок, що реєструються, обробляються і контролюються в Системі.

Звітність надається періодично в дату та час вказані Виконавцю Замовником.

Перелік звітів та планові дати та час їх розсилки можуть бути змінені Замовником з обов’язковим інформуванням про це Виконавця засобами електронної пошти, телефонного зв'язку або через Заявку в Системі по відповідній Класифікації. Параметри та формати формування звітності надаються Виконавцю в Правилах Замовника.

Виконавець зобов’язаний надавати наступні періодичні звіти:

* Звіт, щодо рівня обслуговування за Послугою «Прийом, реєстрація та моніторинг Звернень, Заявок Користувачів та Систем моніторингу» – в кожний перший Робочий день місяця о 9:00 за попередній місяць;
* Звіт, щодо рівня обслуговування за Послугою «Віддалена підтримка РМ Користувачів та Віддалене налаштування ПЗ Користувачів Замовника» – в кожний перший Робочий день місяця о 9:00 за попередній місяць;
* Звіт, що підтверджує «Показник рівня якості послуг електронною поштою» – в кожний перший Робочий день місяця о 9:00 за попередній місяць;
* Звіт, що підтверджує «Показник надання періодичної звітності» – в кожний перший Робочий день місяця о 9:00 за попередній місяць;
* Звіт про виконання Заявок в розрізі Відповідальних виконавців Заявок – в кожний перший Робочий день місяця о 9:00 за попередній місяць;
* Звіт в розрізі Заявок за Класифікаціями по Класифікації «Інциденти» в Системі – в кожний перший день тижня в Робочий час за попередній тиждень;
* Звіт в розрізі Заявок за Класифікаціями по Класифікації «Інциденти» в Системі – в кожний перший Робочий день місяця в Робочий час за попередній місяць;
* Звіт по простроченим Заявкам з групуванням по підрозділам Замовника, Аутсорсинговим компаніям – в кожний перший день тижня за попередній тиждень;

**Учасник у складі пропозиції повинен надати наступні документи:**

1. Гарантійний лист від Учасника про надання Послуг належної якості відповідно до умов Технічного завдання цієї документації конкурсних торгів.

**Додаток № 4 до**

 **Документації**

**ПРОЕКТ ДОГОВОРУ**

**Договір № \_\_\_\_\_\_\_**

**про надання послуг з обробки звернень користувачів та віддаленої підтримки робочих місць (комп’ютерної техніки)**

м. Київ «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2016 р.

**ПУБЛІЧНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО АКЦІОНЕРНИЙ БАНК «УКРГАЗБАНК»**, надалі іменується «Замовник», що є платником податку на прибуток за базовою (основною) ставкою відповідно до п.136.1 ст.136 розділу ІІІ Податкового кодексу України, в особі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, який діє на підставі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, з однієї сторони, і

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**, надалі іменується «Виконавець», що є платником податку \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(заповнюється Учасником процедури закупівлі)*, в особі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, який діє на підставі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, з іншої сторони, далі разом іменовані – «Сторони», а окремо – «Сторона», уклали цей Договір №\_\_\_\_\_\_\_\_ від \_\_.\_\_.2016 про надання послуг з обробки звернень користувачів та віддаленої підтримки робочих місць (комп’ютерної техніки), далі іменований – «Договір», про нижченаведене:

**ВИЗНАЧЕННЯ ТА ТЛУМАЧЕННЯ**

**Автор Заявки** – співробітник Замовника, Виконавця, який є автором зареєстрованої Заявки в Системі, тобто від його імені була зареєстрована Заявка в Системі.

**Антивірусна підтримка** – перевірка на віруси файлів, програмного забезпечення (далі – ПЗ) або операційних систем (далі – ОС).

**Аутсорсингова компанія** – компанії, що надають ІТ-послуги та Інші послуги Замовнику, опрацьовуючи Заявки в Системі. Замовник передає інформацію Виконавцю про Аутсорсингові компанії (назва, контакти Відповідального менеджера, перелік Класифікацій, Маршрутів, порядок взаємодії Виконавця з Аутсорсинговими компаніями) в строк до п'яти робочих днів після підписання Договору. При підписанні договору Замовником з новою Аутсорсинговою компанією Замовник інформує про це Виконавця офіційним листом в строк до трьох робочих днів після підписання договору.

**База даних** – сукупність даних, впорядкованих та організованих між собою.

**База знань** – сукупність відомостей Замовника та Виконавця про певні теми або задачі, організована Виконавцем в зручному вигляді для її Користувачів (інформація про ІТ-послуги та особливості їх надання, Інші послуги, що надаються через Систему, інформація про саму Систему – її Маршрути, їх опис тощо). База знань розміщена в Системі та/або на Мережевому ресурсі Замовника.

**Інші послуги** – послуги, що надаються Аутсорсинговими компаніями, структурними підрозділами Замовника шляхом опрацювання Заявки в Системі (обслуговування рахунків / карток / платіжних доручень клієнтів, передавання цінностей між підрозділами банку, купівля / продаж готівки, замовлення автомобілів та інше), крім ІТ-послуг.

**БФП** – багатофункціональний пристрій.

**Відповідальний виконавець Заявки** – спеціалісти Виконавця, Замовника, Аутсорсингових компаній, які відповідальні за виконання Заявки.

**Відповідальний менеджер Заявки** – спеціалісти Виконавця, Замовника або Аутсорсингових компаній, уповноважені здійснювати координацію та інші заходи в ході надання ІТ-послуг, Інших послуг.

**Віддалена підтримка РМ Користувачів** – підключення Виконавця за допомогою програми MS SCCM або аналогічної до робочих місць (далі – РМ) Користувачів, використовуючи локальну або глобальну мережу для вирішення проблем та налаштування РМ Користувачів.

Віддалене налаштування ПЗ Користувачів – підключення Виконавця за допомогою програми MS SCCM або аналогічної до РМ Користувача для налаштування ПЗ на РМ Користувача без внесення зміни у код цього ПЗ.

**Власник мережевого ресурсу** – Користувач, що був ініціатором створення мережевого ресурсу та відповідальний за погодження доступів до нього.

**ДІТ** – Департамент інформаційних технологій.

**Діагностика** – процедура з переліком засобів, відомостей та методів оцінки технічного стану обладнання та ПЗ Замовника.

**Дочірня Заявка** – Заявка, що створена на основі раніше зареєстрованої Заявки та містить посилання на номер Заявки, на основі якої вона створена.

**Драйвер** – системне програмне забезпечення, за допомогою якого ОС на РМ Користувача або ПЗ на РМ Користувача отримує доступ до периферійного обладнання.

**Ескалація** – інформування Виконавцем Відповідального менеджера Заявки Замовника, Аутсорсингової компанії у разі порушення строків опрацювання Заявок або отримання скарг від Користувача на неналежне виконання Заявки Відповідальним виконавцем Заявки.

**Запит на обслуговування** – тип Заявки на надання інформації, консультації, надання доступу до Мережевого ресурсу або ПЗ, скидання паролю, встановлення та налаштування ПЗ на РМ Користувача тощо.

**Заявка** – зареєстроване Виконавцем або Користувачем в Системі Звернення. Заявка обов’язково має реєстраційний номер та відмітки дати і часу реєстрації. Заявки за видами послуг поділяються на Заявки щодо надання ІТ-послуг та Інших послуг. Заявки за типами поділяються на Інциденти та Запити на обслуговування.

**Звернення** – інформування Користувачем або Системою Моніторингу Виконавця та/або надання запитань Користувачем Виконавцю про необхідність надання ІТ-послуг та Інших послуг, вирішення інцидентів, подане одним із наступних способів: засобами електронної пошти; засобами телефонного зв’язку.

**Звіт –** це звітність, яка надається Виконавцем Замовнику згідно п. 4 Додатку №1 Порядок та умови надання послуг.

**Інцидент** – виявлена подія Користувачем погіршення якості або непрацездатності ІТ-послуг чи Інших послуг, несправність, збій у роботі обладнання РМ або ПЗ Замовника.

**Інформаційні технологій (далі – ІТ)** – сукупність методів, виробничих і програмно-технологічних засобів та обладнання, що дозволяють здійснювати збір, зберігання, обробку і передачу інформації в числовій формі за допомогою засобів обчислювальної техніки і зв'язку.

**IT-інфраструктура мережі Замовника (далі – IT-інфраструктура)** – комплекс взаємозв'язаних технологій, технічних, програмних засобів, систем зв'язку і телекомунікацій, що створює систему функціонування ІТ. До складу ІТ-інфраструктури входять: обладнання РМ Користувачів, обладнання РМ загального користування, ПЗ РМ Користувачів, інформація РМ Користувачів, обладнання ІТ-інфраструктури Замовника.

**ІТ-послуги** – регламентовані дії з надання та підтримки, обслуговування за ІТ- сервісами, що надаються структурними підрозділами Замовника, Виконавцем або Аутсорсинговими компаніями Користувачам для виконання ними визначених операцій та\або бізнес-процесів з урахуванням попередніх домовленостей, щодо параметрів якості надання та підтримки ІТ-послуг.

**ІТ-сервіс** – предмет надання ІТ-послуги, складається з логічно зв’язаних компонентів – конфігураційних елементів (програмного забезпечення, обладнання, Баз даних та інше).

**Класифікація Заявки в Системі (далі Класифікація)** – трьохрівневий класифікатор ("Підсистема", "Категорія", "Об'єкт"), що обирається/змінюється Користувачем, Виконавцем при реєстрації Заявки в Системі та при зміні Маршруту Заявки в Системі. В залежності від обраної Класифікації Заявка опрацьовується Відповідальними виконавцями Заявки по визначеному Маршруту.

**Ключ підпису Користувача** – вид електронного підпису Користувача в ПЗ, отриманий за результатом криптографічного перетворення набору електронних даних Користувача, який додається до цього набору або логічно з ним поєднується і дає змогу підтвердити його цілісність та ідентифікувати автора підпису. Ключ підпису Користувача може зберігатися на РМ Користувача, з’ємному носії інформації (дискета, диск, USB-накопичувач, USB-токен, OTP-токен).

**Користувач** – співробітник Замовника, отримує ІТ-послуги та Інші послуги, або співробітник Аутсорсингової компанії, Виконавця, що має Обліковий запис Користувача в Системі та отримує ІТ-послуги та Інші послуги.

**Маршрут опрацювання Заявки в Системі (далі Маршрут)** – правило та процес опрацювання Заявки Відповідальним виконавцем Заявки визначеної Класифікації.

**Маршрутизація Заявки** – передача зареєстрованих Заявок на Відповідального виконавця Заявки.

**Мережеві ресурси** – частина інформації, до якої може бути виконаний віддалений доступ з РМ Користувача в локальній мережі Замовника (диски, каталоги, файли).

**Обладнання РМ** – персональні комп'ютери у складі системного блоку та монітору, периферійне обладнання, інформація на РМ Користувачів (локальні файли, профілі локальних користувачів).

**Обліковий запис Користувача** – сукупність інформації про Користувача, прав Користувача відповідно до ПЗ, ОС, каталогу користувачів Замовника.

**ОС** – операційна система, що встановлена на РМ, та використовується Замовником для забезпечення його діяльності.

**Первинне дослідження Заявки** – перевірка заповнення Заявки усією необхідною інформацією для можливості її виконання Відповідальним виконавцем Заявки.

**Периферійне обладнання** – мережеві / локальні принтери, мережеві / локальні сканери, мережеві / локальні БФП, копіювальна техніка, веб-камери, гарнітура тощо.

**Підмінний фонд** – набір працездатного обладнання IT-інфраструктури та запасних частин для нього, що створюється та управляється Замовником з метою забезпечення прискорення виконання Виконавцем процесів заміни/ремонту несправного обладнання Замовника при наданні Послуг.

**Планова дата виконання Заявки** – запланована дата та час виконання Заявки Відповідальним виконавцем в Системі.

**Повний час виконання Заявки** – інтервал Робочого часу від моменту потрапляння Заявки в Системі на Відповідального виконавця Заявки (після отримання усіх необхідних погоджень департаментом банківської безпеки Замовника, Власником мережевого ресурсу, іншими структурними підрозділами Замовника, якщо вони необхідні) до моменту повного надання послуг по Заявці Відповідальним виконавцем Заявки в Системі та підтвердження Автором Заявки або Користувачем. Повний час виконання Заявки складається з Часу реагування на Заявку та Часу виконання Заявки. Якщо Заявка потрапила на Відповідального виконавця Заявки після закінчення Робочого часу, то відлік Повного часу виконання Заявки починається з наступного Робочого дня з 9:00.

**Позаробочий час** – інтервал робочого дня протягом якого Виконавець надає послуги Замовнику згідно Договору: з 8:00 до 9:00 та з 18:00 до 20:00 та в останній Робочий день місяця з 8:00 до моменту повідомлення Замовником засобами телефонного зв’язку про закінчення роботи.

**Показник рівня якості Послуг** – показник, за яким перевіряється якість наданих Послуг Виконавцем Замовнику.

**Правила** – набір документів що містить інформацію необхідну для надання Послуг.

**Пріоритет** – характеристика Звернень/Заявок, яка визначає строки надання ІТ-послуг чи Інших послуг та черговість виконання Звернень/Заявок. Визначено три пріоритети:

Високий пріоритет. Відсутність даної послуги у Користувачів призводить до унеможливлення виконання усіх бізнес-задач усіма Користувачами одного структурного підрозділу Замовника, або Користувачів, розташованих в одному приміщенні, або VIP-Користувачів. Повна недоступність послуги. Застосовується для: Інцидентів, коли заблоковані усі бізнес-функції всіх точок обслуговування регіону, або критично важливих робочих місць однієї точки: Інциденти ІТ-інфраструктури, що блокують роботу регіонального центру комутацій та/або всіх точок обслуговування регіону, Інциденти РМ, що блокують бізнес-функції критично важливих робочих місць, які не можуть бути виконані на іншому робочому місці або іншим працівником точки обслуговування);

Середній пріоритет. Відсутність даної послуги у Користувача Замовника призводить до унеможливлення виконання ним основних бізнес-задач. Обмежене функціонування послуги. Застосовується для: Інцидентів у випадках, коли Інцидентом ІТ-інфраструктури заблоковано основні бізнес-функції однієї точки обслуговування, Інцидентом РМ заблоковано виконання бізнес-функцій не критичного робочого місця, а також для Запитів на обслуговування, які критично важливі для користувачів);

Низький пріоритет. Заявка Користувача щодо отримання ІТ-послуг та Інших послуг або вирішення Інциденту. Послуга при цьому доступна Користувачу. Застосовується для: Інцидентів та Запитів на обслуговування у всіх інших випадках.

**Пріоритезація** – визначення та виставлення Виконавцем, Замовником в Заявці коректного пріоритету під час реєстрації Заявки в Системі та зміни пріоритету в Заявці протягом її опрацювання в Системі.

**Програмне забезпечення (далі – ПЗ)** – відноситься все ПЗ на РМ Користувача, що використовується Замовником у власній господарській діяльності (стандартне ПЗ, нестандартне ПЗ, драйвери ОС). Перелік ПЗ та його версій підлягає постійному оновленню та змінам.

**Стандартне ПЗ** – це ПЗ, використання якого погоджене внутрішніми нормативними документами Замовника. Нестандартне ПЗ – будь-яке інше ПЗ (котре не ввійшло в перелік стандартного), використання якого необхідне для забезпечення господарської діяльності Замовника. Встановлення / налаштування нестандартного ПЗ потребує погодження його використання департаментом банківської безпеки Замовника. Орієнтовний перелік стандартного ПЗ надається в Додатку №1 Порядок та умови надання послуг.

**Робоче місце Користувача (далі – РМ)** – персонально виділений Користувачу набір обладнання інформаційних технологій, під’єднаний до корпоративної мережі Замовника засобами локальної мережі точки обслуговування, призначений для забезпечення Користувача Замовника ІТ-послугами для виконання функціональних обов’язків.

**Робочий день** – робочі дні Замовника згідно з чинним законодавством та Постановами Національного банку України.

**Робочий час** – інтервал робочого дня протягом якого Виконавець надає послуги Замовнику згідно Договору: з 9:00 до 18:00.

**Серверна система** – це серверне обладнання, системи зберігання даних, мережа зберігання даних та ПЗ (серверне програмне забезпечення) Замовника, розташоване в ЦОД/ЦК.

**Система моніторингу** – функціональне програмне забезпечення Замовника, що розміщене на серверах Замовника та використовується ним для виявлення та відслідковування конкретних подій з ІТ-інфраструкторою. Замовником використовуються наступні Системи моніторингу – MS SCOM, SolarWinds, SafeQ, Оріон. Перелік Систем моніторингу може бути змінено Замовником.

**Система обробки Заявок (далі – Система)** – програмне забезпечення Замовника Astrosoft HelpDesk, за допомогою якого реєструються, опрацьовуються та здійснюється моніторинг статусів Заявок з ІТ-послуг та Інших послуг. Виконавець реєструє, опрацьовує та здійснює моніторинг виконання Заявок Користувачів Замовника в Системі. У випадку зміни Системи Замовник та Виконавець укладають Додатковий Договір про зміну Системи.

**Статус Заявки (далі Статус)** – характеристика Заявки, яка визначає етап її життєвого циклу, на якому вона перебуває в конкретний момент часу.

**Телекомунікаційна система** – телекомунікаційне обладнання (активне мережеве обладнання, а саме, – комутатори, маршрутизатори, модеми та ін.) та СКС розташоване в ЦОД/ЦК.

**Тип Заявки** – Інцидент, Запит на обслуговування.

**Точки обслуговування** – Відділення, Дирекції, Головна установа Замовника.

**Фактична дата виконання заявки** – фіксація в Системі дати та часу надання послуги по Заявці Відповідальним виконавцем Заявки, підтверджений Автором Заявки або Користувачем.

**Центр комутації (далі – ЦК)** – місця зосередження телекомунікаційних систем в приміщеннях Замовника.

**Центр обробки даних (далі ЦОД)** – це ЦК, в яких крім телекомунікаційних систем додатково зосереджені серверні системи, в приміщеннях Замовника.

**Час реагування на Заявку** – інтервал Робочого часу від моменту потрапляння Заявки в Системі на Відповідального виконавця Заявки (після отримання усіх необхідних погоджень департаментом банківської безпеки Замовника, Власником мережевого ресурсу, іншими структурними підрозділами Замовника, якщо вони необхідні) до повідомлення ним, що Заявка прийнята ним до виконання. Якщо Заявка потрапила на Відповідального виконавця Заявки після закінчення Робочого часу, то відлік Часу реагування на Заявку починається з наступного Робочого дня з 9:00.

**Час виконання Заявки** – інтервал Робочого часу від моменту повідомлення Відповідальним виконавцем Заявки, що вона прийнята ним до виконання, до моменту повного надання послуг по Заявці Відповідальним виконавцем Заявки в Системі. Якщо Заявка потрапила на Відповідального виконавця Заявки після закінчення Робочого часу, то відлік Часу виконання Заявки починається з наступного Робочого дня з 9:00.

**VIP-Користувачі** – Користувачі Замовника, котрі обіймають посаду директора департаменту/директора дирекції та вищу.

**Web-інтерфейс Системи** – інтерфейс доступу Користувачів до Системи, розташований за адресою в корпоративній мережі Замовника http://kv00-s-sql-hd03/zayavka. Доступ Користувачам до Системи надає Замовник.

1. **ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ**
	1. Замовник замовляє і оплачує, а Виконавець протягом дії цього Договору зобов’язується надавати послуги з обробки звернень користувачів та віддаленої підтримки робочих місць (комп’ютерної техніки) в порядку та на умовах передбачених цим Договором (надалі за текстом – «Послуги»).
	2. Перелік, порядок, умови, строки надання Послуг визначено в Додатку №1 до цього Договору «Порядок та умови надання послуг».
2. **ПОРЯДОК ПРИЙОМУ ПОСЛУГ, ВАРТІСТЬ ПОСЛУГ ТА ПОРЯДОК ЗДІЙСНЕННЯ РОЗРАХУНКІВ**
	1. Не пізніше 5 (п’ятого) числа місяця наступного за звітним періодом, в якому надавались Послуги, Виконавець складає в двох примірниках Акт наданих послуг за визначеною в Додатку №2 до цього Договору формою і надає його Замовнику. Акт наданих послуг складається станом на останній робочий день звітного періоду. Сторони визначили, що Звітним періодом по цьому Договору є один календарний місяць.
	2. Вартість Послуг за звітний період складається із вартості Послуг згідно Додатку №3 до Договору.
	3. Факт надання Послуг за звітний період згідно умов цього Договору засвідчується підписанням Сторонами Акту наданих послуг.
	4. Уповноважений представник Замовника підписує відповідний Акт наданих послуг протягом 7 (семи) банківських днів після отримання його від Виконавця або в цей самий термін надає мотивовану відмову від підписання. Після підписання Замовник повертає один примірник підписаного Акту наданих послуг Виконавцю, який (Виконавець) на його підставі протягом 2 (двох) банківських днів виставляє Замовнику рахунок-фактуру на оплату наданих Послуг. У випадку надання Замовником Виконавцю мотивованої відмови від підписання Акту наданих послуг Виконавець усуває виявлені недоліки протягом 2 (двох) банківських днів та направляє Акт наданих послуг Замовнику на підписання повторно.
	5. Загальна вартість Послуг згідно цього Договору складається з Послуг з прийому, реєстрації та моніторингу Звернень і Заявок Користувачів та Систем моніторингу та Послуг з віддаленої підтримки робочих місць користувачів Замовника та віддаленого налаштування програмного забезпечення користувачів Замовника і не може перевищувати \_\_\_\_\_\_\_ грн. \_\_\_ коп. (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ грн. \_\_\_\_коп.), крім того ПДВ *(у разі, якщо учасник є платником ПДВ)* в розмірі \_\_\_\_\_\_\_ грн. \_\_\_\_\_коп. (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ грн. \_\_\_\_коп.), разом з ПДВ \_\_\_\_\_\_\_ грн. \_\_\_коп. (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ грн. \_\_\_\_коп.) *(заповнюється при підписанні Договору).*
	6. Оплата наданих Послуг здійснюється Замовником щомісячно на підставі рахунку-фактури на оплату наданих Послуг, наданого Виконавцем згідно п.2.4 Договору, протягом 7 (семи) банківських днів з його моменту отримання.
3. **ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН**
	1. **Замовник зобов'язується:**
		1. Дотримуватись взятих на себе зобов’язань по Договору.
		2. Своєчасно оплачувати надані Послуги в порядку та на умовах, встановлених цим Договором.
		3. У разі змін в внутрішніх нормативних документах Замовника з інформаційної безпеки, письмово інформувати Виконавця про такі зміни.
	2. **Замовник має право:**
		1. Вимагати від Виконавця своєчасного виконання останнім взятих на себе зобов’язань по даному Договору та Додатком до нього;
		2. Достроково розірвати цей Договір, в порядку та з дотриманням вимог визначених в п.5.2. цього Договору;
		3. Контролювати надання Послуг у строки, встановлені цим Договором;
		4. Зменшувати обсяг закупівлі надання Послуг та Загальну вартість Послуг залежно від реального фінансування видатків. У такому разі Сторони вносять відповідні зміни до цього Договору шляхом укладання додаткових договорів до Договору;
		5. Повернути рахунок - фактуру та Акт наданих послуг Виконавцю без здійснення оплати в разі неналежного оформлення документів (відсутність печатки, підписів тощо).
		6. У разі не підключення Виконавця до термінального серверу Замовника з вини Виконавця у визначений строк відповідно до Додатку №1 цього Договору, Замовник має право розірвати Договір.
	3. **Виконавець зобов'язується:**
		1. Надавати Замовнику Послуги в порядку та на умовах, встановлених цим Договором та Додатками до нього.
		2. Залучати до надання Послуг спеціально підготовлений кваліфікований технічний персонал.
		3. Забезпечити відповідний рівень якості Послуг, що надаються по цьому Договору, до рівня якості Послуг, узгодженому Сторонами в Додатку №1 до Договору.
		4. Щомісячно Виконавець зобов’язаний надавати Замовнику відповідну звітність передбачену п.3.3 Додатку №1 до цього Договору.
		5. Надати перелік Відповідальних менеджерів Заявок та Відповідальних виконавців Заявок, які будуть залучені до надання Послуг Замовнику. Цей перелік повинен бути затверджений Відповідальним менеджером Заявок від Замовника. Зміни в такий затверджений перелік можуть вноситись тільки за погодженням Відповідального менеджера Заявок від Замовника.
		6. Усі Відповідальні менеджери Заявок та Відповідальні виконавці Заявок від Виконавця, які допущені до надання Послуг Замовнику, повинні неухильно дотримуватись вимог актів внутрішнього регулювання (розпорядку) Замовника щодо інформаційної безпеки, вони в обов'язковому порядку та під власноручний підпис повинні ознайомитись із актами внутрішнього регулювання (розпорядку) щодо інформаційної безпеки та особисто підписати зобов'язання про нерозголошення інформації з обмеженим доступом, яка стала їм відома під час виконання службових обов'язків.
		7. У разі надання Замовником Виконавцю письмового обґрунтування причин відмови від підписання Акту наданих послуг, оформити разом із Замовником двосторонній Акт з переліком необхідних доопрацювань, виконати всі доопрацювання, вказані у цьому Акті за власний рахунок та у зазначені Актом строки.
		8. Виконавець зобов'язується забезпечити своїх Відповідальних менеджерів Заявок та Відповідальних виконавців Заявок усім необхідним обладнанням, мережею для надання Послуг.
		9. Виконавець повинен самостійно забезпечити своїх Відповідальних менеджерів Заявок та Відповідальних виконавців Заявок, що надаватимуть Послуги Замовнику, багатоканальними IP телефонами Cisco, які мають бути підключені Виконавцем за допомогою зашифрованого каналу зв'язку до мережі Замовника, для забезпечення комунікацій з Користувачами, Відповідальними виконавцями Заявок, Відповідальними менеджерами Заявок.
		10. Виконавець повинен дотримуватися правил ділового спілкування при взаємодії із Користувачами, Відповідальними виконавцями Заявок, Відповідальними менеджерами Заявок засобами телефонного зв'язку, засобами електронної пошти, через Web-інтерфейс Системи при наданні Послуг.
		11. Виконавець гарантує, що отримав усі необхідні згоди на передачу Замовнику персональних даних відповідальних менеджерів Заявок та відповідальних виконавців Заявок.
	4. **Виконавець має право:**
		1. Вимагати від Замовника своєчасного виконання останнім взятих на себе зобов’язань по даному Договору.
		2. Своєчасно та в повному обсязі отримувати плату за надані Послуги.
		3. На дострокове надання Послуг за попереднім письмовим погодженням з Замовником.
4. **ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН**
	1. У випадку порушення зобов'язання, що виникає з цього Договору, винна Сторона несе відповідальність визначену цим Договором та (або) чинним законодавством України, крім випадків, якщо порушення сталося не з її вини (умислу чи необережності).
	2. У випадку порушення Замовником строку оплати за надані Послуги, згідно з п. 2.6. цього Договору, Замовник сплачує Виконавцю пеню в розмірі облікової ставки НБУ, що діяла в період за який нараховується пеня, від неоплаченої суми за кожний день прострочення оплати.
	3. У разі порушення Виконавцем строку реєстрації Звернень Системи Моніторингу (згідно п.3.1.2. Додатку 1 цього Договору) Виконавець сплачує Замовнику штраф у розмірі 0,01% від Загальної вартості Послуг, що зазначена в п.2.5., за кожен випадок.
	4. У разі неналежного виконання Послуг з перевірки, опрацювання, відхилення, повернення на доопрацювання Заявок (згідно п.3.1.3. Додатку 1 цього Договору) та маршрутизацію Заявок (згідно п.3.1.4. Додатку 1 цього Договору), що складає 15 хвилин, Виконавець сплачує Замовнику штраф у розмірі 0,01% від Загальної вартості Послуг, що зазначена в п.2.5., за кожні 15 хвилин прострочення.
	5. У разі неналежного виконання Послуг із супроводження Бази Знань (згідно п.3.1.6. Додатку 1 цього Договору) Виконавець сплачує Замовнику штраф у розмірі 0,01% від Загальної вартості Послуг, що зазначена в п.2.5., за кожен випадок.
	6. У разі неналежного виконання Послуг з віддаленої підтримки Користувачів та віддаленого налаштування ПЗ Користувачів (згідно п.3.2. Додатку 1 цього Договору) Виконавець сплачує Замовнику штраф у розмірі 0,05% від Загальної вартості Послуг, що зазначена в п.2.5., за кожен строк що дорівнює Часу виконання Заявки.
	7. У разі неналежного виконання Послуг з розробки, підготовки, надання та супроводження звітності (згідно п.3.3. Додатку 1 цього Договору) Виконавець сплачує Замовнику штраф у розмірі 0,02% від Загальної вартості Послуг, що зазначена в п.2.5., за кожен випадок.
	8. За кожен неприйнятий Виконавцем телефонний дзвінок (згідно умов п.3.1.1. Додатку 1 цього Договору) Виконавець сплачує Замовнику штраф у розмірі 0,01% від Загальної вартості Послуг, що зазначена в п.2.5., за кожен випадок.
	9. За несанкціоновану зміну строку виконання Заявки Виконавець сплачує Замовнику штраф у розмірі 0,05% від Загальної вартості Послуг, що зазначена в п.2.5., за кожен випадок.
	10. За відхилену Заявку Виконавцем без обґрунтованих поважних причин, Виконавець сплачує Замовнику штраф у розмірі 0,05% від Загальної вартості Послуг, що зазначена в п.2.5., за кожен випадок.
	11. За невірну Маршрутизацію Заявки Виконавець сплачує Замовнику штраф у розмірі 0,05% від Загальної вартості Послуг, що зазначена в п.2.5., за кожен випадок.
	12. За не підключення з вини Виконавця до термінального серверу Замовника на виконання умов розділу 1 Додатку 1 цього Договору Виконавець сплачує Замовнику штраф у розмірі 0,01% від Загальної вартості Послуг, що зазначена в п.2.5.
	13. У випадку порушення Виконавцем вимог щодо порядку та якості Послуг, що надаються, Замовник має право ініціювати розірвання Договору в односторонньому порядку згідно п.3.2.2. цього  Договору.
	14. Виконавець не несе відповідальності за пошкодження або втрату Обладнання Замовника, а також програмного забезпечення, що трапились внаслідок його неналежної експлуатації, або у аварійному випадку, крім випадків, які трапились з вини Виконавця. У випадку пошкодження або втрати Обладнання Замовника, а також програмного забезпечення, що трапились з вини Виконавця Замовник має право вимагати відшкодування заподіяних збитків в повному обсязі та залучати третіх осіб для оцінки збитків.
	15. У разі порушення Виконавцем, передбачених п. п. 2.1., 2.4. цього  Договору, строків надання Актів наданих послуг та рахунків-фактур, Замовник має право на відповідний термін затримати оплату наданих Послуг та звільняється від відповідальності за недотримання строків оплати Послуг, при цьому Сторони не звільняються від інших зобов’язань згідно цього Договору.
	16. Виконавець несе повну відповідальність перед Замовником за результати надання Послуг за цим Договором Відповідальними менеджерами Заявок та Відповідальними виконавцями Заявок від Виконавця.
	17. Сплата штрафних санкцій не звільняє Сторони від виконання зобов'язань за цим Договором.
5. **СТРОК ДІЇ, ПОРЯДОК ВНЕСЕННЯ ЗМІН ТА РОЗІРВАННЯ ДОГОВОРУ**
	1. Цей Договір вступає в дію з моменту його підписання уповноваженими представниками Сторін та діє включно по \_\_\_\_\_\_\_\_\_ р.
	2. Дія цього Договору припиняється внаслідок:
* закінчення строку дії Договору;
* з ініціативи Замовника в односторонньому порядку незалежно від причин, шляхом направлення відповідного письмового повідомлення Виконавцю. В цьому випадку цей Договір вважатиметься розірваним зі спливом 30 календарних днів з дня направлення Замовником Виконавцю такого письмового повідомлення або з дати, вказаної у такому повідомленні, якщо така дата не є пізнішою за кінцеву дату строку дії Договору або не порушує вищезазначений тридцятиденний строк з дня направлення повідомлення;
* в інших випадках та порядку, прямо передбачених чинним законодавством України та/або цим Договором.
	1. Закінчення строку дії Договору не звільняє Сторони від повного виконання взятих на себе зобов'язань за Договором, що виникли під час його дії і залишилися не виконаними, і від відповідальності за його порушення, яке мало місце під час дії Договору. Дострокове розірвання Договору можливе лише у випадках, передбачених цим Договором та чинним законодавством України.
1. **Обставини, що виключають відповідальність сторін (форс-мажор)**
	1. Сторони цього Договору звільняються від відповідальності за невиконання (повне або часткове) або неналежне виконання своїх зобов’язань за цим Договором, якщо це невиконання або неналежне виконання є наслідком виникнення обставин непереборної сили (форс-мажор).
	2. Під обставинами непереборної сили (форс-мажор), в рамках цього Договору, розуміються обставини зовнішнього по відношенню до Сторін характеру, які виникли без вини Сторін, та які Сторони не могли передбачити або запобігти, а саме: стихійні явища природного характеру (землетруси, повені, урагани і т.д.), лиха техногенного та/або антропогенного походження (пожежі, перебої в енергозабезпеченні і т.д.), обставини суспільного життя (воєнні дії, страйки, суспільні безлади і т.д.), а також дії органів державної влади або місцевого самоврядування, в т.ч. які забороняють, обмежують чи будь-яким іншим чином унеможливлюють виконання Замовник своїх зобов’язань відповідно до умов цього Договору. Цей перелік не є вичерпним. У випадку настання обставин непереборної сили (форс-мажору), строк виконання зобов’язань за цим Договором вважається продовженим на строк дії таких обставин. Наявність факту настання подій, що визначені Сторонами як обставини непереборної сили (форс-мажор) підтверджується актом (документом) уповноваженого (компетентного) органу, в тому числі Торгово-промисловою палатою України. Обов’язок по доказуванню факту дії обставин непереборної сили (форс-мажору) покладається на Сторону, на яку вони вплинули. Період звільнення від відповідальності починається з моменту оголошення невиконуючою Стороною обставин непереборної сили (форс-мажору), але не раніше дати початку дії обставин непереборної сили (форс-мажору) і закінчується у день закінчення дії обставин непереборної сили (форс-мажору) або в день, у який невиконуюча Сторона вжила б заходів, які вона і справді могла вжити для виконання умов Договору не зважаючи на дію обставин непереборної сили (форс-мажору). Якщо обставини непереборної сили (форс-мажору) продовжуються протягом 6 (шести) місяців від дати виникнення, Сторони за взаємною згодою можуть припинити дію цього Договору.
2. **ІНШІ УМОВИ**
	1. Цей Договір складений українською мовою у двох оригінальних примірниках, які мають однакову юридичну силу, по одному для кожної із Сторін.
	2. Всі зміни та доповнення до цього Договору набувають чинності та стають його невід’ємною частиною у випадку, коли вони оформлені у письмовому вигляді у вигляді додаткових договорів, підписані уповноваженими представниками обох Сторін та завірені печатками Сторін.
	3. Усі спори, що виникають з цього Договору або пов'язані із ним, вирішуються шляхом проведення переговорів між Сторонами. Якщо відповідний спір неможливо вирішити шляхом проведення переговорів, він вирішується в судовому порядку відповідно до чинного законодавства України.
	4. Сторони зобов'язані повідомляти одна одну про зміну реквізитів, зазначених у розділі 9 Договору, впродовж 5 (п’яти) календарних днів з моменту настання змін, а у випадку неповідомлення несуть ризики настання пов’язаних з цим негативних наслідків.
	5. Після підписання Сторонами цього Договору всі попередні переговори по ньому, листування, попередні згоди і протоколи намірів, що так чи інакше стосуються цього Договору, втрачають юридичну чинність.
	6. Відношення, які не врегульовані цим Договором, вирішуються відповідно до чинного законодавства України.
	7. *(обирається, якщо договір укладається з юридичною особою)* На виконання вимог Закону України «Про захист персональних даних» (надалі - Закон), підписанням цього Договору уповноважені представники Сторін надають одна одній свою повну не обмежену строком безвідкличну згоду на обробку їх персональних даних (у розумінні Закону під персональними даними розуміється будь-яка інформація щодо Замовника та Виконавця, в тому числі, але не виключно, прізвище, ім’я, по-батькові, дата та місце народження, адреса, телефон, паспортні дані, реєстраційний номер облікової картки платника податків, а також інші відомості, надані при укладенні та виконанні цього Договору) будь-яким способом, передбаченим Законом, занесення їх до відповідних баз персональних даних Сторін, передачу та/або надання доступу розпорядникам без отримання додаткової згоди уповноважених представників Сторін. Обробка персональних даних здійснюється Сторонами з метою належного виконання умов цього Договору. Уповноважені представники Сторін повідомлені про їх права згідно Закону та про включення їх персональних даних до відповідних баз персональних даних Сторін. Виконавець шляхом підписання даного Договору, засвідчує, що його повідомлено про включення інформації про нього до бази персональних даних АБ «УКРГАЗБАНК» (місцезнаходження: Україна, місто Київ, вул. Єреванська, 1) з метою реалізації цивільних/господарських відносин між Сторонами, в тому числі, але не виключно податкових відносин, та належного виконання умов цього Договору та чинного законодавства України, захисту інтересів та прав Сторін Договору, а також про відомості щодо його прав, визначених Законом України «Про захист персональних даних». Інформація, що була отримана, або може бути отримана Сторонами від один одного в зв’язку з виконанням цього Договору є конфіденційною інформацією.

або *(обирається, якщо договір укладається з ФОП)*. На виконання вимог Закону України «Про захист персональних даних» (надалі - Закон), підписанням цього Договору Виконавець надає свою повну не обмежену строком безвідкличну згоду на обробку його персональних даних будь-яким способом, передбаченим Законом, занесення його персональних даних до відповідної бази персональних даних АБ «УКРГАЗБАНК», передачу та/або надання доступу розпорядникам без отримання додаткової згоди Виконавця. Обробка персональних даних здійснюється АБ «УКРГАЗБАНК» з метою належного виконання умов цього Договору. Виконавець повідомлений про його права згідно Закону та про включення його персональних даних до відповідної бази персональних даних АБ «УКРГАЗБАНК». У розумінні Закону під персональними даними розуміється будь-яка інформація щодо Виконавця, в тому числі, але не виключно, прізвище, ім’я, ім’я по-батькові, дата та місце народження, адреса, телефон, паспортні дані, ідентифікаційний номер, а також інші відомості, надані при укладенні та виконанні цього Договору. Виконавець, шляхом підписання даного Договору, засвідчує, що його повідомлено про включення інформації про нього до бази персональних даних АБ «УКРГАЗБАНК» (місцезнаходження: Україна, місто Київ, вул. Єреванська, 1) з метою реалізації цивільних/господарських відносин між Сторонами, в тому числі, але не виключно податкових відносин, та належного виконання умов цього Договору та чинного законодавства України, захисту інтересів та прав Сторін Договору, а також про відомості щодо його прав, визначених Законом України «Про захист персональних даних». Інформація, що була отримана, або може бути отримана Сторонами в зв’язку з виконанням цього Договору є конфіденційною інформацією.

1. **ПЕРЕЛІК ДОДАТКІВ ДО ДОГОВОРУ**
	1. Додаток №1. Порядок та умови надання послуг.
	2. Додаток №2. Зразок форми Акту наданих послуг.
	3. Додаток №3. Вартість послуг.
2. **МІСЦЕЗНАХОДЖЕННЯ, РЕКВІЗИТИ ТА ПІДПИСИ СТОРІН**

|  |  |
| --- | --- |
| **Виконавець***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_* | **Замовник***ПУБЛІЧНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО АКЦІОНЕРНИЙ БАНК "УКРГАЗБАНК"*Юридична адреса: 03087, м. Київ,вул. Єреванська, 1Поштова адреса: 01004, м. Київ,вул. Б. Хмельницького 16-22п/р 32008186401 в Головному управлінні Національного банку України по місту Києву та Київській областіКод банку: 321024Код в ЄДРПОУ 23697280ІПН 236972826658 |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_М.П.\*\*  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_М.П. |

\*\* крім осіб, які здійснюють діяльність без печатки згідно з чинним законодавством

Додаток №1
до Договору про надання послуг з обробки звернень користувачів та віддаленої підтримки робочих місць (комп’ютерної техніки) № \_\_\_\_\_\_ від «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_ 2016 р.

**Порядок та умови надання Послуг**

1. **ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

Замовник протягом одного банківського дня після підписання Договору інформує Виконавця про виділений в мережі Замовника номер телефону та поштову скриньку, за допомогою яких Користувачі Замовника, Відповідальні виконавці Заявок, Відповідальні менеджери Заявок, Виконавець здійснюють комунікацію.

Виконавець протягом трьох банківських днів після підписання Договору налаштовує підключення свого обладнання до мережі Замовника за допомогою тунелю Cisco VPN Client та/або Cisco AnyConnect. Замовник має право змінити методи підключення до мережі замовника у продовж дії Договору

Виконавець за допомогою побудованого тунелю підключається до термінального серверу Замовника. З термінального серверу Замовника виконуються підключення до РМ Користувачів. Замовник має право змінити методи підключення до РМ Користувачів у продовж дії Договору.

Доступ до Системи співробітникам Виконавця надає Замовник згідно з офіційним листом Виконавця, в якому має бути вказана наступна інформація: реквізити Договору надання послуг з обробки звернень користувачів та віддаленої підтримки робочих місць (комп'ютерної техніки), реквізити Договору про нерозголошення конфіденційної інформації, прізвища, ім'я, по-батькові співробітників Виконавця, їх паспортні дані, реєстраційний номер облікової картки платника податків, необхідний рівень доступу до Системи. Надання доступу виконується Замовником протягом п'яти банківських днів після надання офіційного листа від Виконавця.

Замовник також надає доступ Виконавцю до інформаційного ресурсу що містить Правила, а саме: інформацію щодо переліку Класифікацій; описання Маршрутів; інструкції по роботі з Системою; форми документів, які додаються при реєстрації Заявок в Системі Користувачем, Виконавцем; правила реєстрації Заявок Виконавцем; та іншу інформацію що необхідна для надання послуг.

1. **ОПИС СИСТЕМИ**

В Системі налаштовано Класифікації та Маршрути за якими виконується реєстрація та обробка Заявок. Заявки в Системі можуть бути створені наступним чином:

* Користувачем безпосередньо в Системі;
* Виконавцем в Системі, шляхом опрацювання Звернення Користувача або Системи Моніторингу, надісланого засобами електронної пошти;
* Виконавцем в Системі, шляхом опрацювання Звернення Користувача, переданого засобами телефонного зв’язку.

Кількість Класифікацій в Системі, по яким налаштовано Маршрути надається виконавцю в інформаційних матеріалах згідно Загальних положень. Класифікації в Системі підлягають постійній зміні. Маршрути в Системі підлягають постійній зміні. Зміни до Класифікацій і Маршрутів виконує Замовник. Про внесення змін, створення, видалення Класифікацій та Маршрутів, Замовник інформує Виконавця засобами електронної пошти в день такої зміни та відправляє електронний лист про це Виконавцю.

В Системі налаштовані наступні Статуси:

* «Зареєстровано»;
* «Прийнято»;
* «Відхилена»;
* «В роботі»;
* «Закрито без виконання»;
* Заявка «Закрито успішно».

Заявки реєструються Виконавцем в Системі шляхом обрання Класифікації, заповненням необхідної інформації, яку вимагає Класифікатор, виставленням Пріоритету та інших характеристик Заявки, що заповнюються в момент її створення Виконавцем.

При реєстрації Заявки Виконавцем, Системою їй автоматично присвоюється унікальний номер (цей номер буде відображено Виконавцю після реєстрації Заявки), заповнюються наступні часові характеристики Заявки – дата створення, Планова дата Виконання Заявки, присвоюється Відповідальний виконавець Заявки та статус «Зареєстровано». Після реєстрації Заявки Виконавцем в Системі відбувається автоматична відправка Системою поштового повідомлення Автору Заявки про її реєстрацію Виконавцем. Вказане поштове повідомлення містить унікальний номер Заявки та іншу додаткову інформацію із Заявки.

В разі виконання подальших дій в Системі з Заявкою, зміні Статусу та інше, відбувається автоматична відправка Системою поштового повідомлення Автору Заявки про виконані дії.

Перелік дій Виконавця по опрацюванню Заявок з конкретною Класифікацією описані в Правилах, згідно яких налаштовано Класифікації, Маршрути, виконується опрацювання Заявок Відповідальними виконавцями Заявок.

1. **УМОВИ та порядок надання Послуг**

Виконавець надає Замовнику Послуги за наступними типами:

* Обробка Звернень і Заявок Користувачів та Систем моніторингу;
* Віддалена підтримка РМ Користувачів Замовника та Віддалене налаштування ПЗ Користувачів Замовника.
* Підготовка та надання звітності

Послуги надаються Виконавцем протягом робочого часу та позаробочого часу.

Виконавець повинен забезпечити комплексний, інтегрований набір функцій менеджменту Послуг. Функції менеджменту необхідні для якісного та ефективного надання Послуг та задоволення вимог Замовника та включають:

* Закріплення єдиного менеджера Виконавця з надання Послуг
* Закріплення єдиного спеціалізованого менеджера проектів Виконавця з розгортання та впровадження Послуг у Замовника.

Виконавець несе відповідальність перед Замовником щодо надання Послуг та рівня якості Послуг. У разі, якщо під час надання послуг по Заявкам Користувачів, дії Виконавця нанесуть шкоду встановленому ПЗ або призведуть до видалення інформації на РМ Користувача, Виконавець зобов’язаний перевстановити/оновити ПЗ, відновити видалену інформацію на РМ Користувача.

* 1. **ОБРОБКА ЗВЕРНЕНЬ І ЗАЯВОК КОРИСТУВАЧІВ ТА СИСТЕМ МОНІТОРИНГУ**

Послуга складається з:

* Прийому та реєстрація Виконавцем Звернень Користувачів;
* Прийому та реєстрація Виконавцем Систем моніторингу;
* Перевірці Виконавцем Заявок зареєстрованих в Системі Користувачем;
* Маршрутизація Заявок в Системі;
* Моніторинг опрацювання Заявок в Системі;
* Визначення черговості виконання Заявок в Системі;
* Супроводження Бази знань.
	+ 1. **Прийом та реєстрація Виконавцем Звернень Користувачів**

Звернення Користувачів приймаються Виконавцем одним із наступних способів:

* засобами електронної пошти,
* засобами телефонного зв’язку.

Послуга складається з наступних функцій:

* Прийом та обробка телефонних дзвінків;
* Прийом та обробка Звернень, отриманих засобами електронної пошти;
* Прийом та обробка Звернень, прийнятих засобами телефонного зв’язку;
* Реєстрація Виконавцем прийнятих Звернень Користувачів в Системі у вигляді Заявок, або Дочірніх Заявок по відповідним Класифікаціям.
* Інформування ДІТ про виявлення нових видів Звернень, по яким відсутня Класифікація в Системі (більше трьох однакових протягом робочого дня) засобами електронної пошти;
* Надання консультацій та інформування Користувачів засобами електронної пошти та телефонного зв'язку:
	+ про особливості роботи в Системі;
	+ про послуги, що надаються Виконавцем, Аутсорсинговою компанією, особливості отримання цих послуг (процес опрацювання, строки, коректність оформлення Заявок тощо);
	+ про тимчасові збої в ІТ-сервісах та Інших послугах (на основі інформування Виконавця Замовником засобами телефонного зв'язку або електронної пошти щодо виникнення Інцидентів, планової дати та часу їх усунення);
	+ про впровадження Замовником нових ІТ-сервісів, Інших послуг, ресурсів, ПЗ та особливості роботи з ними Користувачами (на основі інформування Виконавця Замовником засобами телефонного зв'язку або електронної пошти щодо нових ІТ-послуг, ресурсів, ПЗ та особливості роботи з ними);
	+ іншу інформацію, надану Замовником Виконавцю для проведення консультацій та інформування;

Усі Звернення Користувачів, отримані Виконавцем засобами електронної пошти або телефонного зв'язку, та в яких Користувач надав необхідну інформацію для реєстрації Звернення Виконавцем, обов’язково реєструються Виконавцем у вигляді Заявки в Системі протягом 15 хвилин з моменту отримання Звернення Виконавцем.

Для реєстрації Звернення Користувач повинен вказати інформацію про Користувача (ПІБ, посада, структурний підрозділ, номер телефону, Обліковий запис Користувача (у разі наявності)), якому потрібна ІТ-послуга або Інша послуга, ім'я РМ Користувача та детальний опис ІТ-послуги або Іншої послуги, що потрібна Користувачу або опис Інциденту, надає документи встановленого зразка (в разі необхідності надання таких документів) при реєстрації Заявки конкретної Класифікації Виконавцем згідно Правил).

Якщо в Зверненні Користувача недостатньо інформації для його реєстрації Виконавцем у вигляді Заявки, Виконавець зобов’язаний надати відповідь Користувачу засобами електронної пошти та засобами телефонного зв’язку на Звернення та запросити додаткову інформацію від Користувача для можливості реєстрації Звернення у вигляді Заявки протягом 15 хвилин. Заявка реєструється Виконавцем лише у випадку надання усієї необхідної інформації Користувачем в Зверненні, на усі інші Звернення, що містять недостатньо інформації, Виконавець обов’язково має надати відповідь.

В процесі реєстрації Звернень Виконавець визначає всі інші параметри Заявки (Класифікація, Пріоритет, Маршрут та інше) згідно Правил.

Якщо в Зверненні Користувача описана ІТ-послуга або Інша послуга і реєстрація Заявки Виконавцем по такій ІТ-послузі або Іншій послузі суперечить Правилам, Виконавець зобов’язаний надати відповідь на Звернення Користувача в строк до 15 хвилин, вказавши як саме можливо зареєструвати Звернення Користувача у вигляді Заявки.

Консультації надаються Виконавцем Користувачам засобами електронної пошти та телефонного зв’язку протягом Робочого часу та Позаробочого часу строком до 15 хвилин з моменту отримання Звернення Користувача та відразу з моменту телефонного дзвінка від Користувача.

* + 1. **Прийом та реєстрація Звернень Систем моніторингу**

Звернення Систем моніторингу приймаються Виконавцем засобами електронної пошти

у вигляді листа, надісланого з електронної адреси Системи моніторингу.

Усі Звернення Систем моніторингу обов’язково реєструються Виконавцем у вигляді Заявки в Системі протягом 15 хвилин з моменту отримання листа з електронної пошти Системи моніторингу без збору додаткової інформації. Увесь зміст отриманого листа Виконавець викладає в Заявці.

* + 1. **Перевірка Виконавцем Заявок зареєстрованих в Системі Користувачем**

Усі Заявки що зареєстровані в Системі безпосередньо Користувачем перевіряються Виконавцем щодо наявності та дійсності інформації про Користувача (ПІБ, посада, структурний підрозділ, номер телефону, Обліковий запис Користувача (у разі наявності)), якому потрібна ІТ-послуга або Інша послуга, ім'я РМ Користувача та детальний опис ІТ-послуги або Іншої послуги, що потрібна Користувачу або опис Інциденту, надає документи встановленого зразка (в разі необхідності надання таких документів) при реєстрації Заявки конкретної Класифікації Виконавцем згідно Правил).

Також перевіряються на відповідність Правилам інші параметри Заявки (Класифікація, Пріоритет, Маршрут та інше) та змінюються на коректні з відправкою поштового повідомлення Автору Заявки щодо виконаних змін.

Для Заявок на отримання доступу перевіряється співставлення запитаного в Заявці рівня доступу до ПЗ, мережевого ресурсу до посади та підрозділу користувача.

За необхідністю, проводиться збір відсутньої інформації від Користувача для можливості виконання Заявки Відповідальним виконавцем Заявки та/або інформування Автора Заявки щодо необхідності виконання ним набору дій для подальшого виконання Заявки Відповідальним виконавцем Заявки та інше.

Виконавець зобов’язаний надати Послуги з Перевірки Виконавцем Заявок зареєстрованих в Системі Користувачем в строк до 15 хвилин з моменту реєстрації Заявки.

* + 1. **Маршрутизація Заявок в Системі**

Після перевірки зареєстрованих в Системі Заявок Виконавець передає Заявки на Відповідального виконавця Заявки зі статусом «прийнято».

У випадку виявлення Виконавцем поважних причин, а саме:

* Класифікація та/або Пріоритет Заявки не відповідають Правилам, згідно яких налаштовано Класифікації, Маршрути
* Виконавець не зміг отримати від Автора Заявки всієї необхідної інформації для можливості виконання Відповідальним виконавцем Заявки,
* Заявка містить недостовірну інформацію,
* Заявка суперечить Правилам Замовника,

Виконавець відхиляє та/або повертає Заявку на доопрацювання та присвоює їй Статус «відхилена». При відхиленні, поверненні на доопрацювання Виконавцем Заявки Користувача, Виконавець обов’язково повинен вказати причину відхилення та подальші дії Користувача для створення нової Заявки або відновлення даної Заявки для доопрацювання.

Після повернення Заявки Виконавцем на доопрацювання, Автор Заявки повинен усунути причини та повернути доопрацьовану Заявку Виконавцю. Заявка в Статусі «відхилена» знаходиться в зоні відповідальності Автора Заявки, поки він не усуне причини відхилення і не поверне Заявку знову в опрацювання Виконавцю.

У випадку запиту Користувачем в Заявці нестандартного рівня доступу до ПЗ, мережевого ресурсу, Виконавець повинен відправити Заявку на погодження до відповідального за погодження нестандартного доступу працівника Замовника.

При відхиленні Виконавцем Заявки, опрацювання її в Системі припиняється.

Після передачі Заявки на Відповідального виконавця, останній згідно черговості виконання Заявок в Системі, приступає до її виконання та переводить Заявку в Статус «в роботі» та після завершення виконання переводить Заявку в Статус «Закрито успішно», якщо етап Маршруту виконання Заявки є не кінцевим передати Заявку на наступний етап опрацювання по Маршруту при цьому Статус заявки залишається «в роботі».

Після отримання повідомлення про завершення Заявки Автор Заявки повинен підтвердити в Системі успішність виконання. В разі неотримання підтвердження на протязі одного робочого дня слідкуючого за днем виконання Заявки, Заявка вважається виконаною успішно.

При інформуванні Користувачем Виконавця щодо необхідності прискорити виконання вже зареєстрованої Заявки, Виконавець зобов’язаний відобразити дане прохання у вигляді коментаря до Заявки та проінформувати Відповідального виконавця Заявки щодо черговості виконання ним Заявки.

У випадку, якщо в процесі здійснення заходів з виконання Заявки Виконавець виявляє перешкоди для її виконання, які настали з вини Замовника, Виконавець попередньо інформує Замовника та з’ясовує всі обставини з відповідальними працівниками Змовника, і якщо перешкоди не усунуто Замовником в припустимий для вчасного виконання Заявки термін, переводить заявку в статус «Закрита без виконання» з обов’язковим вказанням причин та обставин що унеможливили виконання Заявки.

Виконавець зобов’язаний надати Послуги з Маршрутизації Заявки в строк до 15 хвилин з моменту її отримання.

* + 1. **Моніторинг опрацювання Заявок в Системі**

Виконавець проводить щоденний моніторинг виконання Заявок в статусі «прийнято» та «в роботі», термін виконання яких закінчився, та інформувати про такі випадки засобами електронної пошти Замовника, Відповідального виконавця Заявки та в разі виконання Заявки Аутсорсинговою компанією - Відповідальних менеджерів Заявок Аутсорсингових компаній. До електронного листа додається реєстр Заявок виконання яких прострочене та вказується кількість часу прострочки.

* + 1. **Супроводження Бази знань**

Послуга складається з:

* Наповнення, редагування Бази Знань інформацією щодо Інших послуг та ІТ-послуг;
* Перевірка на актуальність та видалення неактуальної інформації в Базі Знань;
* Написання інструкцій, рекомендацій Користувачам щодо роботи в Системі, ПЗ та розміщення даних інструкцій, рекомендацій в Базі Знань;
* Виявлення найбільш частих питань, проблем, Користувачів, їх аналіз та формування на них відповіді у виді інструкції для Користувачів, розміщення даної інструкції в Базі Знань;
* Відправлення запитів засобами електронної пошти до Відповідальних менеджерів Заявок раз на 2 тижні щодо виявлення ними частих питань Користувачів та відповідей на них, отримання відповідей на такі запити, розміщення в Базі Знань таких частих питань та відповідей них в зручному зрозумілому Користувачам вигляді;
* Виконання запитів засобами електронної пошти до Відповідальних менеджерів Виконавця раз на 2 тижні щодо описання ними дій для надання ІТ-послуг та Інших послуг для організації їх в зручному читабельному виді в Базі Знань;
* Отримання інформації від Відповідальних менеджерів Заявок для її розміщення в Базі Знань, приведення її в зрозумілий Користувачам вигляд для розміщення в Базі Знань.

Розміщення, видалення, редагування будь-якої інформації та строки їх проведення в Базі Знань Виконавець попередньо погоджує із відповідальним менеджером Замовника засобами електронної пошти.

Виконавець отримує інформацію від Замовника для її розміщення в Базі Знань наступним чином:

* Самостійно готує інформацію;
* Інформація передається Замовником;
* Інформація надається Аутсорсинговими компаніями;
* Шляхом інтерв’ювання співробітників Виконавця, Аутсорсингових компаній, Замовника.
	1. **ВІДДАЛЕНА ПІДТРИМКА КОРИСТУВАЧІВ ТА ВІДДАЛЕНЕ НАЛАШТУВАННЯ ПЗ КОРИСТУВАЧІВ**

Послуга складається з:

* Визначення черговості виконання Заявок
* Усунення Інцидентів РМ Користувачів
* Опрацювання Запитів на обслуговування РМ Користувачів
* Усунення Інцидентів з ПЗ на РМ Користувача
* Опрацювання Запитів на обслуговування ПЗ на РМ Користувача

З моменту, коли Заявка Користувача потрапляє на Відповідального виконавця Заявки, розпочинається відлік Часу реагування Відповідального виконавця Заявки на Заявку. Виконавець повинен повідомити в Заявці Користувача, що він прийняв її в роботу, і з даного моменту закінчується відлік Часу реагування на Заявку та починається відлік Часу виконання Заявки.

* + 1. **Визначення черговості виконання Заявок**

Відповідальний виконавець Заявки опрацьовує заявки згідно Пріоритетів та строків виконання заявок. В першу чергу, при однакових строках опрацювання Заявок Виконавець опрацьовує Заявки по типу Інциденти від найбільшого Пріоритету до найменшого, потім Заявки типу Запити на обслуговування.

Пріоритет по Заявкам типу Запит на обслуговування прив'язується до Класифікації Заявки в Системи. Виконавець зобов'язаний опрацьовувати Заявки на обслуговування ПЗ РМ Користувачів в строки, встановлені до кожної з Класифікацій Заявок Замовником.

Відповідальний виконавець Заявки, при наявності у нього на виконанні Заявок з однаковими пріоритетами та строком опрацювання, в першу чергу опрацьовує Заявки, за якими було додано коментар щодо прискорення виконання Заявки.

* + 1. **Усунення Інцидентів РМ Користувачів**

Послуга складається з:

* підключення до РМ засобами віддаленого доступу,
* визначення проблеми;
* виконання необхідних налаштувань;
* перевстановлення ПЗ;
* оновлення ПЗ;
* інше в залежності від типу проблеми.

Строки Усунення Інцидентів РМ Користувачів наведені нижче:

|  |  |
| --- | --- |
| **Час реагування на Заявку (роб. год)** | **Час виконання Заявки (роб. год)** |
|
|
| **Пріоритет** | **Пріоритет** |
| **Високий** | **Середній** | **Низький** | **Високий** | **Середній** | **Низький** |
| 0,25 | 0,25 | 0,25 | 1 | 2 | 4 |

* + 1. **Опрацювання Запитів на обслуговування РМ Користувачів**

Послуга складається з:

* Діагностика РМ Користувача
* Реєстрація нового Облікового запису Користувача
* Блокування / розблокування Облікового запису Користувача
* Підключення / відключення Облікових записів Користувачів до електронних поштових систем
* Створення / видалення груп розсилок / поштових адрес загального користування Замовника, включення / виключення поштових адрес Користувачів до даних груп розсилок / поштових адрес загального користування Замовника
* Надання / зміна прав доступу Облікових записів Користувачів
* Переміщення даних Користувача
* Антивірусна підтримка
* Налаштування периферійного обладнання, встановлення драйверів
* Надання консультацій Користувачам засобами телефонного зв'язку та електронної пошти

Строки опрацювання Запитів на обслуговування РМ Користувачів наведені нижче:

|  |  |
| --- | --- |
| **Час реагування на Заявку (роб. год)** | **Час виконання Заявки (роб. год)** |
|
|
| **Пріоритет** | **Пріоритет** |
| **Високий** | **Середній** | **Низький** | **Високий** | **Середній** | **Низький** |
| 0,25 | 0,25 | 0,25 | 1 | 2 | 4 |

* + 1. **Усунення Інцидентів з ПЗ на РМ Користувача**

Послуга складається з:

* підключення до РМ засобами віддаленого доступу;
* визначення проблеми;
* виконання необхідних налаштувань;
* перевстановлення ПЗ;
* оновлення ПЗ;
* інше (в залежності від типу проблеми);

Строки усунення Інцидентів з ПЗ на РМ Користувачів наведені нижче:

|  |  |
| --- | --- |
| **Час реагування на Заявку (роб. год)** | **Час виконання Заявки (роб. год)** |
|
|
| **Пріоритет** | **Пріоритет** |
| **Високий** | **Середній** | **Низький** | **Високий** | **Середній** | **Низький** |
| 0,25 | 0,25 | 0,25 | 1 | 2 | 4 |

* + 1. **Опрацювання Запитів на обслуговування ПЗ на РМ Користувача**

Послуга складається з:

* Інсталяція ПЗ (підключення до РМ засобами віддаленого доступу, встановлення ПЗ з адміністративними правами, налаштування параметрів ПЗ, а саме – параметри підключення до серверів, віддалених сервісів, засобів криптографічного захисту та інше) для роботи в мережі Замовника) на РМ Користувача.
* Налагодження ПЗ (підключення до РМ засобами віддаленого доступу, налаштування параметрів ПЗ під Користувача для його зручної роботи) на РМ Користувача.
* Налаштування ПЗ, драйверів для роботи з Ключами підпису Користувачів, запис даних ключів на з’ємні носії на РМ Користувача.
* Зміна налаштування ОС (підключення до РМ засобами віддаленого доступу, зміна налаштувань ОС з адміністративними правами, контроль результату змін) на РМ Користувача.
* Зміна налаштувань ПЗ (підключення до РМ засобами віддаленого доступу, зміна налаштувань ПЗ з адміністративними правами, контроль результату змін) на РМ Користувача
* Створення/редагування/видалення/архівування мережевих ресурсів
* Надання доступу/відключення Облікових записів Користувачів до мережевих ресурсів
* Надання консультацій Користувачам Замовника засобами телефонного та поштового зв'язку по роботі з ОС, по роботі з ПЗ на РМ Користувачів
* Оновлення ПЗ (підготовка оновлення – отримання від розробника, завантаження з мережі Інтернет та інше, підключення до РМ засобами віддаленого доступу, встановлення оновлення, контроль результату оновлення) на РМ Користувача
* Налаштування прав доступу до ПЗ на РМ Користувача.

Строки опрацювання Запитів на обслуговування ПЗ на РМ Користувачів наведені нижче:

|  |  |
| --- | --- |
| **Час реагування на Заявку (роб. год)** | **Час виконання Заявки (роб. год)** |
|
|
| **Пріоритет** | **Пріоритет** |
| **Високий** | **Середній** | **Низький** | **Високий** | **Середній** | **Низький** |
| 0,25 | 0,25 | 0,25 | 1 | 2 | 4 |

* 1. **ПІДГОТОВКА ТА НАДАННЯ ЗВІТНОСТІ**

Виконавець готує та надає Замовнику, звітність засобами електронної пошти стосовно Заявок, що реєструються, обробляються і контролюються в Системі.

Звітність надається періодично в дату та час вказані Виконавцю Замовником.

Перелік звітів та планові дати та час їх розсилки можуть бути змінені Замовником з обов’язковим інформуванням про це Виконавця засобами електронної пошти, телефонного зв'язку або через Заявку в Системі по відповідній Класифікації. Параметри та формати формування звітності надаються Виконавцю в Правилах Замовника.

Виконавець зобов’язаний надавати наступні періодичні звіти:

* Звіт, щодо рівня обслуговування за Послугою «Прийом, реєстрація та моніторинг Звернень, Заявок Користувачів та Систем моніторингу» – в кожний перший Робочий день місяця о 9:00 за попередній місяць;
* Звіт, щодо рівня обслуговування за Послугою «Віддалена підтримка РМ Користувачів та Віддалене налаштування ПЗ Користувачів Замовника» – в кожний перший Робочий день місяця о 9:00 за попередній місяць;
* Звіт, що підтверджує «Показник рівня якості послуг електронною поштою» – в кожний перший Робочий день місяця о 9:00 за попередній місяць;
* Звіт, що підтверджує «Показник надання періодичної звітності» – в кожний перший Робочий день місяця о 9:00 за попередній місяць;
* Звіт про виконання Заявок в розрізі Відповідальних виконавців Заявок – в кожний перший Робочий день місяця о 9:00 за попередній місяць;
* Звіт в розрізі Заявок за Класифікаціями по Класифікації «Інциденти» в Системі – в кожний перший день тижня в Робочий час за попередній тиждень;
* Звіт в розрізі Заявок за Класифікаціями по Класифікації «Інциденти» в Системі – в кожний перший Робочий день місяця в Робочий час за попередній місяць;
* Звіт по простроченим Заявкам з групуванням по підрозділам Замовника, Аутсорсинговим компаніям – в кожний перший день тижня за попередній тиждень;
1. **ПЕРЕЛІК СТАНДАРТНОГО ПЗ\***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Найменування ПЗ\*** | **Не нижче версії** | **Опис** |
| **Системне ПЗ** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| **ПЗ загального призначення** |
|  |  |  |  |
| **Банківське ПЗ** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| **Системне тільки для використання працівниками ІТ** |
|  |  |  |  |
| **Тільки для використання працівниками УІБ** |
|  |  |  |  |
| **Інше програмне забезпечення** |
|  |  |  |  |

\* Відноситься все ПЗ, що використовується Банком на ПК. Перелік ПЗ та його версій підлягає постійному оновленню. Перелік ПЗ буде надано переможцю та внесено в текст Договору.

|  |  |
| --- | --- |
| **ВИКОНАВЕЦЬ :** | **ЗАМОВНИК:** |
|  | ПУБЛІЧНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО АКЦІОНЕРНИЙ БАНК "УКРГАЗБАНК" |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /** | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /** |
| м.п.\*\* | м.п. |

*\*\* крім осіб, які здійснюють діяльність без печатки згідно з чинним законодавством*

*Додаток №2*

*до Договору про надання послуг з обробки звернень користувачів та віддаленої підтримки робочих місць (комп’ютерної техніки) № \_\_\_\_\_\_ від «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_ 2016 р.*

**Зразок форми Акту наданих послуг**

**АКТ наданих послуг № \_\_\_\_\_\_\_\_**

м. Київ « \_\_\_ » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_ року

ПУБЛІЧНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО АКЦІОНЕРНИЙ БАНК «УКРГАЗБАНК», надалі іменується «Замовник», що є платником податку на прибуток за базовою (основною) ставкою відповідно до п.136.1 ст.136 розділу ІІІ Податкового кодексу України, в особі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, який діє на підставі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, з однієї сторони, і

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, надалі іменується «Виконавець», що є платником податку \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (заповнюється Учасником процедури закупівлі), в особі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, який діє на підставі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, з іншої сторони, далі разом іменовані – «Сторони», а окремо – «Сторона», склали цей акт про те, що відповідно до умов Договору про надання послуг з обробки звернень користувачів та віддаленої підтримки робочих місць (комп’ютерної техніки) № \_\_\_\_\_\_ від «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_ 2016 р. Виконавець протягом «\_\_\_\_\_\_\_\_\_» 201\_ року надав Замовнику послуги з обробки звернень користувачів та віддаленої підтримки робочих місць (комп’ютерної техніки):

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Найменування послуг** | **Вартість наданих Послуг без ПДВ, грн.** | **ПДВ 20%, грн.\*** | **Вартість наданих Послуг з ПДВ, грн.\*** |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| Загальна вартість Послуг: |  |  |  |

Загальна вартість наданих Послуг без ПДВ становить: 0,00 грн. (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ грн. \_\_\_\_\_\_ коп.),

крім того ПДВ (20%): 0,00 грн.\* (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ грн. \_\_\_\_\_\_ коп.),

Загальна вартість наданих Послуг з ПДВ становить: 0,00 грн.\* (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ грн. \_\_\_\_\_\_ коп.),

Сторони одна до одної претензій не мають.

|  |  |
| --- | --- |
| Від Виконавця:/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / ПІБ Підпис | Від Замовника:/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / ПІБ Підпис |
| М.П. | М.П. |

**------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------**

**ЗАТВЕРДЖУЮ:**

|  |  |
| --- | --- |
| **ВИКОНАВЕЦЬ :** | **ЗАМОВНИК:** |
|  | ПУБЛІЧНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО АКЦІОНЕРНИЙ БАНК "УКРГАЗБАНК" |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /** | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /** |
| м.п.\*\* | м.п. |

ДОДАТОК №3

до Договору про надання послуг з обробки звернень користувачів та віддаленої підтримки робочих місць (комп’ютерної техніки) № \_\_\_\_\_\_ від «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_ 2016 р.

Вартість послуг

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Найменування послуг** | **Вартість послуг, грн. в місяць без ПДВ** | **Вартість послуг, грн. в місяць з ПДВ\*** |
| 1 | Послуга з прийому, реєстрації та моніторингу Звернень і Заявок Користувачів та Систем моніторингу |  |  |
| 2 | Послуга з віддаленої підтримки робочих місць користувачів Замовника та віддаленого налаштування програмного забезпечення користувачів Замовника |  |  |
| Загальна вартість без ПДВ, грн. |  |
| ПДВ\*, грн. |  |
| Загальна вартість з ПДВ\*, грн. |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **ВИКОНАВЕЦЬ :** | **ЗАМОВНИК:** |
|  | ПУБЛІЧНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО АКЦІОНЕРНИЙ БАНК "УКРГАЗБАНК" |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /** | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /** |
| м.п.\*\* | м.п. |

\* у разі, якщо учасник є платником податку на додану вартість

\*\* крім осіб, які здійснюють діяльність без печатки згідно з чинним законодавством