***Публічне акціонерне товариство***

***акціонернИЙ БАНК „Укргазбанк”***

|  |  |
| --- | --- |
|  | **«ЗАТВЕРДЖЕНО»** |
|  |  |
|  | **Голови комітету конкурсних торгів**  *підпис*  **В.В. Горбяк** |
|  | **протокол №316/18-ДТ від** |
|  | **«31» серпня 2018 р.** |

**ДОКУМЕНТАЦІЯ ТОРГІВ**

**на закупівлю:**

**послуг з віддаленої підтримки робочих місць користувачів \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Послуги з підтримки користувачів та з технічної підтримки**

**код за ДК 021:2015 – 72253000-3**

**м. Київ-2018**

|  |  |
| --- | --- |
| **ЗМІСТ** | |
|  | |  | | --- | | Розділ 1. Загальні положення | | 1. Терміни, які вживаються в документації 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 торгів | | 1. Процедура надання роз'яснень щодо документації торгів та внесення змін до документації торгів | | Розділ 3. Підготовка пропозицій торгів | | 1. Оформлення пропозиції торгів | | 2. Зміст пропозиції торгів Учасника | | 3. Опис окремої частини (частин) предмета закупівлі (лота), щодо якої можуть бути подані пропозиції торгів | | 4. Строк, протягом якого пропозиції торгів є дійсними | | 5. Забезпечення пропозиції торгів | | 6. Умови повернення чи неповернення забезпечення пропозиції 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 торгів Учасником | | 11. Подання інформації під час проведення процедури закупівлі | | Розділ 4. Подання та розкриття пропозицій торгів | | 1. Спосіб подання пропозицій торгів | | 2.Місце розкриття пропозицій торгів | | Розділ 5. Оцінка пропозицій торгів та визначення переможця | | 1. Розгляд та оцінка пропозицій торгів | | 2. Виправлення арифметичних помилок | | 3. Акцепт пропозиції торгів | | 4. Відхилення пропозицій 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 торгів щодо ціни» | | Додаток №2 «Перелік кваліфікаційних критеріїв» | | Додаток №3 «Технічне завдання» | | Додаток №4 «Проект договору про закупівлю» | |

|  |  |
| --- | --- |
| **Розділ 1. Загальні положення** | |
| **1. Терміни, які вживаються в документації торгів** | Документація торгів (далі – Документація) розроблена на виконання вимог Положення з організації та здійснення закупівель товарів, робіт і послуг АБ «УКРГАЗБАНК», затвердженого протоколом Правління АБ «УКРГАЗБАНК» № 10 від 15.02.2018.  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);  **забезпечення виконання договору про закупівлю** - надання учасником замовнику гарантій виконання своїх зобов'язань за договором про закупівлю, включаючи такі види забезпечення як порука, гарантія, застава, завдаток, неустойка;  **забезпечення пропозиції** - надання учасником замовнику гарантій виконання своїх зобов'язань у зв'язку з поданням пропозиції учасника, у тому числі такі види забезпечення: порука, гарантія, застава, завдаток, неустойка;  **замовник** – АБ «УКРГАЗБАНК», який здійснює закупівлі 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 Документації;  **оприлюднення інформації про процедуру закупівлі** – розміщення на веб-сайті замовника документів замовника щодо закупівель товарів, робіт і послуг, які підлягають оприлюдненню відповідно до цієї Документації;  **орган оскарження замовника** – комісія з розгляду скарг, створена замовником. 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 торгів -** учасник, пропозиція якого визнана найбільш економічно вигідною, та якому замовник повідомив про намір укласти договір;  **пов'язана особа** - особа, яка відповідає будь-якій з наведених нижче ознак:  юридична особа, яка здійснює контроль над учасником процедури закупівлі або контролюється таким учасником процедури закупівлі, або перебуває під спільним контролем з таким учасником процедури закупівлі;  фізична особа або члени її сім'ї, які здійснюють контроль над учасником процедури закупівлі;  службова (посадова) особа учасника процедури закупівлі, уповноважена здійснювати від імені учасника процедури закупівлі юридичні дії, спрямовані на встановлення, зміну або зупинення цивільно-правових відносин, та члени сім'ї такої службової (посадової) особи;  фізичні особи - члени Комітету конкурсних торгів, керівники банку, керівник підрозділу внутрішнього аудиту та/або члени їхніх сімей, які здійснюють контроль над учасниками процедури закупівлі або уповноважені здійснювати від імені учасника процедури закупівлі юридичні дії, спрямовані на встановлення, зміну або зупинення цивільно-правових відносин.  Під здійсненням контролю розуміється незалежно від формального володіння можливість здійснення вирішального впливу на управління або господарську діяльність юридичної особи безпосередньо або через інших 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, або можливість здійснення впливу шляхом прямого або опосередкованого (через іншу фізичну чи юридичну особу) володіння однією особою самостійно або спільно з пов'язаними фізичними та/або юридичними особами часткою в юридичній особі у розмірі 25 чи більше відсотків статутного капіталу або прав голосу в юридичній особі.  Для фізичної особи загальна сума володіння часткою у статутному капіталі учасника процедури закупівлі визначається залежно від обсягу корпоративних прав, що належать прямо або опосередковано 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;  Пов’язані особи по відношенню до Банка (відповідно до вимог Податкового кодексу України) - юридичні та/або фізичні особи, відносини між якими можуть впливати на умови або економічні результати їх діяльності чи діяльності осіб, яких вони представляють і які відповідають будь-якій з ознак, визначених Податковим кодексом України від 02.12.2010 № 2755-VI, із змінами і доповненнями.  **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 подала пропозицію;  **частина предмета закупівлі** (лот) - визначена замовником частина товарів, робіт чи послуг, на яку в межах єдиної процедури закупівлі учасникам дозволяється подавати пропозиції. Для проведення процедури закупівлі на кожну окрему частину предмета закупівлі (лот) має бути не менше двох пропозицій. |
| **2. Інформація про Замовника торгів:** | **Публічне акціонерне товариство Акціонерний банк «УКРГАЗБАНК» (далі - Банк/Замовник)**  Юридична адреса: 03087, м. Київ, вул. Єреванська, 1.  Фактична адреса: 01030, м. Київ, вул. Богдана Хмельницького, 16-22,  роб. год. з 9.00 до 18.00 |
| -  посадова особа Замовника, уповноважена здійснювати зв'язок з Учасниками: | * Начальник відділу проведення процедур закупівель управління закупівель департаменту централізованих закупівель Серьогіна Марина Миколаївна, 01004, м. Київ, вул. Велика Васильківська, 39,  e-mail: mserohiena@ukrgasbank.com, тел. (044) 594-11-70 (вн. тел. 80099) **– з організаційних питань,** * Заступник директора департаменту інформаційних технологій Романов Микола Петрович, 01004, м. Київ, вул. Велика Васильківська, 39, e-mail: mromanov@ukrgasbank.com, вн. тел. 83700 - **з технічних питань.** |
| **3. Інформація про предмет закупівлі**  - найменування предмета закупівлі | Послуги з підтримки користувачів та з технічної підтримки (Послуги з віддаленої підтримки робочих місць користувачів) (далі – Предмет закупівлі, або Послуги) |
| - місце поставки товарів/ надання послуг  - кількість, обсяг поставки товарів/надання послуг | м. Київ, вул. Велика Васильківська, 39.  - щоденно, 7 днів на тиждень, 24 години на добу за Заявками |
| - строк поставки товарів/надання послуг | по 31.12.2018 |
| **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 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 торгів** | |
| **1. Процедура надання роз'яснень щодо документації торгів та внесення змін до документації торгів** | Учасник, який отримав від замовника документацію, має право не пізніше ніж за п’ять робочих днів до закінчення строку подання пропозицій торгів звернутися до замовника за роз'ясненнями щодо Документації. Замовник повинен надати роз'яснення на звернення протягом чотирьох робочих днів з дня його отримання шляхом оприлюднення його на веб-сайті Замовника.  Замовник має право з власної ініціативи чи за результатами запитів внести зміни до Документації, продовживши строк подання та розкриття пропозицій таким чином, щоб з дати внесення змін до закінчення строку подання пропозицій залишалось не менше ніж три робочих дні. Замовник зобов’язаний повідомити про внесенні зміни до документації торгів протягом одного робочого дня з дня прийняття такого рішення, на веб-сайті Замовника.  У разі несвоєчасного надання або ненадання замовником роз'яснень щодо змісту документації торгів або несвоєчасного внесення до неї змін замовник повинен продовжити строк подання та розкриття пропозицій таким чином, щоб з дати внесення змін до закінчення строку подання пропозицій залишалось не менше ніж три робочих дня, та повідомити про це, на веб-сайті Замовника. |
| **Розділ 3. Підготовка пропозицій торгів** | |
| **1. Оформлення пропозиції торгів**  **\***Ця вимога не стосується Учасників, які здійснюють діяльність без печатки згідно з чинним законодавством. | Пропозиція 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 торгів.  Усі сторінки пропозиції 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 пропозиції, підписаних (засвідчених) відповідним чином, несе Учасник процедури закупівлі.  Формальними (несуттєвими) вважаються помилки, що пов’язані з оформленням пропозиції торгів та не впливають на зміст пропозиції, а саме - відсутність нумерації сторінок, підписів, печаток на окремих документах, технічні помилки та описки.  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 торгів, він повинен надати щодо цього письмове пояснення.  Усі сторінки документів, які входитимуть до складу пропозиції 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 торгів місце прошивки повинно бути заклеєно та засвідчено підписом уповноваженої особи Учасника та печаткою\*.  Повноваження щодо підпису документів пропозиції торгів учасника процедури закупівлі підтверджується копіями наступних документів:  протокол (виписка, витяг з протоколу) зборів (засідань, тощо) засновників про призначення (продовження повноважень) керівника Учасника, наказ про призначення (продовження повноважень) керівника Учасника 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).  Пропозиція 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 (юридичне та фактичне), ідентифікаційний код ЄДРПОУ, номери контактних телефонів, e-mail; * маркування: «***Не відкривати до \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***(зазначається дата та час розкриття пропозицій торгів)»; * напис **«ПРОПОЗИЦІЯ ТОРГІВ»**.   Конверт є частиною пропозиції торгів.  Якщо конверт, що містить пропозицію, не оформлений, не запечатаний або не промаркований у відповідності з вищенаведеними вимогами, така пропозиція 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 торгів Учасника** | **Пропозиція торгів, яка подається Учасником процедури закупівлі повинна складатися з:**  - реєстру пропозиції торгів з посиланням на номери сторінок;  - документів, що підтверджують повноваження посадової особи учасника процедури закупівлі на підписання документів пропозиції торгів відповідно до абз. 9 п.1 Розділу 3 цієї Документації;   * пропозиції 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 та п. 8 Розділу 3 цієї Документації); * документів, які підтверджують відповідність пропозиції 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 торгів умовам цієї Документації. Всі документи у складі пропозиції 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 торгів** | Поділ предмету закупівлі на окремі частини (лоти) Замовником не передбачається. |
| **4. Строк, протягом якого пропозиції торгів є дійсними** | Пропозиції торгів вважаються дійсними протягом 90 днів з дня розкриття пропозицій торгів. До закінчення цього строку Замовник має право вимагати від Учасників продовження строку дії пропозицій торгів.  Учасник має право:   * відхилити таку вимогу; * погодитися з вимогою та продовжити строк дії поданої ним пропозиції торгів. |
| **5. Забезпечення пропозиції торгів** | Не вимагається |
| **6. Умови повернення чи неповернення забезпечення пропозиції торгів** | Не застосовується |
| **7. Методика розрахунку ціни пропозиції** | При розрахунку вартості пропозиції торгів Учасником враховується вартість всіх витрат, пов’язаних з виконанням зобов’язань Учасника процедури закупівлі (умов договору про закупівлю).  Вартість пропозиції 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 торгів.  Учасник відповідає за одержання будь-яких та всіх необхідних дозволів і ліцензій по товарах та послугах, запропонованих на торги, та самостійно несе всі витрати на отримання таких дозволів та ліцензій.  Вартість пропозиції торгів повинна враховувати усі податки та збори, що сплачуються або мають бути сплачені стосовно запропонованого предмету закупівлі.  Учасник повинен зазначити у формі пропозиції торгів щодо ціни (Додаток №1 цієї Документації) вартість пропозиції торгів з двома десятковими знаками після коми.  Витрати, які не були включені до вартості пропозиції торгів, замовником сплачуватись не будуть і повністю покладаються на учасника. |
| **8. Кваліфікаційні критерії до Учасників** | Перелік кваліфікаційних критеріїв, яким повинна відповідати пропозиція 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 наведено в  Додатку № 3 до цієї Документації.  Учасники процедури закупівлі повинні надати в складі пропозицій торгів документи, які підтверджують відповідність пропозиції торгів Учасника технічному завданню до Предмету закупівлі (Додаток № 3 до цієї Документації). |
| **10. Внесення змін або відкликання пропозиції торгів Учасником** | Учасник має право внести зміни або відкликати свою пропозицію торгів до закінчення строку її подання.  Такі зміни чи заява про відкликання пропозиції торгів враховуються у разі, якщо вони отримані Замовником до закінчення строку подання пропозицій.  Повідомлення Учасника про зміни пропозиції 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 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 торгів** | |
| **1.Спосіб подання пропозицій торгів:**   * **місце подання пропозицій торгів:** * **кінцевий строк подання пропозицій торгів (дата, час):** | Особисто.  Пропозиція 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 торгів та підписання протоколу розкриття пропозицій торгів.  вул. Велика Васильківська, 39, м. Київ, 01004, каб. 1/7  **до 09 год. 30 хв. «14» вересня 2018 р.**  Пропозиції, подані після закінчення строку їх подання, не приймаються Замовником. |
| **2.Місце розкриття пропозицій торгів:**   * **дата та час розкриття пропозицій торгів:** | вул. Богдана Хмельницького, 16-22, м. Київ, 01030, каб. 302  **об 11 год. 00 хв. «14» вересня 2018 р.**  До участі у процедурі розкриття пропозицій торгів Замовником допускаються всі Учасники або їх уповноважені представники. Відсутність Учасника або його уповноваженого представника під час процедури розкриття пропозицій торгів не є підставою для відмови в розкритті чи розгляді або для відхилення його пропозиції 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 торгів.  Для підтвердження особи такий представник повинен надати паспорт. Комітет конкурсних торгів у присутності уповноважених представників Учасників розкриває пропозиції торгів наступним чином:  а) в першу чергу розкриваються конверти з надписом «Зміни», а відкликані пропозиції торгів повертаються Учасникам, які їх подали;  б) усі інші конверти з пропозиціями торгів розпечатуються у будь-якій послідовності.  Під час розкриття пропозицій торгів перевіряється наявність чи відсутність усіх необхідних документів, передбачених документацією торгів, а також оголошуються найменування та місцезнаходження кожного Учасника, ціна кожної пропозиції торгів або частини предмета закупівлі (лота). Зазначена інформація вноситься до протоколу розкриття пропозицій торгів.  Протокол розкриття пропозицій торгів складається у день розкриття пропозицій торгів.  Протокол розкриття пропозицій торгів підписується членами Комітету конкурсних торгів та Учасниками, які беруть участь у процедурі розкриття пропозицій торгів.  Протокол розкриття пропозицій оприлюднюється не пізніше трьох робочих днів з дня розкриття пропозицій на веб-сайті Замовника. |
| **Розділ 5. Оцінка пропозицій торгів та визначення переможця** | |
| **1. Розгляд та оцінка пропозицій торгів** | Замовник має право звернутися до Учасників за роз’ясненнями змісту їх пропозицій 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 торгів будь-якої недостовірної інформації, що є суттєвою при визначенні результатів процедури закупівлі, Замовник відхиляє пропозицію торгів такого Учасника.  Замовник та Учасники не можуть ініціювати будь-які переговори з питань внесення змін до змісту або ціни поданої пропозиції торгів.  Оцінка відповідності Учасника встановленим кваліфікаційним критеріям здійснюється на підставі документально підтвердженої інформації, наданої Учасником процедури закупівлі у складі пропозиції торгів. Пропозиція торгів, що не містить вказаних документів про відповідність Учасника встановленим кваліфікаційним критеріям, є такою, що не відповідає вимогам документації.  Будь-які спроби Учасника вплинути на оцінювання Замовником пропозицій, або прийняття рішення про вибір переможця призведуть до відхилення його пропозиції торгів.  **КРИТЕРІЇ ТА МЕТОДИКА ОЦІНКИ ПРОПОЗИЦІЙ**  Замовник визначає переможця торгів із числа Учасників, пропозиції торгів, яких не були відхилені (у кількості не менше двох) на основі наступного критерію:  - ціна (далі - вартість пропозиції торгів Учасника).  Максимальна кількість балів, яку може набрати пропозиція торгів у результаті оцінки дорівнює 100 балам.  Розрахунок балів за критерієм оцінки буде здійснюватися за наступною методикою:  пропозиції торгів, вартість якої найменша, присвоюється максимально можлива кількість балів - 100. Кількість балів для решти пропозицій торгів визначається за формулою:  Бобчисл = Ц min /Ц обчисл × 100, де  Бобчисл – обчислювана кількість балів;  Ц min – найменша вартість пропозиції торгів;  Цобчисл – вартість пропозиції торгів учасника, кількість балів для якої обчислюється;  100 – максимально можлива кількість балів за критерієм „ вартість пропозиції торгів”.  Пропозиція 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 конкурсних торгів. Якщо результати голосування розділилися порівну, вирішальний голос має голова комітету конкурсних торгів.  Загальний строк розгляду, оцінки та визначення переможця процедури закупівлі не повинен перевищувати 20 робочих днів з дня розкриття пропозицій торгів. |
| **2. Виправлення арифметичних помилок** | Замовник має право на виправлення арифметичних помилок, допущених в результаті арифметичних дій, виявлених у поданій пропозиції торгів під час проведення її оцінки, за умови отримання письмової згоди на це Учасника, який подав пропозицію 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 торгів, отриманою шляхом додавання елементів ціни та підсумковою ціною пропозиції торгів, отриманою при перевірці пропозиції торгів шляхом додавання елементів ціни, визначальною є фактична сума ціни пропозиції торгів, отримана шляхом додавання елементів ціни.  У разі виявлення арифметичної помилки в пропозиції торгів Замовник надсилає факсимільним та поштовим зв’язком Учаснику запит щодо виправлення арифметичної помилки. У разі ненадання 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 торгів відхиляється. |
| **3. Акцепт пропозиції торгів** | У день визначення переможця Замовник акцептує пропозицію торгів, що визнана найбільш економічно вигідною за результатами оцінки.  Замовник зобов'язаний протягом трьох робочих днів з дня прийняття рішення про визначення переможця оприлюднити на веб-сайті Замовника інформацію про переможця (акцепт, повідомлення про намір укласти договір).  Замовник укладає договір про закупівлю з учасником, пропозицію якого було акцептовано, не пізніше ніж через 20 робочих днів з дня акцепту пропозиції, відповідно до вимог документації торгів та акцептованої пропозиції. З метою забезпечення права на оскарження рішень замовника, договір про закупівлю не може бути укладено раніше ніж через три робочі дні з дати оприлюднення на веб-сайті Замовника повідомлення про акцепт.  У разі відмови переможця торгів підписати договір про закупівлю відповідно до вимог документації торгів або не укладення договору про закупівлю з вини учасника у строк, визначений цією Документацією, замовник відхиляє пропозицію такого учасника та визначає іншу найбільш економічно вигідну пропозицію з тих, строк дії яких ще не минув. |
| **4. Відхилення пропозицій торгів** | Замовник відхиляє пропозицію торгів, у разі якщо:  1) Учасник не погоджується з виправленням виявленої Замовником арифметичної помилки;  2) переможець відмовився від підписання договору, або не надав документи передбачені документацією торгів;  3) пропозиція торгів не відповідає умовам документації торгів.  Замовник приймає рішення про відмову Учаснику в участі у процедурі закупівлі та зобов’язаний відхилити пропозицію торгів Учасника у разі якщо:  1) він має незаперечні докази того, що учасник пропонує, 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) відомості про юридичну особу, яка є учасником, внесено до Єдиного державного реєстру осіб, які вчинили корупційні або пов’язані з корупцією правопорушення;  3) 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 закупівель корупційного правопорушення;  4) 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 (тендерів);  5) 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;  6) службова (посадова) особа учасника, яку уповноважено учасником представляти його інтереси під час проведення процедури закупівлі та/або підписала пропозицію, була засуджена за злочин, вчинений з корисливих мотивів, судимість з якої не знято або не погашено у встановленому законом порядку;  7) пропозиція подана учасником процедури закупівлі, який є пов'язаною особою з іншим учасником (учасниками) процедури закупівлі та/або з членом (членами) Комітету конкурсних торгів, з членом (членами) робочої групи замовника, іншою уповноваженою особою (особами) замовника;8) учасник визнаний у встановленому законом порядку банкрутом та відносно нього відкрита ліквідаційна процедура;  9) у Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань відсутня інформація про учасника процедури закупівлі, передбачена пунктом 9 частини другої статті 9 Закону України «Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань»;  Замовник може прийняти рішення про відмову учаснику, в участі у процедурі закупівлі та може відхилити пропозицію учасника, у разі якщо: учасник має заборгованість із сплати податків і зборів (обов’язкових платежів).  Інформація про відхилення пропозиції оприлюднюється не пізніше трьох робочих днів з дня прийняття такого рішення 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; * подання для участі у них менше двох пропозицій; * відхилення всіх пропозицій відповідно до документації; * якщо до оцінки допущено пропозиції менше ніж двох Учасників; * прийняття Замовником рішення про відміну торгів.   Замовник може визнати торги такими, що не відбулися, у разі якщо:   * ціна найбільш вигідної пропозиції 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, оприлюднюється не пізніше трьох робочих днів з дня прийняття такого рішення на веб-сайті Замовника. |
| **6. Порядок оскарження процедур закупівлі** | **Орган оскарження замовника** – комісія з розгляду скарг, створена замовником. Здійснює розгляд скарг, поданих учасниками на рішення, дії або бездіяльність замовника при проведенні ними процедур закупівель та приймає рішення за результатами розгляду таких скарг.  Скарга до органу оскарження замовника подається суб’єктом оскарження на ім’я Голови Правління АБ «УКРГАЗБАНК» 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 Комітету конкурсних торгів, фактичні обставини, що це можуть підтверджувати, дата, коли суб'єкту оскарження стало відомо про такі рішення, дії або бездіяльність Замовника; * 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 учасником, право чи інтерес якого порушено внаслідок рішення, дії чи бездіяльності Замовника.  У разі отримання замовником звернення з вимогою щодо усунення порушення під час проведення процедури закупівлі замовник має права на добровільній основі вжити належних заходів, в тому числі з призупиненням процедури закупівлі, для врегулювання питань, зазначених у зверненні. Замовник повинен протягом трьох робочих днів з дня отримання звернення, повідомити всіх учасників про рішення щодо розгляду звернення, поданого не до органу оскарження замовника.  Скарги подаються до органу оскарження замовника 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 конкурсних торгів, 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:   * скарга не відповідає вимогам щодо форми її подання; * порушено строки подання скарги; * скаргу отримано органом оскарження замовника після укладання договору про закупівлю.   Рішення органу оскарження замовника надсилаються не пізніше п’яти робочих днів після його прийняття суб'єкту оскарження, учасникам, а також не пізніше наступного робочого дня після їх прийняття оприлюднюється на веб-сайті Замовника. |
| **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.  Переможець процедури закупівлі зобов’язаний для проведення розрахунків за договором про закупівлю відкрити розрахунковий рахунок в одному з відділень АБ «УКРГАЗБАНК».  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 торгів або цінової пропозиції 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 торгів, що визнана найбільш економічно вигідною за результатами оцінки.  Замовник укладає договір про закупівлю з учасником, пропозицію якого було акцептовано, не пізніше ніж через 20 робочих днів з дня акцепту пропозиції, відповідно до вимог документації торгів та акцептованої пропозиції. З метою забезпечення права на оскарження рішень замовника, договір про закупівлю не може бути укладено раніше ніж через три робочі дні з дати оприлюднення на веб-сайті Замовника повідомлення про акцепт. |
| **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 торгів, замовник повторно визначає найбільш економічно вигідну пропозицію 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 ТОРГІВ ЩОДО ЦІНИ**

на участь у відкритих торгах на закупівлю

послуг з підтримки користувачів та з технічної підтримки (Послуги з віддаленої підтримки робочих місць користувачів)

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

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

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

Телефон/факс, e-mail \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

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

***Вартість пропозиції торгів 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 за типом Заявки** | **Одиниці виміру** | **Ціна Послуг за одну Заявку, грн. без ПДВ** | **Ціна Послуг за одну Заявку, грн. з ПДВ\*** |
| 1 | Інцидент ( п.2.1.1. – п.2.1.2. розділу 2 Технічного завдання Додатку №3 до цієї Тендерної документації) (в Робочі дні Замовника з 8-00 до 19-59 години) | Заявка |  |  |
| 2 | Інцидент ( п.2.1.1. – п.2.1.2. розділу 2 Технічного завдання Додатку №3 до цієї Тендерної документації) (у вихідні/ святкові дні Замовника та з 20-00 до 07-59 години в Робочі дні Замовника) | Заявка |  |  |
| 3 | Запит на обслуговування (п.2.2.1. розділу 2 Технічного завдання Додатку №3 до цієї Тендерної документації) (в Робочі дні Замовника з 8-00 до 19-59 години) | Заявка |  |  |
| 4 | Запит на обслуговування (п.2.2.1. розділу 2 Технічного завдання Додатку №3 до цієї Тендерної документації) (у вихідні/ святкові дні Замовника та з 20-00 до 07-59 години в Робочі дні Замовника) | Заявка |  |  |
| 5 | Запит на обслуговування (п.2.2.2. – п. 2.2.5. розділу 2 Технічного завдання Додатку №3 до цієї Тендерної документації) (в Робочі дні Замовника з 8-00 до 19-59 години) | Заявка |  |  |
| 6 | Запит на обслуговування (п.2.2.2. – п. 2.2.5. розділу 2 Технічного завдання Додатку №3 до цієї Тендерної документації) (у вихідні/ святкові дні Замовника та з 20-00 до 07-59 години в Робочі дні Замовника) | Заявка |  |  |
| Вартість пропозиції без ПДВ, грн. | | | |  |
| ПДВ\*, грн. | | | |  |
| Вартість пропозиції 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 № 4 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 90 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, посада, П.І.Б., уповноваженої особи Учасника)*

*\* 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 Учасника, у довільній формі, що містить детальний опис технічних можливостей Учасника, матеріально-технічної бази Учасника для виконання умов договору про закупівлю (наявність Обладнання необхідного для надання послуг, а саме: ноутбуки з характеристиками не гірше Intel Core i3-6100/4Gb RAM/250Gb HDD/ Microsoft® Windows® 10 Prof та смартфон (для двофакторної автентификації в системі безпеки банку) на базі Android не нижче версії 4.1). Підтвердити відповідними документами.

2. Довідка у довільній формі, що містить інформацію про працівників, які будуть залучені до виконання договору про закупівлю (вказати не менше ніж 10 спеціалістів, їх посади, прізвище, ім‘я, по батькові, наявність відповідної кваліфікації та досвіду, а саме: закінчена вища освіта в галузі інформаційних технологій, або навчання в вищих учбових закладах в галузі інформаційних технологій та досвіт роботи не менше одного року в галузі інформаційних технологій).

3. Довідка Учасника, у довільній формі про підтвердження виконання договорів на послуги з віддаленої підтримки робочих місць (не менше трьох), із зазначенням предмету договору за аналогічними послугами, номеру та дати укладання договору, назви та адреси контрагента, ПІБ та телефони контактних осіб контрагента.

4. Довідка (-и) з обслуговуючого банку (банків) про наявність рахунку(-ів) Учасника в банківських установах та про відсутність (наявність) у Учасника заборгованості за кредитами та відсотками (не більше двотижневої давнини відносно дати розкриття пропозицій торгів).

5. Довідка, видана відповідним територіальним податковим органом про відсутність у Учасника заборгованості по сплаті обов’язкових податків, зборів, платежів, дійсна на дату розкриття пропозицій торгів. Дозволяється подання цього документу, сформованого в електронній формі відповідно до законодавства.

6. 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).

7. Копія Статуту Учасника (з урахуванням змін і доповнень до Статуту та обов’язковим підтвердженням проведення таких реєстраційних дій (у разі проведення їх після 01.01.2016 р.))

8. 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 торгів). Дозволяється подання цього документу, сформованого в електронній формі відповідно до законодавства.

9. Інформаційну довідку з Єдиного державного реєстру осіб, які вчинили корупційні правопорушення видану уповноваженим органом, 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 торгів).

10. Документ, виданий уповноваженим органом про наявність або відсутність судимості фізичної особи – Учасника, 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 торгів. Дозволяється подання цього документу, сформованого в електронній формі відповідно до законодавства.

11. 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 торгів. Дозволяється подання цього документу, сформованого в електронній формі відповідно до законодавства.

12. Для Учасників - акціонерних товариств – зведений обліковий реєстр власників цінних паперів або інформаційну довідку про акціонерів, які володіють 10 і більше відсотками статутного капіталу, складений депозитарієм (не більше двотижневої давнини відносно дати розкриття пропозицій торгів).

13. Копії документів, 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/договір 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).

**Додаток № 3 до Документації**

**ТЕХНІЧНЕ ЗАВДАННЯ (далі-ТЗ)**

**на закупівлю**

**послуг з підтримки користувачів та з технічної підтримки   
(Послуги з віддаленої підтримки робочих місць користувачів)**

**ВИЗНАЧЕННЯ ТА ТЛУМАЧЕННЯ**

**HelpDesk -** автоматизована система Замовника для реєстрації Заявок.

**Відповідальний менеджер** – працівник Виконавця або Замовника, уповноважений здійснювати координацію та інші заходи в ході надання послуг з віддаленої підтримки РМ за Договором.

**Заявка** – звернення Користувача про необхідність надання Виконавцем послуги з віддаленої підтримки РМ за Договором.

**Користувач** – працівник Замовника, який використовує РМ в своїй робочій діяльності.

**Мережеві ресурси** – мережеві диски Замовника на яких зберігаються файли Користувачів, дистрибутиви ПЗ, драйвери системних пристроїв та периферійного обладнання.

**Обладнання** – персональний комп'ютер у складі системного блоку та монітору, або ноутбук, периферійне обладнання, яке використовує Користувач.

**Обліковий запис Користувача** –  інформація для ідентифікації Користувача на РМ.

**ОС** – операційна система, що встановлена на Обладнанні.

**Планова дата виконання Заявки** – дата і час виконання Заявки Виконавцем, що встановлюється в HelpDesk автоматично.

**Програмне забезпечення (надалі – ПЗ)** – програмне забезпечення, за виключення ОС, яке встановлене на Обладнанні.

**Робоче місце Користувача (надалі – РМ)** – Обладнання, ОС та ПЗ, що використовує Користувач.

**Робочий день** – робочий день Замовника згідно з чинним законодавством України.

**Сервіс-інженер** - працівник Виконавця, що надає послуги з віддаленої підтримки РМ за Договором.

1. **ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**
   1. Послуги надаються Сервіс-інженерами Виконавця щоденно, 7 днів на тиждень, 24 години на добу за Заявками.
   2. Сервіс-інженери надають Послуги засобами віддаленого доступу до РМ, а Відповідальні менеджери Замовника та Виконавця координують процеси виконання Заявок з дотриманням «Правил щодо надання послуг віддаленої підтримки».
2. **Перелік послуг**

Послуги надаються за Заявками, які поділяються за типами на інциденти та запити на обслуговування, та складаються з:

* 1. Інциденти:
     1. Налаштування на РМ конфігураційних файлів, програмного середовища, налаштування параметрів/властивостей запуску ПЗ або перевстановлення ПЗ з Мережевого ресурсу Замовника, в тому числі, але не виключно: «NEWSTAT», «Парус», «Oracle Siebel CRM, Welsend», «Ліга Закон», «Єдине вікно», «IBM Smart Cloud CD», «Нормативні акти України», «SafeQ Local Monitor», «Google Chrome», «SAP Crystal Reports runtime engine for .NET Framework 4», «Port Router», «EMS QuickDesk», «ІІТ Користувач ЦСК-1.3», «Клієнт ПТК 'НДІ ПІТ ЦСК'», «Notepad ++», «Bases-09», «Business Contact Management for Outlook 2010», «R-project», «RSA SecurID Software Token with Automation», «Firebird», «NeoClient», «VegaCSP», «VegaCryptoPack», «Sybase SQL Anywhere», «WinDjView», «DBFNavigator», «Powersoft Deployment Kit», «Borland Database Engine», «Microsoft Office 2016/2013/2010», «Microsoft Project», «Microsoft Visio», «Adobe Photoshop», «ABBYY FineReader», «ABBYY Lingvo», «Adobe Reader PRO», «Adobe Dreamweaver», «AutoCAD», «IVK «Інпроект – Випуск кошторисів», «NetBeans IDE», «TortoiseHg», «FlameRobin», «GIMP», «WinImage»;
     2. Перевстановлення/налаштування на РМ драйверів периферійного обладнання з Мережевого ресурсу Замовника.
  2. Запити на обслуговування:
     1. Встановлення/налаштування на РМ драйверів системних пристроїв та периферійного обладнання з Мережевого ресурсу Замовника;
     2. Встановлення на РМ ПЗ, встановлення ярликів ПЗ з Мережевого ресурсу Замовника, в тому числі, але не виключно: «NEWSTAT», «Парус», «Oracle Siebel CRM», «Welsend», «Ліга Закон», «Єдине вікно», «IBM Smart Cloud CD», «Нормативні акти України», «SafeQ Local Monitor», «Google Chrome», «SAP Crystal Reports runtime engine for .NET Framework 4», «Port Router», «EMS QuickDesk», «ІІТ Користувач ЦСК-1.3», «Клієнт ПТК 'НДІ ПІТ ЦСК'», «Notepad ++», «Bases-09», «Business Contact Management for Outlook 2010», «R-project», «RSA SecurID Software Token with Automation», «Firebird», «NeoClient», «VegaCSP», «VegaCryptoPack», «Sybase SQL Anywhere», «WinDjView», «DBFNavigator», «Powersoft Deployment Kit», «Borland Database Engine», «Microsoft Office 2016/2013/2010», «Microsoft Project», «Microsoft Visio», «Adobe Photoshop», «ABBYY FineReader», «ABBYY Lingvo», «Adobe Reader PRO», «Adobe Dreamweaver», «AutoCAD», «IVK «Інпроект – Випуск кошторисів», «NetBeans IDE», «TortoiseHg», «FlameRobin», «GIMP», «WinImage», антивірусного програмного забезпечення;
     3. Налаштування доступу Користувачу до ПЗ, в тому числі, але не виключно: «Welsend», «Western Union», «Єдине вікно», «IBM Smart Cloud CD», «Ліга Закон», «Oracle Siebel CRM»;
     4. Налаштування параметрів реєстрації Користувача на РМ та копіювання на/з Мережеві(их) ресурси(ів) локальних даних Користувача при підключенні/заміні РМ;
     5. Налаштування доступу Користувачу до Мережевих ресурсів.

1. **Вимоги до надання Послуг** 
   1. Користувач реєструє Заявки в HelpDesk.
   2. Час виконання Заявки за типами інцидент та запит на обслуговування наведено у п.4.4. цього ТЗ.
   3. При реєстрації Заявки, HelpDesk автоматично присвоює Заявці:

- унікальний номер в HelpDesk,

- дату та час її реєстрації,

- дані Облікового запису Користувача,

- Планову дату виконання Заявки.

Користувач в Заявці додає коментар з описом інциденту або запиту на обслуговування.

* 1. При неможливості надання послуг Сервіс-інженером до закінчення Планової дати виконання Заявки з незалежної від Сервіс-інженера причини, останній обов’язково повинен додати відповідний коментар до Заявки в HelpDesk.
  2. Сервіс-інженер після виконання дій передбачених п. 3.4. цього ТЗ повинен негайно повідомити засобами телефонного зв’язку Відповідального менеджера Виконавця про неможливості надання послуг, вказавши унікальний номер Заявки в HelpDesk.
  3. Протягом 30 хвилин після виконання дій передбачених п. 3.5. цього ТЗ Відповідальний менеджер Виконавця зобов’язаний додати відповідний коментар до Заявки в HelpDesk та засобами телефонного зв’язку проінформувати Відповідального менеджера Замовника про затримку виконання Заявки та причини такої затримки.
  4. Протягом 10 хвилин після виконання дій передбачених п. 3.6. цього ТЗ Відповідальний менеджер Замовника повинен погодити затримку виконання Заявки, додавши відповідний коментар в HelpDesk. При цьому, в HelpDesk автоматично фіксується дата та час призупинення виконання Заявки.
  5. Протягом 10 хвилин після усунення причин які унеможливлювали виконання Заявки, Відповідальний менеджер Замовника повинен повідомити засобами телефонного зв’язку Відповідального менеджера Виконавця про продовження виконання Заявки та обов’язково повинен додати відповідний коментар до Заявки в HelpDesk. При цьому, в HelpDesk автоматично фіксується дата та час продовження виконання Заявки та автоматично перераховується Планова дата виконання Заявки.
  6. Після виконання Заявки, Сервіс-інженер зобов’язаний додати коментар до Заявки з описом результату виконання Заявки в HelpDesk.
  7. Протягом 3 (трьох) Робочих днів з моменту виконання Заявки, Користувач обов’язково підтверджує виконання Заявки в HelpDesk, та надає коментар щодо наданих Послуг.

1. **ПОРЯДОК НАДАННЯ ПОСЛУГ ЗА ТИПОМ ЗАЯВКИ** 
   1. **ІНЦИДЕНТи**

Послуга щодо налаштування на РМ конфігураційних файлів, програмного середовища, налаштування параметрів/властивостей запуску ПЗ або перевстановлення ПЗ з Мережевого ресурсу Замовника (п.2.1.1. цього ТЗ) включає в себе:

* встановлення причини переривання або погіршення функціонування ПЗ, яке вказано в Заявці;
* усування причини переривання або погіршення функціонування ПЗ, яке вказано в Заявці, шляхом налаштування на РМ конфігураційних файлів, програмного середовища, налаштування параметрів/властивостей запуску ПЗ або перевстановлення ПЗ з Мережевого ресурсу Замовника;
* якщо для усунення причини необхідна заміна Обладнання, Сервіс-інженер додає відповідний коментар в Заявці та направляє Заявку Відповідальному менеджеру Замовника;
* повідомлення засобами телефонного зв’язку Користувача про виконання Заявки, або про необхідність заміни Обладнання.

Результат: відновлено роботу ПЗ на РМ, яке вказано в Заявці.

Послуга щодо перевстановлення/налаштування на РМ драйверів периферійного обладнання з Мережевого ресурсу Замовника (п.2.1.2. цього ТЗ) включає в себе:

* встановлення причини переривання або погіршення функціонування РМ;
* усування причини переривання або погіршення функціонування РМ шляхом налаштування параметрів драйверів або перевстановлення драйверів периферійного обладнання з Мережевого ресурсу Замовника;
* якщо для усунення причини необхідна заміна Обладнання РМ, Сервіс-інженер додає відповідний коментар в Заявці та направляє Заявку Відповідальному менеджеру Замовника;
* повідомлення засобами телефонного зв’язку Користувача про виконання Заявки, або про необхідність заміни Обладнання .

Результат: відновлено роботу РМ.

* 1. **ЗАПИТИ НА ОБСЛУГОВУВАННЯ**

Послуга щодо Встановлення/налаштування на РМ драйверів периферійного обладнання з Мережевого ресурсу Замовника (п.2.2.1. цього ТЗ) включає в себе:

* встановлення з Мережевого ресурсу Замовника та налаштування драйверів ;
* перевірку на РМ роботи драйверів;
* перевірку друку тестової сторінку на РМ;
* перевірку сканування тестової сторінку на РМ;
* повідомлення засобами телефонного зв’язку Користувача про виконання Заявки;

Результат: на РМ налаштовано драйвери периферійного обладнання, налаштовано друк/ сканування .

Послуга щодо Встановлення ПЗ, встановлення ярликів ПЗ з Мережевого ресурсу Замовника (п.2.2.2. цього ТЗ) включає в себе:

* встановлення ПЗ на РМ з Мережевого ресурсу Замовника та налаштування ПЗ, яке вказано в Заявці;
* розміщення на робочому столі ОС Обладнання ярлика ПЗ, яке вказано в Заявці;
* перевірку роботи встановленого ПЗ, наявності ярлику ПЗ;
* повідомлення засобами телефонного зв’язку Користувача про виконання Заявки;

Результат: встановлено ПЗ, яке вказано в Заявці та ярлик ПЗ на робочому столі ОС Обладнання.

Послуга щодо налаштування доступу Користувача до ПЗ: Welsend, Western Union, Єдине вікно, IBM Smart Cloud CD, Ліга Закон, Oracle Siebel CRM (п.2.2.3. цього ТЗ) включає в себе:

* налаштування в браузері Internet Explorer сертифікату для доступу до ПЗ, яке вказано в Заявці;
* перевірку роботи ПЗ, яке вказано в Заявці;
* повідомлення засобами телефонного зв’язку Користувача про виконання Заявки.

Результат: Користувачу надано доступ до ПЗ, яке вказано в Заявці.

Послуга щодо налаштування параметрів реєстрації Користувача на РМ та копіювання на/з Мережеві(их) ресурси(ів) локальних даних Користувача при підключенні/заміні РМ (п.2.2.4. цього ТЗ) включає в себе:

* блокування / розблокування Облікового запису Користувача для реєстрації в інформаційних системах Замовника, які вказано в Заявці;
* підключення / відключення Облікового запису Користувача до електронних поштових систем Замовника;
* включення / виключення електронної поштової адреси Користувачів до груп розсилок / поштових адрес загального користування Замовника, які вказано в Заявці;
* надання / зміну прав доступу Облікового запису Користувача в інформаційних системах Замовника, які вказано в Заявці;
* копіювання на/з Мережеві(их) ресурси(ів) локальних даних Користувача з/на РМ;
* повідомлення засобами телефонного зв’язку Користувача про виконання Заявки.

Результат: налаштовано параметри реєстрації Користувача на РМ та скопійовано на/з Мережеві(их) ресурси(ів) локальні дані Користувача при підключенні/заміні РМ.

Послуга щодо налаштування доступу Користувачу до Мережевих ресурсів (п.2.2.5. цього ТЗ) включає в себе:

* надання/відключення доступу Облікового запису Користувача до Мережевих ресурсів, які вказано в Заявці;
* повідомлення Користувача засобами телефонного зв’язку про виконання Заявки;

Результат: Користувачу налаштовано доступ до Мережевих ресурсів, які вказано в Заявці.

* 1. У разі, якщо під час виконання Заявки дії Сервіс-інженера призведуть до втрати/пошкодження/видалення інформації Користувача на РМ, Сервіс-інженер зобов’язаний відновити видалену інформацію на РМ протягом 4 годин з моменту виявлення такого факту Користувачем та/або Відповідальним менеджером Замовника.
  2. Виконавець, в особі Сервіс-інженера, зобов’язаний надати Послуги щодо відповідної Заявки в наступні строки:

|  |  |
| --- | --- |
| **Тип Заявки** | **Час виконання Заявки\*** |
| Інцидент ( п.2.1.1. – п.2.1.2. розділу 2 цього ТЗ) | 1 година 15 хвилин |
| Запит на обслуговування ( п.2.2.1. розділу 2 цього ТЗ) | 2 години |
| Запит на обслуговування ( п.2.2.2. - п.2.2.5.розділу 2 цього ТЗ) | 1. Години |

**\*-** відлік Часу виконання Заявки починається з моменту реєстрації Користувачем Заявки в HelpDesk

**Оріентовна кількість Заявок на послуги з віддаленої підтримки робочих місць АБ «УКРГАЗБАНК»**

Орієнтовна кількість Заявок на послуги з віддаленої підтримки робочих місць   
АБ «УКРГАЗБАНК» протягом строку дії Договору, який буде укладено за результатами проведення даної процедури закупівлі не буде перевищувати – 6 400 Заявок.

Орієнтовна кількість Заявок на послуги з віддаленої підтримки РМ за типами Заявок наведена в таблиці:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Тип Заявки** | **Кількість Заявок, шт.** (в Робочі дні Замовника з 8-00 до 19-59 години) | **Кількість Заявок, шт.** (у вихідні/ святкові дні Замовника та з 20-00 до 07-59 години в Робочі дні Замовника) |
| 1 | Інцидент ( п.2.1.1. – п.2.1.2. розділу 2 цього ТЗ) | 1784 | 72 |
| 2 | Запит на обслуговування ( п.2.2.1. розділу 2 цього ТЗ) | 1216 | 128 |
| 3 | Запит на обслуговування ( п.2.2.2. - п.2.2.5.розділу 2 цього ТЗ) | 3008 | 192 |

**У складі пропозиції торгів Учасник зобов’язаний надати:**

Гарантійний лист Учасника з інформацією про можливість надання всіх видів Послуг, що зазначені в Технічному завданні (Додаток № 3 до цієї документації торгів).

**Додаток № 4 до Документації**

**Проект договору про закупівлю**

*м. Київ «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*2018 р.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (надалі – ***Виконавець***), який є  платником \_\_\_\_\_\_\_ податку на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(*зазначити статус платника податку на прибуток  з зазначенням статті Податкового кодексу України*) *або* щоне є платником податку на прибуток за базовою (основною) ставкою, як платникєдиного податку за ставкою \_\_\_\_ відсотків \_\_\_\_\_\_ групи відповідно до п. 133.5 ст. 133 Податкового кодексу України *(вибрати необхідний варіант)*, в особі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, що діє на підставі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, з однієї сторони, та

**ПУБЛІЧНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО АКЦІОНЕРНИЙ БАНК «УКРГАЗБАНК»** (надалі - ***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 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, що діє на підставі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, з іншої сторони (надалі разом - **Сторони**, а кожна окремо – **Сторона**), уклали цей Договір № \_\_\_\_\_\_ від «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2018 р. (надалі – Договір), про наступне:

**ВИЗНАЧЕННЯ ТА ТЛУМАЧЕННЯ**

**HelpDesk -** автоматизована система Замовника для реєстрації Заявок.

**Заявка** – звернення Користувача про необхідність надання Виконавцем послуги з віддаленої підтримки РМ за цим Договором.

**Користувач** – працівник Замовника, який використовує РМ в своїй робочій діяльності.

**Робоче місце Користувача (надалі – РМ)** – Обладнання, ОС та ПЗ, що використовує Користувач.

**ОС** – операційна система, що встановлена на Обладнанні.

**Мережеві ресурси** – мережеві диски Замовника на яких зберігаються файли Користувачів, дистрибутиви ПЗ, драйвери системних пристроїв та периферійного обладнання.

**Обладнання** – персональний комп'ютер у складі системного блоку та монітору, або ноутбук, периферійне обладнання, яке використовує Користувач.

**Програмне забезпечення (надалі – ПЗ)** – програмне забезпечення, за виключенням ОС, яке встановлене на Обладнанні.

**Обліковий запис Користувача** –  інформація для ідентифікації Користувача на РМ.

**Планова дата виконання Заявки** – дата і час виконання Заявки Виконавцем, що встановлюється в HelpDesk автоматично.

**Розрахунковий місяць** – календарний місяць, протягом дії цього Договору.

**Відповідальний менеджер** – працівник Виконавця або Замовника, уповноважений здійснювати координацію та інші заходи в ході надання послуг з віддаленої підтримки РМ за цим Договором.

**Сервіс-інженер -** працівник Виконавця, що надає послуги з віддаленої підтримки РМ за Договором.

**Робочий день** – робочий день Замовника згідно з чинним законодавством України.

1. **ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ**
   1. За цим Договором Виконавець зобов’язується надати Замовнику послуги з віддаленої підтримки робочих місць користувачів, відповідно до Додатку №1 до Договору (надалі – Послуги), а Замовник зобов’язується прийняти належним чином надані Послуги та здійснити оплату Послуг, в порядку передбаченому Договором.
   2. Ціна за надані Послуги визначається згідно Додатку № 2 до Договору.
   3. Послуги за цим Договором надаються протягом періоду з «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ р. по «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ р. *(заповнюється Замовником при підписанні Договору)* включно.

**2. ПРАВА ТА ОБОВ’ЯЗКИ СТОРІН**

* 1. **Виконавець має право:** 
     1. Вимагати оплати вартості наданих Послуг на умовах та в строки, що передбачені цим Договором.
     2. Вимагати від Замовника своєчасного виконання останнім взятих на себе зобов’язань по цьому Договору.
  2. **Виконавець зобов’язаний:**
     1. Належним чином надавати Послуги відповідно до умов цього Договору.
     2. Залучати для надання Послуг, що надаються за даним Договором, виключно кваліфікованих Сервіс-інженерів.
     3. Забезпечити Сервіс-інженерів комп’ютерним обладнанням для належного надання Послуг.
     4. Протягом 1 (одного) Робочого дня з моменту підписання Сторонами цього Договору призначити та надіслати в письмовій формі на поштову адресу Замовника, що вказана в розділі 10 цього Договору, та на e-mail Замовника [hd@ukrgasbank.com](mailto:hd@ukrgasbank.com) перелік та інформацію про Сервіс-інженерів та Відповідальних менеджерів Виконавця, включаючи їх ПІБ, посаду, контактні телефони та адреси електронної пошти.
     5. Повідомляти Замовника про зміни переліку та інформації про Сервіс-інженерів та/або Відповідальних менеджерів Виконавця, протягом 1 (одного) Робочого дня з моменту таких змін в письмовій формі на поштову адресу Замовника, що вказана в розділі 10 цього Договору, та на   
        e-mail Замовника [hd@ukrgasbank.com](mailto:hd@ukrgasbank.com).
     6. Забезпечити підписання кожним Сервіс-інженером та Відповідальним менеджером Виконавця зобов’язання про зберігання інформації з обмеженим доступом АБ «УКРГАЗБАНК».
     7. Не допускати до надання Послуг Сервіс-інженерів та Відповідальних менеджерів Виконавця, які не були погоджені департаментом банківської безпеки Замовника та не підписали зобов’язання про зберігання інформації з обмеженим доступом АБ «УКРГАЗБАНК», а також, які не ознайомилися з документами Замовника, переліченими в п. 2.2.9 цього Договору.
     8. Забезпечити дотримання Сервіс-інженерами та Відповідальними менеджерами Виконавця актів внутрішнього регулювання Замовника щодо інформаційної безпеки та не розголошення конфіденційної інформації, що пов’язана з виконанням цього Договору.
     9. Забезпечити ознайомлення та дотримання Сервіс-інженерами та Відповідальними менеджерами Виконавця, що будуть задіяні при наданні Послуг, з «Процедурою управління інформаційною безпекою при роботі з третіми сторонами в АБ «Укргазбанк», з «Процедурою підключення до ПК користувачів (дистанційно та безпосередньо на робочих місцях) в АБ «УКРГАЗБАНК», з «Правилами щодо надання послуг віддаленої підтримки» та з «Правилами користування персональними комп’ютерами в АБ «Укргазбанк»», які затверджені Комітетом з питань управління інформаційною безпекою АБ «УКРГАЗБАНК».
     10. Забезпечити перебування одного Сервіс-інженера Виконавця у Робочі дні Замовника з 9-00 до 18-00 години в приміщенні Замовника за адресою: м. Київ, вул.. Велика Васильківська, 39.
     11. Надати Замовнику податкову накладну, зареєстровану в Єдиному реєстрі податкових накладних з дотриманням вимог реєстрації та строків, відповідно до норм чинного податкового законодавства.
  3. **Замовник має право:**
     1. Вимагати від Виконавця надання Послуг в строки та на умовах, що передбачені цим Договором.
     2. Не підписувати Акт наданих Послуг (надалі – Акт) в разі ненадання та/або неналежного надання Послуг.
  4. **Замовник зобов’язаний:**
     1. Здійснювати оплату наданих Послуг в порядку та на умовах, визначених цим Договором.
     2. Щомісячно підтверджувати надання Послуг за цим Договором шляхом підписання Акту.
     3. У разі внесення змін до актів внутрішнього регулювання Замовника щодо інформаційної безпеки, інформувати Виконавця про такі зміни протягом 1 (одного) Робочого дня з моменту набрання ними чинності, шляхом надсилання повідомлення на e-mail Виконавця \_\_\_\_\_\_\_\_\_@\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(заповнюється Учасником процедури закупівлі)*.
     4. Протягом 1 (одного) Робочого дня з моменту підписання Сторонами цього Договору надіслати на e-mail Виконавця \_\_\_\_\_\_\_\_\_@\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(заповнюється Учасником процедури закупівлі)* «Процедуру підключення до ПК користувачів (дистанційно та безпосередньо на Робочих місцях) в АБ «УКРГАЗБАНК», «Правила щодо надання послуг віддаленої підтримки», «Процедуру управління інформаційною безпекою при роботі з третіми сторонами в   
        АБ «УКРГАЗБАНК» та «Правила користування персональними комп’ютерами в   
        АБ «Укргазбанк».

Сторони домовились, що після направлення Замовником вищевказаних документів на e-mail Виконавця \_\_\_\_\_\_\_\_@\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*(заповнюється Учасником процедури закупівлі)*, вважається що Виконавець (в тому числі Сервіс-інженери та Відповідальні менеджери Виконавця) ознайомлений з «Процедурою підключення до ПК користувачів (дистанційно та безпосередньо на робочих місцях) в АБ «УКРГАЗБАНК», «Правилами щодо надання послуг віддаленої підтримки», «Процедурою управління інформаційною безпекою при роботі з третіми сторонами в   
АБ «УКРГАЗБАНК» та «Правилами користування персональними комп’ютерами в   
АБ «Укргазбанк».

* + 1. Протягом 3 (трьох) Робочих днів з моменту виконання п.2.2.4 та п.2.2.6. Договору надати Виконавцю доступ до Мережевих ресурсів та направити на e-mail Виконавця \_\_\_\_\_\_\_\_\_@\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(заповнюється Учасником процедури закупівлі)* інструкцію про налаштування мережевого та комп’ютерного обладнання для доступу до Мережевих ресурсів та HelpDesk Замовника, а також забезпечити:
    - перебування в приміщенні Замовника одного Сервіс-інженера Виконавця у Робочі дні Замовника з 9-00 до 18-00 години;
    - підключення Сервіс-інженерів Виконавця до HelpDesk.
    1. Протягом 1 (одного) Робочого дня з моменту підписання Сторонами цього Договору надіслати в письмовій формі на поштову адресу Виконавця, що вказана в розділі 10 цього Договору, та на e-mail Виконавця \_\_\_\_\_\_\_\_\_@\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(заповнюється Учасником процедури закупівлі)* перелік та інформацію про Відповідальних менеджерів Замовника, включаючи їх ПІБ, посади, контактні телефони та адреси електронної пошти.
    2. Повідомляти Виконавця про зміни переліку та інформації про Відповідальних менеджерів Замовника протягом 1 (одного) Робочого дня з моменту настання таких змін в письмовій формі на поштову адресу Виконавця, що вказана в розділі 10 цього Договору, та на e-mail Виконавця \_\_\_\_\_\_\_\_\_@\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(заповнюється Учасником процедури закупівлі)*.

1. **ПОРЯДОК ПРИЙМАННЯ ПОСЛУГ**
2. Замовник протягом перших 5 (п’яти) Робочих днів місяця, наступного за Розрахунковим місяцем направляє Виконавцю, підписані уповноваженим представником Замовника, два примірники Акту, форма якого наведена в Додатку №3 до Договору.
3. До Акту включаються зареєстровані в HelpDesk Заявки по яким Замовнику були надані Виконавцем Послуги. До Акту не включаються Заявки, якщо Планова дата виконання Заявки випадає на наступний Розрахунковий місяць, за виключенням Заявок, які були виконані в Розрахунковому місяці щодо якого складається Акт.
4. Якщо надання Послуг за Заявкою не підтверджене Користувачем протягом 3 (трьох) Робочих днів після закінчення строку надання Послуг за Заявкою, то така Заявка вважається невиконаною.
5. Виконавець протягом 5 (п’яти) Робочих днів з моменту отримання Акту зобов’язаний підписати цей Акт або надати Замовнику вмотивовану письмову відмову від підписання Акту.
6. У випадку вмотивованої письмової відмови Виконавця від підписання Акту, Сторони складають Акт про недоліки, в якому зазначаються виявлені недоліки, а також порядок та строки їх (недоліків) усунення.
7. Сторони домовились, що у випадку застосування Замовником до Виконавця штрафних санкції сума вартості Послуг, що підлягає оплаті Замовником за Розрахунковий місяць, зменшується на суму штрафних санкцій, що розраховуються згідно розділу 5 Договору.
8. До кожного Акту додається податкова накладна, що зареєстрована в Єдиному реєстрі податкових накладних з дотриманням вимог реєстрації та строків, відповідно до норм чинного податкового законодавства України.
9. **ЗАГАЛЬНА ВАРТІСТЬ ДОГОВОРУ ТА ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ**
   1. Загальна вартість Договору визначається як сума вартості наданих Послуг та не може перевищувати \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) грн. без ПДВ, крім того ПДВ\* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) грн., всього з ПДВ\* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) грн.  *(заповнюється Замовником при підписанні Договору)* (надалі – Загальна вартість Договору).
   2. Замовник здійснює оплату Послуг, наданих у Розрахунковому місяці, протягом 10 (десяти) Робочих днів з дати підписання Сторонами Акту та на його (Акту) підставі.
   3. Вартість наданих Послуг за Розрахунковий місяць визначається як сума вартості наданих протягом Розрахункового місяця Послуг по кожному з найменувань Послуг за типом Заявки згідно Додатку №2 до цього Договору, за вирахуванням суми штрафних санкцій, які застосовуються до Виконавця та розраховуються згідно розділу 5 Договору.
   4. Загальна вартість Договору може бути зменшена залежно від реального фінансування видатків Замовника, шляхом укладання додаткового договору до цього Договору.
10. **ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН**
    1. За невиконання або неналежне виконання умов цього Договору Сторони несуть відповідальність згідно з вимогами законодавства України.
    2. Виконавець гарантує, що на дату підписання Сторонами Договору має усі права, ліцензії та дозволи, необхідні для виконання його обов’язків за цим Договором. У випадку відсутності, в нього вищезазначених прав та/або документів він несе відповідальність згідно з законодавством України та зобов’язаний відшкодувати Замовнику реальні збитки в повному обсязі завдані такими діями.
    3. Рівень якості (надалі - Ря) надання Послуг визначається як відношення різниці загальної кількості виконаних Заявок та кількості Заявок виконаних невчасно до загальної кількості виконаних Заявок у Розрахунковому місяці.
    4. Сторони дійшли згоди, що рівень якості надання Послуг є «Звичайним», якщо 97% ≤ Ря ≤ 99,00%; рівень якості надання Послуг є «Прийнятний», якщо 90% ≤ Ря < 97%; рівень якості надання Послуг є «Низьким», якщо 85% ≤ Ря < 90%; рівень якості надання Послуг є «Критичним», якщо 85% < Ря. Цільовим рівнем якості за цим Договором є Звичайний рівень надання Послуг.
    5. У разі порушення строків надання Послуг у Розрахунковому місяці, передбачених у п. 4.4. Додатку №1 до Договору, Виконавець сплачує Замовнику штраф у розмірі:

|  |  |
| --- | --- |
| фактичний рівень якості надання Послуг (Ря) | Розмір штрафу |
| Звичайний рівень (97% ≤ Ря ≤ 99,00%) | 2% |
| Прийнятний рівень ( 90% ≤ Ря < 97%) | 10% |
| Низький рівень (85% ≤ Ря < 90%) | 20% |
| Критичний рівень (85% < Ря) | 30% |

від Загальної вартості Послуг наданих у Розрахунковому місяці.

* 1. У разі невиконання або неналежного надання Послуг, за виключенням випадків передбачених п. 5.5. Договору, Виконавець сплачує Замовнику штраф у розмірі 300,00 грн. (триста грн. 00 коп.) за кожен факт порушення.
  2. Виконавець у разі порушення зобов’язань передбачених п.п. 2.2.6-2.2.9. та розділу 6 цього Договору, сплачує Замовнику штраф у розмірі 50 000,00 грн. (п’ятдесят тисяч гривень 00 коп.) за кожен факт порушення.
  3. У випадку порушення Замовником строку оплати Послуг за Договором, згідно з п. 4.2. цього Договору, більше ніж на 5 (п’ять) Робочих днів, Замовник сплачує Виконавцю, за письмовою вимогою останнього, пеню у розмірі облікової ставки Національного банку України, що діє в період прострочення, від суми простроченого платежу за кожний день прострочення.
  4. Кожна зі Сторін зобов’язується відшкодувати іншій Стороні реальні збитки, що мають документальне підтвердження, пов’язані з порушенням винною Стороною умов цього Договору.
  5. Відшкодування збитків та сплата штрафних санкцій не звільняють Сторони від виконання зобов’язань за цим Договором.

1. **КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ**
   1. Кожна зі Сторін повинна суворо зберігати конфіденційність цього Договору та одержаної на підставі цього Договору інформації, в тому числі інформації, яка становить банківську чи комерційну таємницю, та вживати всіх можливих заходів для запобігання можливого розголошення такої інформації.
   2. Зобов’язання Сторін по дотриманню режиму конфіденційності щодо інформації, отриманої в цілях виконання умов цього Договору від іншої Сторони, зберігаються протягом строку дії цього Договору та протягом 5 (п’яти) років після припинення дії цього Договору (в тому числі дострокового). Строк зберігання конфіденційної інформації, яка становить банківську таємницю, визначається згідно законодавства України.
   3. Передача інформації будь-яким третім особам, опублікування, розголошення або розкриття будь-яким іншим чином такої інформації може здійснюватися тільки за взаємною письмовою згодою Сторін.
   4. Умови зберігання конфіденційної інформації не поширюються на загальнодоступну інформацію або інформацію, що надається за офіційний запитом державних органів, яким Сторони зобов’язані надавати необхідні їм відомості, відповідно до вимог законодавства України.
   5. Уповноважені представники Сторін, які підписують цей Договір від імені Сторін, керуючись Законом України “Про захист персональних даних”, своїми підписами підтверджують надання беззастережної згоди (дозволу) на обробку своїх персональних даних, зокрема, їх збирання, реєстрацію, накопичення, зберігання, адаптування, зміну (в тому числі за зверненням третіх осіб), поновлення, використання і поширення (розповсюдження, реалізацію, передачу), знеособлення, знищення, у тому числі з використанням інформаційних (автоматизованих) систем, виключно з метою виконання умов цього Договору на строк, що є необхідним та достатнім для виконання Сторонами своїх зобов’язань за цим Договором і дотримання положень законодавства України, якщо інший строк не передбачено законодавством України.
   6. Виконавець надає беззастережну згоду на розкриття Замовником будь-якої інформації стосовно Виконавця, умов цього Договору та порядку виконання обов’язків за ним аудиторам, які надають Замовнику послуги, що пов’язані з основною діяльністю Замовника.
2. **ФОРС-МАЖОР**

7.1. Сторони звільняються від відповідальності за повне чи часткове невиконання будь-якого з положень цього Договору, якщо це невиконання відбулося внаслідок дії обставин непереборної сили, що знаходяться поза сферою контролю Сторони, яка не виконала зобов'язання. Такі обставини включають стихійне лихо, екстремальні погодні умови, пожежі, війни, страйки, воєнні дії, масові безладдя, прийняття відповідних актів органами державної влади та управління тощо, але не обмежуються ними (надалі – форс-мажор).

7.2. Період звільнення від відповідальності починається з моменту сповіщення Стороною, що не виконала зобов’язання, про обставини форс-мажору і закінчується моментом припинення дії форс-мажорних обставин (ліквідації їх наслідків).

7.3. Форс-мажор автоматично продовжує Строк виконання зобов'язань на весь період його дії і ліквідації наслідків. Про настання форс-мажорних обставин Сторони повинні інформувати письмово одна одну невідкладно з наступним поданням документів, зазначених в п. 7.4. цього Договору.

7.4. Факти існування та тривалості форс-мажорних обставин підтверджуються документами компетентних органів, що уповноважені посвідчувати обставини форс-мажору відповідно до законодавства України, в тому числі Торгово-промислової палати України.

**8. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ**

8.1. Усі спори, що виникають між Сторонами за цим Договором, підлягають врегулювання шляхом переговорів. У випадку неможливості врегулювання спору шляхом переговорів, такий спір підлягає розгляду в судовому порядку відповідно до вимог законодавства України.

8.2. Відносини, що виникають при укладенні та виконанні цього Договору та не врегульовані ним, регулюються відповідно до законодавства України.

**9. ІНШІ УМОВИ**

9.1. Цей Договір набуває чинності з дати його підписання уповноваженими представниками Сторін і скріплення їх підписів відбитками печаток Сторін (за наявності) та діє до \_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_\_ року *(заповнюється Замовником при підписанні Договору).*

9.2. У випадку невиконання будь-якою із Сторін своїх зобов’язань по даному Договору, строк дії Договору продовжується до повного виконання Сторонами всіх своїх зобов’язань за цим Договором.

9.3. Дія цього Договору може бути достроково припинена за ініціативою Замовника, шляхом письмового повідомлення Виконавця не менш як за 20 (двадцять) календарних днів до запланованої дати припинення дії цього Договору.

9.4. Після підписання уповноваженими представниками Сторін цього Договору всі попередні переговори щодо предмету Договору, листування, попередні договори і протоколи намірів по питаннях, які так або інше стосуються предмета Договору, втрачають юридичну силу.

9.5. Договір складено у двох примірниках українською мовою, по одному для кожної зі Сторін, що мають однакову юридичну силу та є автентичними за змістом.

9.6. Усі зміни і доповнення до цього Договору є дійсними тільки в тому разі, якщо вони здійснені в письмовій формі у вигляді додаткових договорів до цього Договору і підписані Сторонами.

9.7. Будь-які повідомлення, які направляються Сторонами одна одній в рамках цього Договору, повинні бути здійснені в письмовій формі та будуть вважатись поданими належним чином, якщо вони надіслані рекомендованим листом або доставлені особисто на адресу Сторін. З метою виконання умов цього Договору Сторони, для вчинення дій, які не носять юридичного характеру, мають право використовувати інші канали зв’язку, ніж зазначені в цьому пункті Договору (телефон, e-mail тощо). Всі документи, необхідні для виконання умов цього Договору, направляються за рахунок відправника.

9.8. Невід’ємною частиною цього Договору є:

9.8.1. Додаток №1. Умови та порядок надання Послуг.

9.8.2. Додаток №2. Ціна Послуг.

9.8.3. Додаток №3. Зразок форми Акту наданих Послуг.

**10. ЮРИДИЧНІ АДРЕСИ ТА БАНКІВСЬКІ РЕКВІЗИТИ СТОРІН**

|  |  |
| --- | --- |
| **ВИКОНАВЕЦЬ**    **Код в ЄДРПОУ**  **п/р № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  М.П. \*\* | **ЗАМОВНИК**  **ПУБЛІЧНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО**  **АКЦІОНЕРНИЙ БАНК "УКРГАЗБАНК"**  Код в ЄДРПОУ – 23697280  Юридична адреса: 03087, м. Київ,  вул. Єреванська, 1  Поштова адреса: 01004, м. Київ,  вул. Б. Хмельницького 16-22  к/р \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в Національному банку України  Код банку: 321024  ІПН 236972826658  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  М.П. \*\* |

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

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

**Додаток №1**

**до Договору №\_\_\_\_\_\_\_**

**від «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2018 р**.

**Умови та порядок надання Послуг**

**1.ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

1.1. Послуги надаються Сервіс-інженерами Виконавця щоденно, 7 днів на тиждень, 24 години на добу за Заявками.

1.2. Сервіс-інженери надають Послуги засобами віддаленого доступу до РМ, а Відповідальні менеджери Замовника та Виконавця координують процеси виконання Заявок з дотриманням «Правил щодо надання послуг віддаленої підтримки».

1. **Перелік послуг**

Послуги надаються за Заявками, які поділяються за типами на інциденти та запити на обслуговування, та складаються з:

* 1. Інциденти:
     1. Налаштування на РМ конфігураційних файлів, програмного середовища, налаштування параметрів/властивостей запуску ПЗ або перевстановлення ПЗ з Мережевого ресурсу Замовника, в тому числі, але не виключно: «NEWSTAT», «Парус», «Oracle Siebel CRM, Welsend», «Ліга Закон», «Єдине вікно», «IBM Smart Cloud CD», «Нормативні акти України» , «SafeQ Local Monitor», «Google Chrome», «SAP Crystal Reports runtime engine for .NET Framework 4», «Port Router», «EMS QuickDesk», «ІІТ Користувач ЦСК-1.3», «Клієнт ПТК 'НДІ ПІТ ЦСК'», «Notepad ++», «Bases-09», «Business Contact Management for Outlook 2010», «R-project», «RSA SecurID Software Token with Automation», «Firebird», «NeoClient», «VegaCSP», «VegaCryptoPack», «Sybase SQL Anywhere», «WinDjView», «DBFNavigator», «Powersoft Deployment Kit», «Borland Database Engine», «Microsoft Office 2016/2013/2010», «Microsoft Project», «Microsoft Visio», «Adobe Photoshop», «ABBYY FineReader», «ABBYY Lingvo», «Adobe Reader PRO», «Adobe Dreamweaver», «AutoCAD», «IVK «Інпроект – Випуск кошторисів», «NetBeans IDE», «TortoiseHg», «FlameRobin», «GIMP», «WinImage»;
     2. Перевстановлення/налаштування на РМ драйверів периферійного обладнання з Мережевого ресурсу Замовника.
  2. Запити на обслуговування:
     1. Встановлення/налаштування на РМ драйверів системних пристроїв та периферійного обладнання з Мережевого ресурсу Замовника;
     2. Встановлення на РМ ПЗ, встановлення ярликів ПЗ з Мережевого ресурсу Замовника, в тому числі, але не виключно: «NEWSTAT», «Парус», «Oracle Siebel CRM», «Welsend», «Ліга Закон», «Єдине вікно», «IBM Smart Cloud CD», «Нормативні акти України», «SafeQ Local Monitor», «Google Chrome», «SAP Crystal Reports runtime engine for .NET Framework 4», «Port Router», «EMS QuickDesk», «ІІТ Користувач ЦСК-1.3», «Клієнт ПТК 'НДІ ПІТ ЦСК'», «Notepad ++», «Bases-09», «Business Contact Management for Outlook 2010», «R-project», «RSA SecurID Software Token with Automation», «Firebird», «NeoClient», «VegaCSP», «VegaCryptoPack», «Sybase SQL Anywhere», «WinDjView», «DBFNavigator», «Powersoft Deployment Kit», «Borland Database Engine», «Microsoft Office 2016/2013/2010», «Microsoft Project», «Microsoft Visio», «Adobe Photoshop», «ABBYY FineReader», «ABBYY Lingvo», «Adobe Reader PRO», «Adobe Dreamweaver», «AutoCAD», «IVK «Інпроект – Випуск кошторисів», «NetBeans IDE», «TortoiseHg», «FlameRobin», «GIMP», «WinImage», антивірусного програмного забезпечення;
     3. Налаштування доступу Користувачу до ПЗ, в тому числі, але не виключно: «Welsend», «Western Union», «Єдине вікно», «IBM Smart Cloud CD», «Ліга Закон», «Oracle Siebel CRM»;
     4. Налаштування параметрів реєстрації Користувача на РМ та копіювання на/з Мережеві(их) ресурси(ів) локальних даних Користувача при підключенні/заміні РМ;
     5. Налаштування доступу Користувачу до Мережевих ресурсів.

1. **Вимоги до надання Послуг** 
   1. Користувач реєструє Заявки в HelpDesk.
   2. Час виконання Заявки за типами інцидент та запит на обслуговування наведено у п.4.4. цього Додатку.
   3. При реєстрації Заявки, HelpDesk автоматично присвоює Заявці:

- унікальний номер в HelpDesk,

- дату та час її реєстрації,

- дані Облікового запису Користувача,

- Планову дату виконання Заявки.

Користувач в Заявці додає коментар з описом інциденту або запиту на обслуговування.

* 1. При неможливості надання послуг Сервіс-інженером до закінчення Планової дати виконання Заявки з незалежної від Сервіс-інженера причини, останній обов’язково повинен додати відповідний коментар до Заявки в HelpDesk.
  2. Сервіс-інженер після виконання дій передбачених п. 3.4. цього Додатку повинен негайно повідомити засобами телефонного зв’язку Відповідального менеджера Виконавця про неможливості надання послуг, вказавши унікальний номер Заявки в HelpDesk.
  3. Протягом 30 хвилин після виконання дій передбачених п. 3.5. цього Додатку Відповідальний менеджер Виконавця зобов’язаний додати відповідний коментар до Заявки в HelpDesk та засобами телефонного зв’язку проінформувати Відповідального менеджера Замовника про затримку виконання Заявки та причини такої затримки.
  4. Протягом 10 хвилин після виконання дій передбачених п. 3.6. цього Додатку Відповідальний менеджер Замовника повинен погодити затримку виконання Заявки, додавши відповідний коментар в HelpDesk. При цьому, в HelpDesk автоматично фіксується дата та час призупинення виконання Заявки.
  5. Протягом 10 хвилин після усунення причин які унеможливлювали виконання Заявки, Відповідальний менеджер Замовника повинен повідомити засобами телефонного зв’язку Відповідального менеджера Виконавця про продовження виконання Заявки та обов’язково повинен додати відповідний коментар до Заявки в HelpDesk. При цьому, в HelpDesk автоматично фіксується дата та час продовження виконання Заявки та автоматично перераховується Планова дата виконання Заявки.
  6. Після виконання Заявки, Сервіс-інженер зобов’язаний додати коментар до Заявки з описом результату виконання Заявки в HelpDesk.
  7. Протягом 3 (трьох) Робочих днів з моменту виконання Заявки, Користувач обов’язково підтверджує виконання Заявки в HelpDesk, та надає коментар щодо наданих Послуг.

1. **ПОРЯДОК НАДАННЯ ПОСЛУГ ЗА ТИПОМ ЗАЯВКИ** 
   1. **ІНЦИДЕНТи**

Послуга щодо налаштування на РМ конфігураційних файлів, програмного середовища, налаштування параметрів/властивостей запуску ПЗ або перевстановлення ПЗ з Мережевого ресурсу Замовника (п.2.1.1. цього Додатку) включає в себе:

* встановлення причини переривання або погіршення функціонування ПЗ яке вказано в Заявці;
* усування причини переривання або погіршення функціонування ПЗ яке вказано в Заявці шляхом налаштування на РМ конфігураційних файлів, програмного середовища, налаштування параметрів/властивостей запуску ПЗ або перевстановлення ПЗ з Мережевого ресурсу Замовника;
* якщо для усунення причини необхідна заміна Обладнання, Сервіс-інженер додає відповідний коментар в Заявці та направляє Заявку Відповідальному менеджеру Замовника;
* повідомлення засобами телефонного зв’язку Користувача про виконання Заявки, або про необхідність заміни Обладнання.

Результат: відновлено роботу ПЗ на РМ, яке вказано в Заявці.

Послуга щодо перевстановлення/налаштування на РМ драйверів периферійного обладнання з Мережевого ресурсу Замовника (п.2.1.2. цього Додатку) включає в себе:

* встановлення причини переривання або погіршення функціонування РМ;
* усування причини переривання або погіршення функціонування РМ шляхом налаштування параметрів драйверів або перевстановлення драйверів периферійного обладнання з Мережевого ресурсу Замовника;
* якщо для усунення причини необхідна заміна Обладнання РМ, Сервіс-інженер додає відповідний коментар в Заявці та направляє Заявку Відповідальному менеджеру Замовника;
* повідомлення засобами телефонного зв’язку Користувача про виконання Заявки, або про необхідність заміни Обладнання.

Результат: відновлено роботу РМ.

* 1. **ЗАПИТИ НА ОБСЛУГОВУВАННЯ**

Послуга щодо Встановлення/налаштування на РМ драйверів периферійного обладнання з Мережевого ресурсу Замовника (п.2.2.1. цього Додатку) включає в себе:

* встановлення з Мережевого ресурсу Замовника та налаштування драйверів ;
* перевірку на РМ роботи драйверів;
* перевірку друку тестової сторінку на РМ;
* перевірку сканування тестової сторінку на РМ;
* повідомлення засобами телефонного зв’язку Користувача про виконання Заявки;

Результат: на РМ налаштовано драйвери периферійного обладнання, налаштовано друк / сканування.

Послуга щодо Встановлення ПЗ, встановлення ярликів ПЗ з Мережевого ресурсу Замовника (п.2.2.2. цього Додатку) включає в себе:

* встановлення ПЗ на РМ з Мережевого ресурсу Замовника та налаштування ПЗ, яке вказано в Заявці;
* розміщення на робочому столі ОС Обладнання ярлика ПЗ, яке вказано в Заявці;
* перевірку роботи встановленого ПЗ, наявності ярлику ПЗ;
* повідомлення засобами телефонного зв’язку Користувача про виконання Заявки;

Результат: встановлено ПЗ, яке вказано в Заявці та ярлик ПЗ на робочому столі ОС Обладнання.

Послуга щодо налаштування доступу Користувача до ПЗ: Welsend, Western Union, Єдине вікно, IBM Smart Cloud CD, Ліга Закон, Oracle Siebel CRM (п.2.2.3. цього Додатку) включає в себе:

* налаштування в браузері Internet Explorer сертифікату для доступу до ПЗ, яке вказано в Заявці;
* перевірку роботи ПЗ, яке вказано в Заявці;
* повідомлення засобами телефонного зв’язку Користувача про виконання Заявки.

Результат: Користувачу надано доступ до ПЗ яке вказано в Заявці.

Послуга щодо налаштування параметрів реєстрації Користувача на РМ та копіювання на/з Мережеві(их) ресурси(ів) локальних даних Користувача при підключенні/заміні РМ (п.2.2.4. цього Додатку) включає в себе:

* блокування / розблокування Облікового запису Користувача для реєстрації в інформаційних системах Замовника які вказано в Заявці;
* підключення / відключення Облікового запису Користувача до електронних поштових систем Замовника;
* включення / виключення електронної поштової адреси Користувачів до груп розсилок / поштових адрес загального користування Замовника, які вказано в Заявці;
* надання / зміну прав доступу Облікового запису Користувача в інформаційних системах Замовника, які вказано в Заявці;
* копіювання на/з Мережеві(их) ресурси(ів) локальних даних Користувача з/на РМ;
* повідомлення засобами телефонного зв’язку Користувача про виконання Заявки.

Результат: налаштовано параметри реєстрації Користувача на РМ та скопійовано на/з Мережеві(их) ресурси(ів) локальні дані Користувача при підключенні/заміні РМ.

Послуга щодо налаштування доступу Користувачу до Мережевих ресурсів (п.2.2.5. цього Додатку) включає в себе:

* надання/відключення доступу Облікового запису Користувача до Мережевих ресурсів, які вказано в Заявці;
* повідомлення Користувача засобами телефонного зв’язку про виконання Заявки;

Результат: Користувачу налаштовано доступ до Мережевих ресурсів, які вказано в Заявці.

* 1. У разі, якщо під час виконання Заявки дії Сервіс-інженера призведуть до втрати/пошкодження/видалення інформації Користувача на РМ, Сервіс-інженер зобов’язаний відновити видалену інформацію на РМ протягом 4 (чотирьох) годин з моменту виявлення такого факту Користувачем та/або Відповідальним менеджером Замовника.
  2. Виконавець, в особі Сервіс-інженера, зобов’язаний надати Послуги щодо відповідної Заявки в наступні строки:

|  |  |
| --- | --- |
| **Тип Заявки** | **Час виконання Заявки\*** |
| Інцидент ( п.2.1.1. – п.2.1.2. розділу 2 цього Додатку) | 1 година 15 хвилин |
| Запит на обслуговування ( п.2.2.1. розділу 2 цього Додатку) | 2 години |
| Запит на обслуговування ( п.2.2.2. - п.2.2.5.розділу 2 цього Додатку) | 1. години |

**\*-** відлік Часу виконання Заявки починається з моменту реєстрації Користувачем Заявки в HelpDesk

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

**Додаток №2**

**до Договору № \_\_\_\_\_\_ від «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_ 2018 р.**

**Ціна Послуг**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Найменування Послуг за типом Заявки** | **Ціна Послуг\* за одну Заявку, грн. без ПДВ** (в Робочі дні Замовника з 8-00 до 19-59 години) | **Ціна Послуг\* за одну Заявку, грн. без ПДВ** (у вихідні/ святкові дні Замовника та з 20-00 до 07-59 години в Робочі дні Замовника) |
| 1 | Інцидент ( п.2.1.1. – п.2.1.2. розділу 2 Додатку №1 до цього Договору) |  |  |
| 2 | Запит на обслуговування ( п.2.2.1. розділу 2 Додатку №1 до цього Договору) |  |  |
| 3 | Запит на обслуговування (п.2.2.2. – п. 2.2.5. розділу 2 Додатку №1 до цього Договору) |  |  |

**\*** Ціна Послуг за відповідною Заявкою визначається моментом реєстрації такої Заявки в HelpDesk.

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

**Додаток №3**

**до Договору № \_\_\_\_\_\_ від «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_ 2018 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 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, 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 № \_\_\_\_\_\_ від «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_ 2018 р. Виконавець протягом «\_\_\_\_\_\_\_\_\_» 201\_ року надав Замовнику послуги з віддаленої підтримки РМ:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Тип, та проміжок часу реєстрації Заявки | Загальна кількість зареєстрованих в HelpDesk Заявок, які було виконано, шт. | Кількість зареєстрованих в HelpDesk Заявок , які було своєчасно виконано,  шт. | Кількість зареєстрованих в HelpDesk Заявок, які невиконано, шт. | Кількість зареєстрованих в HelpDesk Заявок , які було виконано з порушенням Планової дати виконання Заявки,  шт. | Ціна Послуг за одну Заявку, грн. без ПДВ | Вартість послуг, грн. без ПДВ |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| 1 | **Інцидент** | | | | | | |
| 1.1. | в Робочі дні з 8-00 до 19-59 години |  |  |  |  |  |  |
| 1.2. | цілодобово у вихідні та святкові дні та з 20-00 до 07-59 години  в Робочі дні |  |  |  |  |  |  |
| 2 | **Запит на обслуговування** | | | | | | |
| 2.1. | в Робочі дні з 8-00 до 19-59 години |  |  |  |  |  |  |
| 2.2. | цілодобово у вихідні та святкові дні та з 20-00 до 07-59 години  в Робочі дні |  |  |  |  |  |  |

Рівень якості надання Послуг становить: \_\_\_\_\_ %

Розмір штрафних санкцій, згідно Рівня якості наданих Послуг становить: \_\_\_\_\_ грн. (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ грн. \_\_\_\_\_\_ коп.) , без ПДВ

Розмір штрафних санкцій, згідно п.п. 5.5. – 5.7. Договору № становить: \_\_\_\_\_ грн. (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ грн. \_\_\_\_\_\_ коп.) , без ПДВ

Загальна вартість наданих Послуг з урахуванням штрафних санкцій, без ПДВ становить: \_\_\_\_\_ грн. (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ грн. \_\_\_\_\_\_ коп.),крім того ПДВ: \_\_\_\_ грн. (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ грн. \_\_\_\_\_\_ коп.),

Загальна вартість наданих Послуг з урахуванням штрафних санкцій, з ПДВ становить: \_\_\_\_ 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. |
|  |  |