***акціонерне товариство***

***акціонернИЙ БАНК „Укргазбанк”***

|  |  |
| --- | --- |
|  | **«ЗАТВЕРДЖЕНО»** |
|  |  |
|  | **Голова комітету конкурсних торгів** **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ О.В. Дубровін** |
|  | **протокол № 52/15-дкт** |
|  | **«02» грудня 2015р.** |
|  |  |

**ДОКУМЕНТАЦІЯ КОНКУРСНИХ ТОРГІВ**

**на закупівлю:**

 **Устаткування для автоматичного оброблення інформації**

**Послуги консультативні з програмного забезпечення і послуги з розроблення програмного забезпечення інші**

**(програмно-апаратний комплекс «Система управління чергою»)**

м. Київ – 2015

|  |
| --- |
| **ЗМІСТ** |
|  |

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

 |

|  |
| --- |
| **Розділ 1. Загальні положення** |
| **1. Терміни, які вживаються в документації конкурсних торгів** | Документація конкурсних торгів (далі – Документація) розроблена на виконання вимог Порядку організації та здійснення АБ «УКРГАЗБАНК» закупівель товарів, робіт і послуг затвердженого протоколом Правління № 44 від 02.07.2015.Терміни, які використовуються в цій документації, вживаються в значеннях:**акцепт пропозиції учасника** - прийняття замовником пропозиції, яку визнано найбільш економічно вигідною за результатами оцінки та надання згоди на взяття зобов'язань на оплату предмета закупівлі або його частини (лота). Пропозиція учасника вважається акцептованою, якщо замовником подано учаснику в установлений цією Документацією строк письмове підтвердження про акцепт такої пропозиції; **забезпечення виконання договору про закупівлю** - надання учасником замовнику гарантій виконання своїх зобов'язань за договором про закупівлю; **забезпечення пропозиції конкурсних торгів** - надання учасником замовнику гарантій виконання своїх зобов'язань у зв'язку з поданням пропозиції конкурсних торгів; **замовник** – АБ «УКРГАЗБАНК», який здійснює закупівлю на умовах, визначених цією Документацією; **змова** - домовленість між двома чи кількома учасниками процедури закупівлі, спрямована на встановлення ціни пропозиції учасника на штучних або неконкурентних рівнях з відома або без відома замовника; **найбільш економічно вигідна пропозиція** - пропозиція, що відповідає всім критеріям та умовам, визначеним у документації торгів, та визнана найкращою за результатами оцінки пропозицій учасників відповідно до цієї Документації; **оприлюднення інформації про процедуру закупівлі** – розміщення на веб-сайті документів замовника щодо закупівель товарів, робіт і послуг, які підлягають оприлюдненню відповідно до цієї Документації;**орган оскарження** – комісія з розгляду скарг. Здійснює розгляд скарг, поданих учасниками на рішення, дії або бездіяльність замовника при проведенні ними процедур закупівель та приймає рішення за результатами розгляду таких скарг;**переможець процедури закупівлі** - учасник, пропозицію якого визнано найбільш економічно вигідною та акцептовано; **пов'язана особа** - особа, яка відповідає будь-якій з наведених нижче ознак: юридична особа, яка здійснює контроль над учасником, або контролюється таким учасником, або перебуває під спільним контролем з таким учасником;фізична особа або члени її сім'ї, які здійснюють контроль над учасником;службова (посадова) особа учасника, уповноважена здійснювати від імені учасника юридичні дії, спрямовані на встановлення, зміну або зупинення цивільно-правових відносин, та члени сім'ї такої службової (посадової) особи;фізичні особи - члени Комітету та/або члени їх сімей, які здійснюють контроль над учасниками, або уповноважені здійснювати від імені учасника юридичні дії, спрямовані на встановлення, зміну або зупинення цивільно-правових відносин.Під здійсненням контролю потрібно розуміти можливість здійснення вирішального впливу або вирішальний вплив на господарську діяльність учасника безпосередньо або через більшу кількість пов'язаних фізичних чи юридичних осіб, що здійснюється, зокрема, шляхом реалізації права володіння або користування всіма активами чи їх значною часткою, права вирішального впливу на формування складу, результати голосування, а також вчинення правочинів, які надають можливість визначати умови господарської діяльності, давати обов'язкові до виконання вказівки або виконувати функції органу управління учасника, або володіння часткою (паєм, пакетом акцій), яка становить не менше ніж 25 відсотків статутного капіталу учасника.Для фізичної особи загальна сума володіння часткою у статутному капіталі учасника визначається в залежності від обсягу корпоративних прав, що належить такій фізичній особі, членам її сім'ї та юридичним особам, які контролюються такою фізичною особою або членами її сім'ї.Для цілей цієї Документації членами сім'ї вважаються подружжя, діти, батьки, рідні брати і сестри, дідусь, бабуся, онуки, усиновлювачі, усиновлені, а також інші особи за умови їх постійного проживання разом з пов'язаною особою і ведення з нею спільного господарства;**пропозиція учасника** (далі – пропозиція) - пропозиція щодо предмета закупівлі або його частини (лота), яку учасник подає замовнику відповідно до вимог документації торгів; **строк дії пропозиції учасника** - встановлений замовником строк у документації торгів, протягом якого учасник не має права змінювати свою пропозицію; **учасник процедури закупівлі** (далі - учасник) - фізична особа, у тому числі фізична особа - підприємець, юридична особа (резидент або нерезидент), яка письмово підтвердила намір взяти участь у процедурі закупівлі та/або подала пропозицію, або взяла участь у процедурі закупівлі у одного учасника |
| **2. Інформація про Замовника торгів:** | **ПУБЛІЧНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО АКЦІОНЕРНИЙ БАНК «УКРГАЗБАНК»**Юридична адреса 03087, м. Київ, вул. Єреванська, 1.Фактична адреса 01030, м. Київ, вул. Богдана Хмельницького, 16-22 |
| -  посадова особа Замовника, уповноважена здійснювати зв'язок з Учасниками: | * Начальник відділу організації конкурсних торгів Роман Наталія Юріївна, вул. Велика Васильківська, 39 , м. Київ, 01004, Україна, тел. (044) 594-11-70, e-mail: nroman@ukrgasbank.com -  **з організаційних питань**,
* Директор департаменту інформаційних технологій Єгоров Олексій Олегович, вул. Велика Васильківська, 39, м. Київ, 01004, Україна, тел.: 590-49-90, e-mail: oyegorov@ukrgasbank.com - **з технічних питань**
 |
| **3. Інформація про предмет закупівлі**- найменування предмета закупівлі: | Устаткування для автоматичного оброблення інформації.Послуги консультативні з програмного забезпечення і послуги з розроблення програмного забезпечення інші.(програмно-апаратний комплекс «Система управління чергою»). |
| - місце, кількість, обсяг поставки товарів | Місце поставки: установи банку згідно з додатком № 6 до Проекту договору.Обсяг поставки визначений в Додатку № 1 (Пропозиція конкурсних торгів щодо ціни) до цієї документації |
| - строк поставки товарів | Обладнання та Програмне забезпечення – 20 робочих днів |
| **4. Процедура закупівлі** | Відкриті торги |
| **5. Недискримінація Учасників** | Вітчизняні та іноземні Учасники беруть участь у процедурі закупівлі на рівних умовах. |
| **6. Інформація про валюту, у якій повинна бути розрахована і зазначена ціна пропозиції торгів** | Валютою пропозиції конкурсних торгів є гривня. |
| **7. Інформація про мову (мови), якою (якими) повинні бути складені пропозиції торгів** | Документи, що подаються учасниками, повинні бути складені українською мовою.У разі надання учасниками будь-яких документів іноземною мовою, вони повинні бути перекладені українською мовою та переклад (або справжність підпису перекладача) засвідчені нотаріально або легалізовані у встановленому законодавством України порядку. Тексти повинні бути автентичними. |
| **Розділ 2. Порядок внесення змін та надання роз`яснень до документації конкурсних торгів** |
| **1. Процедура надання роз'яснень щодо документації конкурсних торгів та внесення змін до документації конкурсних торгів** | Учасник, який отримав від замовника документацію, має право не пізніше ніж за п’ять робочих днів до закінчення строку подання пропозицій конкурсних торгів звернутися до замовника за роз'ясненнями щодо Документації. Замовник повинен надати роз'яснення на запит протягом трьох робочих днів з дня його отримання всім особам, яким було надано документацію.Замовник має право з власної ініціативи чи за результатами запитів внести зміни до Документації, продовживши строк подання та розкриття пропозицій конкурсних торгів не менше ніж на п’ять робочих днів, та повідомити письмово протягом трьох робочих днів з дня прийняття рішення про внесення зазначених змін усіх осіб, яким було видано документацію. У разі несвоєчасного подання замовником роз'яснень щодо змісту Документації або несвоєчасного внесення до неї змін замовник повинен продовжити строк подання та розкриття пропозицій конкурсних торгів не менш як на п’ять робочих днів та повідомити про це всіх осіб, яким було видано документацію.  |
| **2. Порядок проведення зборів з метою роз'яснення запитів щодо документації**  | У разі проведення зборів з метою роз'яснення будь-яких запитів щодо документації конкурсних торгів замовник повинен забезпечити ведення протоколу таких зборів з викладенням у ньому всіх роз'яснень щодо запитів і надсилає його всім особам, яким було подано документацію, незалежно від їх присутності на зборах. |
| **Розділ 3. Підготовка пропозицій конкурсних торгів** |
| **1. Оформлення пропозиції конкурсних торгів** **\***Ця вимога не стосується Учасників, які здійснюють діяльність без печатки згідно з чинним законодавством. | Пропозиція конкурсних торгів подається у письмовій формі за підписом уповноваженої посадової особи Учасника, прошита, пронумерована та скріплена печаткою\*т у запечатаному конверті.Учасник процедури закупівлі має право подати лише одну пропозицію конкурсних торгів.Усі сторінки пропозиції конкурсних торгів Учасника процедури закупівлі повинні бути пронумеровані та мають містити відбитки печатки Учасника та підпис уповноваженої особи (осіб). У разі, якщо Учасником торгів є фізична особа, то пропозиція повинна містити лише підписи Учасника-фізичної особи. Всі сторінки пропозиції, на яких зроблені будь-які окремі записи або правки, позначаються ініціалами особи або осіб, що підписують пропозицію. Відповідальність за помилки друку у документах, наданих у складі пропозиції та підписаних відповідним чином, несе Учасник.Неспроможність учасника належним чином підготувати пропозицію буде віднесено на його ризик. Відсутність документів, передбачених цією Документацією, розцінюється як невідповідність пропозиції умовам Документації. Якщо учасник не подав у складі своєї пропозиції документи, які не передбачені чинним законодавством для нього, а вони вимагаються цією документацією конкурсних торгів, він повинен надати щодо цього письмове поясненняУсі сторінки документів, які входитимуть до складу пропозиції конкурсних торгів мають бути прошиті разом (через два отвори, які зроблені діркопробивачем симетрично по висоті з лівої сторони документів) ниткою (стрічкою).На зворотному боці останньої сторінки пропозиції конкурсних торгів місце прошивки повинно бути заклеєно та засвідчено підписом уповноваженої особи Учасника та печаткою.Повноваження щодо підпису документів пропозиції конкурсних торгів учасника процедури закупівлі підтверджується протоколом (випискою, витягом з протоколу) зборів (засідань, тощо) засновників про призначення (продовження повноважень) керівника Учасника, наказом про призначення (продовження повноважень) керівника Учасника та/або довіреністю (дорученням), до якої додаються документи, що підтверджують повноваження особи видавати такі довіреності/доручення.Відповідальність за помилки друку у документах пропозиції конкурсних торгів, підписаних (засвідчених) відповідним чином, несе Учасник процедури закупівлі.Пропозиція конкурсних торгів запечатується в одному конверті, який у місцях склеювання повинен містити відбитки печатки Учасника процедури закупівлі \*.На конверті повинно бути зазначено:* повне найменування і місцезнаходження Замовника;
* назва предмета закупівлі відповідно до оголошення про проведення відкритих торгів;
* повне найменування Учасника процедури закупівлі, його місцезнаходження, ідентифікаційний код ЄДРПОУ, номери контактних телефонів;
* маркування: «***Не відкривати до \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*** (зазначається дата та час розкриття пропозицій конкурсних торгів)»;
* напис **«ПРОПОЗИЦІЯ КОНКУРСНИХ ТОРГІВ»**.

Конверт є частиною пропозиції конкурсних торгів. Якщо конверт, що містить пропозицію, не оформлений, не запечатаний або не промаркований у відповідності з вищенаведеними вимогами, така пропозиція конкурсних торгів відхиляється, як така, що не відповідає вимогам документації, при цьому Замовник не несе відповідальності за передчасне розкриття конверта, його втрату або запізнення. |
| **2. Зміст пропозиції конкурсних торгів Учасника****\***Ця вимога не стосується Учасників, які здійснюють діяльність без печатки згідно з чинним законодавством). | **Пропозиція конкурсних торгів, яка подається Учасником процедури закупівлі повинна складатися з:**- реєстру пропозиції конкурсних торгів з посиланням на номери сторінок;- документів, що підтверджують повноваження посадової особи учасника процедури закупівлі на підписання документів пропозиції конкурсних торгів до абз. 7 п.1 Розділу 3 цієї документації;* пропозиції конкурсних торгів щодо ціни, яку Учасник подає Замовнику відповідно до вимог документації (форма – Додаток № 1 до цієї документації);
* документів, які підтверджують інформацію про відповідність пропозиції Учасника кваліфікаційним критеріям встановленим Замовником, зазначеним у документації (Додаток №2 до цієї документації);
* документів, які підтверджують відповідність пропозиції конкурсних торгів Учасника технічним, якісним, кількісним та іншими вимогам по предмету закупівлі, встановленим Замовником у Технічному завданні (Додаток № 3 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);
* підтвердження надання забезпечення пропозиції конкурсних торгів (у разі, якщо замовник вимагає надання учасниками забезпечення пропозиції конкурсних торгів) (Не прошивається та не скріплюється з іншими документами, які складають пропозицію).

 Відсутність або невірне оформлення документів, передбачених цим пунктом, розцінюється як невідповідність пропозиції конкурсних торгів умовам Документації.  |
| **3. Опис окремої частини (частин) предмета закупівлі (лота), щодо якої можуть бути подані пропозиції конкурсних торгів**  | Поділ предмету закупівлі на окремі частини (лоти) Замовником не передбачається. |
| **4. Строк, протягом якого пропозиції конкурсних торгів є дійсними** | Пропозиції конкурсних торгів вважаються дійсними протягом 90 днів з дня розкриття пропозицій конкурсних торгів. До закінчення цього строку Замовник має право вимагати від Учасників продовження строку дії пропозицій конкурсних торгів.Учасник має право:* відхилити таку вимогу;
* погодитися з вимогою та продовжити строк дії поданої ним пропозиції конкурсних.
 |
| **5. Забезпечення пропозиції конкурсних торгів** | Не вимагається. |
| **6. Умови повернення чи неповернення забезпечення пропозиції конкурсних торгів**  | - |
| **7. Методика розрахунку ціни пропозиції** | При розрахунку вартості пропозиції конкурсних торгів Учасником враховується вартість всіх витрат, пов’язаних з виконанням зобов’язань Учасника процедури закупівлі (умов договору) .Загальна вартість конкурсної пропозиції та всі інші ціни повинні бути чітко та остаточно визначені без будь-яких посилань, обмежень або застережень, та за будь-яких обставин не підлягають зміні або коригуванню, у тому числі, шляхом знижок/надбавок, під час дії пропозиції конкурсних торгів.Учасник відповідає за одержання будь-яких та всіх необхідних дозволів і ліцензій по товарах, роботах та послугах, запропонованих на торги, та самостійно несе всі витрати на отримання таких дозволів та ліцензій.Загальна вартість пропозиції конкурсних торгів учасника означає суму, за яку учасник згоден виконати умови договору, який буде укладений за результатами цієї процедури закупівлі.Загальна вартість пропозиції конкурсних торгів повинна враховувати усі податки та збори, що сплачуються або мають бути сплачені стосовно запропонованого предмету закупівлі.Загальна вартість пропозиції конкурсних торгів повинна включати в себе вартість всього необхідного обладнання, програмного забезпечення.Вартість обладнання повинна включати вартість витратних матеріалів та монтажних компонентів, периферійних пристроїв та дротів, поставку обладнання, монтаж та підключення, а також інструктаж персоналу Замовника, крім того повинна включати вартість встановлення ПЗ, інтеграцію ПЗ з інформаційними системами Замовника та адаптацію ПЗ під потреби Замовника.Учасник повинен зазначити у формі пропозиції конкурсних торгів (Додаток №1 цієї документації) загальну вартість пропозиції конкурсних торгів з двома десятковими знаками після коми.Витрати, які не були включені до загальної вартості пропозиції конкурсних торгів, замовником сплачуватись не будуть і повністю покладаються на учасника.  |
| **8. Кваліфікаційні критерії до Учасників** | Перелік кваліфікаційних критеріїв, яким повинна відповідати пропозиція конкурсних торгів Учасника, викладений у Додатку №2 до цієї Документації. |
| **9. Інформація про необхідні технічні, якісні та кількісні характеристики предмета закупівлі** | Технічне завдання щодо предмету закупівлі наведена в Додатку № 3 Документації.Учасники процедури закупівлі повинні надати в складі пропозицій конкурсних торгів документи, які підтверджують відповідність пропозиції конкурсних торгів Учасника вимогам Технічного завдання Замовника (Додаток №3 цієї Документації). |
| **10. Внесення змін або відкликання пропозиції конкурсних торгів Учасником** | Учасник має право внести зміни або відкликати свою пропозицію конкурсних торгів до закінчення строку її подання без втрати свого забезпечення пропозиції конкурсних торгів. Такі зміни чи заява про відкликання пропозиції конкурсних торгів враховуються у разі, якщо вони отримані замовником до закінчення строку подання пропозицій конкурсних торгів. Повідомлення Учасника про зміни конкурсної пропозиції готується, запечатується, маркується та надається особисто у відповідності з п.1 Розділу 3 цієї документації в конверті з додатковим позначенням *„Зміни”*. Повідомлення про відкликання надається Замовником до моменту розкриття в письмовому вигляді. Повідомлення про відкликання може також надсилатися засобами зв’язку, але з наступним надсиланням копії із підтвердженням, із поштовим штемпелем не пізніше кінцевого строку подання пропозицій. |
| **11. Подання інформації під час проведення процедури закупівлі**  | У випадках, коли в документації наявна вимога Замовника щодо надання копії документа – це означає, що має бути надана копія, посвідчена підписом уповноваженої особи Учасника та скріплена печаткою Учасника (крім осіб, що здійснюють діяльність без печатки згідно чинного законодавства). У всіх інших випадках Замовник вимагає надання оригіналу або нотаріально засвідченої копії відповідного документа.Усі документи Учасника за винятком оригіналів, видані Учаснику іншими організаціями (підприємствами, установами) чи нотаріально засвідчених документів та подані ним відповідно до вимог цієї документації, повинні бути завірені підписом та печаткою Учасника (крім осіб, які здійснюють діяльність без печатки згідно з чинним законодавством).Підготовка та подання альтернативних пропозицій конкурсних торгів умовами даної документації не передбачається.Під час проведення процедури закупівлі Учасник та Замовник передають інформацію у письмовій формі. Якщо інформація передавалась в іншій формі, ніж письмова, зміст такої інформації повинен бути письмово підтверджений ними.Замовник протягом усього процесу здійснення процедури закупівлі забезпечує конфіденційність інформації, наданої Учасниками.  |
| **Розділ 4. Подання та розкриття пропозицій конкурсних торгів** |
| **1. Спосіб подання пропозицій конкурсних торгів:** * **місце подання пропозицій конкурсних торгів:**
* **кінцевий строк подання пропозицій конкурсних торгів (дата, час):**
 | Особисто. Пропозиція конкурсних торгів подається разом з супровідним листом про її подання, в якому зазначається прізвище, ім’я, по батькові, дані паспорту представника Учасника процедури закупівлі, що уповноважений на участь у процедурі розкриття пропозицій конкурсних торгів та підписання протоколу розкриття пропозицій конкурсних торгів. вул. Велика Васильківська, 39, м. Київ, 01004, каб. 3/4**До 09 год. 30 хв. «16» грудня 2015 р.**Пропозиції конкурсних торгів, отримані Замовником після закінчення строку їх подання, не розкриваються і повертаються Учасникам, що їх подали. |
| **2.Місце розкриття пропозицій конкурсних торгів:** * **дата та час розкриття пропозицій конкурсних торгів:**
 |  вул. Богдана Хмельницького, 16-22, м. Київ, 01030, каб. 302**Об 11 год. 00 хв. «16» грудня 2015 р.**До участі у процедурі розкриття пропозицій конкурсних торгів Замовником допускаються всі Учасники або їх уповноважені представники. Відсутність Учасника або його уповноваженого представника під час процедури розкриття пропозицій конкурсних торгів не є підставою для відмови в розкритті чи розгляді або для відхилення його пропозиції конкурсних торгів.Повноваження представника Учасника підтверджується випискою з протоколу засновників, наказом про призначення або довіреністю, що підтверджує повноваження посадової особи Учасника на участь у процедурі розкриття пропозицій конкурсних торгів .Для підтвердження особи такий представник повинен надати паспорт. Комітет конкурсних торгів у присутності уповноважених представників Учасників розкриває конкурсні пропозиції наступним чином:а) в першу чергу розкриваються конверти з надписом "Зміни", а відкликані конкурсні пропозиції повертаються Учасникам, які їх подали;б) усі інші конверти з конкурсними пропозиціями розпечатуються у будь-якій послідовності; Під час розкриття пропозицій конкурсних торгів перевіряється наявність чи відсутність усіх необхідних документів, передбачених документацією, а також оголошуються найменування та місцезнаходження кожного Учасника, ціна кожної пропозиції конкурсних торгів. Зазначена інформація вноситься до протоколу розкриття пропозицій конкурсних торгів. Протокол розкриття пропозицій конкурсних торгів складається у день розкриття пропозицій конкурсних торгів. Протокол розкриття пропозицій конкурсних торгів підписується членами комітету конкурсних торгів та Учасниками, які беруть участь у процедурі розкриття пропозицій конкурсних торгів. Протокол розкриття пропозицій конкурсних торгів оприлюднюється на веб-сайті Замовника. |
| **Розділ 5. Оцінка пропозицій конкурсних торгів та визначення переможця** |
| **1. Розгляд та оцінка пропозицій конкурсних торгів** | Замовник має право звернутися до Учасників за роз’ясненнями змісту їх пропозицій конкурсних торгів з метою спрощення розгляду та оцінки пропозицій.Замовник має право звернутися за підтвердженням інформації, наданої Учасником, до органів державної влади, підприємств, установ, організацій відповідно до їх компетенції. У разі отримання достовірної інформації про його невідповідність вимогам кваліфікаційних критеріїв, або факту зазначення у пропозиції конкурсних торгів будь-якої недостовірної інформації, що є суттєвою при визначенні результатів процедури закупівлі, Замовник відхиляє пропозицію конкурсних торгів такого Учасника.Замовник та Учасники не можуть ініціювати будь-які переговори з питань внесення змін до змісту або ціни поданої пропозиції конкурсних торгів.Оцінка відповідності Учасника встановленим кваліфікаційним критеріям здійснюється на підставі документально підтвердженої інформації, наданої Учасником процедури закупівлі у складі пропозиції конкурсних торгів. Пропозиція конкурсних торгів, що не містить вказаних документів про відповідність Учасника встановленим кваліфікаційним критеріям, є такою, що не відповідає вимогам документації.Інформація щодо розгляду та оцінки пропозицій конкурсних торгів не надається Учасникам або іншим особам, які офіційно не брали участь у процедурі закупівлі, за винятком випадків, коли така інформація вимагається уповноваженим органом для розгляду поданої скарги щодо порядку проведення процедури закупівлі або судом.Будь-які спроби Учасника вплинути на оцінювання Замовником пропозицій, або прийняття рішення про вибір переможця призведуть до відхилення його пропозиції конкурсних торгів.**КРИТЕРІЇ ТА МЕТОДИКА ОЦІНКИ ПРОПОЗИЦІЙ**З метою визначення найкращої (економічно вигідної) пропозиції конкурсних торгів та переможця торгів замовником буде застосований один критерій оцінки пропозицій конкурсних торгів:- ціна (далі - загальна вартість пропозиції конкурсних торгів).Максимальна кількість балів, яку може набрати пропозиція конкурсних торгів у результаті оцінки дорівнює 100 балам.Розрахунок балів за критерієм оцінки буде здійснюватися за наступною методикою:пропозиції конкурсних торгів, загальна вартість якої найменша, присвоюється максимально можлива кількість балів - 100. Кількість балів для решти пропозицій конкурсних торгів визначається за формулою:Бобчисл = Ц min /Ц обчисл × 100, деБобчисл – обчислювана кількість балів;Ц min – найменша загальна вартість пропозиції конкурсних торгів;Цобчисл – загальна вартість пропозиції конкурсних торгів учасника, кількість балів для якої обчислюється;100 – максимально можлива кількість балів за критерієм „загальна вартість пропозиції конкурсних торгів”.Пропозиція конкурсних торгів учасника, який набрав найбільшу кількість балів, визначається найкращою, а такий учасник визначається у подальшому переможцем торгів.У випадку однакової кількості балів у кількох учасників, переможець визначається шляхом голосування членів комітету конкурсних торгів простою більшістю голосів за участю в голосуванні не менше двох третин членів комітету з конкурсних торгів. Якщо результати голосування розділилися порівну, вирішальний голос має голова комітету з конкурсних торгів.Загальний строк розгляду, оцінки та визначення переможця процедури закупівлі не повинен перевищувати 20 робочих днів з дня розкриття пропозицій конкурсних торгів.  |
| **2. Виправлення арифметичних помилок** | Замовник має право на виправлення арифметичних помилок, допущених в результаті арифметичних дій, виявлених у поданій пропозиції конкурсних торгів під час проведення її оцінки, за умови отримання письмової згоди на це Учасника, який подав пропозицію конкурсних торгів.Помилки виправляються Замовником у наступному порядку:а) при розходженні між сумами, літерами та в цифрах, сума літерами є визначальною;б) при розходженні між ціною одиниці окремого елементу та підсумковою ціною, одержаною шляхом множення ціни за одиницю на кількість, ціна за одиницю є визначальною, а підсумкова ціна виправляється. Якщо, на погляд Замовника, в ціні за одиницю є явне зміщення десяткового розподілювача, у такому випадку призначена підсумкова ціна є визначальною, а ціна за одиницю виправляється;в) при розходженні між підсумковою ціною пропозиції конкурсних торгів, отриманою шляхом додавання елементів ціни та підсумковою ціною пропозиції конкурсних торгів, отриманою при перевірці пропозиції конкурсних торгів шляхом додавання елементів ціни, визначальною є фактична сума ціни пропозиції конкурсних торгів, отримана шляхом додавання елементів ціни.У разі виявлення арифметичної помилки в пропозиції конкурсних торгів Замовник надсилає факсимільним та поштовим зв’язком Учаснику запит щодо виправлення арифметичної помилки. У разі не надання протягом трьох робочих днів письмової згоди Учасником на виправлення арифметичної помилки вважається, що Учасник не погоджується з виправленням виявленої Замовником арифметичної помилки.Якщо Учасник не згоден з виправленням арифметичних помилок, його пропозиція конкурсних торгів відхиляється. |
| **3. Акцепт пропозиції конкурсних торгів** | У день визначення переможця Замовник акцептує пропозицію конкурсних торгів, що визнана найбільш економічно вигідною за результатами оцінки. Замовник зобов'язаний протягом трьох робочих днів з дня прийняття рішення про визначення переможця надіслати переможцю торгів повідомлення про акцепт пропозиції конкурсних торгів, а всім учасникам - письмове повідомлення про результати торгів із зазначенням найменування та місцезнаходження учасника - переможця, пропозицію конкурсних торгів якого визнано найбільш економічно вигідною за результатами оцінки. Замовник укладає договір про закупівлю з учасником, пропозицію конкурсних торгів якого було акцептовано, не пізніше ніж через 20 робочих днів з дня акцепту пропозиції, відповідно до вимог Документації та акцептованої пропозиції. З метою забезпечення права на оскарження рішень замовника, договір про закупівлю не може бути укладено раніше ніж через п’ять робочих днів з дати оприлюднення на веб-сайті повідомлення про акцепт пропозиції конкурсних торгів.У разі письмової відмови переможця торгів підписати договір про закупівлю відповідно до вимог документації або не укладення договору про закупівлю з вини учасника у строк, визначений цим Порядком, замовник визначає найбільш економічно вигідну пропозицію конкурсних торгів з тих, строк дії яких ще не минув.  |
| **4. Відхилення пропозицій конкурсних торгів** | Замовник відхиляє пропозицію конкурсних торгів, у разі якщо: 1) Учасник не відповідає кваліфікаційним критеріям, встановленим в документації; 2) Учасник не погоджується з виправленням виявленої Замовником арифметичної помилки;3) Учасник не надав забезпечення пропозиції конкурсних торгів, якщо таке забезпечення вимагалося Замовником;4) наявні підстави, зазначені у документації абзац 2 пункт 1 Розділу 5;5) пропозиція конкурсних торгів не відповідає умовам документації конкурсних торгів. Замовник приймає рішення про відмову Учаснику в участі у процедурі закупівлі та зобов'язаний відхилити пропозицію конкурсних торгів Учасника у разі якщо: 1) він має незаперечні докази того, що учасник дає або погоджується дати прямо чи опосередковано будь-якій посадовій особі замовника, винагороду в будь-якій формі (пропозиція щодо найму на роботу, цінна річ, послуга тощо) з метою вплинути на прийняття рішення щодо визначення переможця процедури закупівлі або застосування замовником певної процедури закупівлі;2) службову (посадову) особу учасника, яку уповноважено учасником представляти його інтереси під час проведення процедури закупівлі, фізичну особу, яка є учасником, було притягнуто згідно із законом до відповідальності за вчинення у сфері державних закупівель корупційного правопорушення;3) суб'єкт господарювання (учасник) протягом останніх трьох років притягувався до відповідальності за порушення, передбачене пунктом 4 частини другої статті 6, пунктом 1 статті 50 Закону України "Про захист економічної конкуренції", у вигляді вчинення антиконкурентних узгоджених дій, які стосуються спотворення результатів торгів;4) фізична особа, яка є учасником, була засуджена за злочин, вчинений з корисливих мотивів, судимість з якої не знято або не погашено у встановленому законом порядку;5) службова (посадова) особа учасника, яку уповноважено учасником представляти його інтереси під час проведення процедури закупівлі, була засуджена за злочин, вчинений з корисливих мотивів, судимість з якої не знято або не погашено у встановленому законом порядку;6) пропозиція подана учасником процедури закупівлі, який є пов'язаною особою з іншим учасником (учасниками) процедури закупівлі та/або з членом (членами) Комітету, з членом (членами) робочої групи замовника;7) учасник визнаний у встановленому законом порядку банкрутом та відносно нього відкрита ліквідаційна процедура. 8) відомості про юридичну особу, яка є учасником, внесено до Єдиного державного реєстру осіб, які вчинили корупційні або пов’язані з корупцією правопорушення, або зазначена юридична особа не має антикорупційної програми чи уповноваженого з антикорупційної програми юридичної особи у випадку, коли вони є обов’язковими відповідно до закону.Замовник може прийняти рішення про відмову учаснику, в участі у процедурі закупівлі та може відхилити пропозицію учасника, у разі якщо: 1) учасник має заборгованість із сплати податків і зборів (обов'язкових платежів); 2) учасник не провадить господарську діяльність відповідно до положень його статуту; 3) учасник зареєстрований в офшорних зонах визначених законодавством України. Учасник, пропозиція конкурсних торгів якого відхилена, повідомляється про це із зазначенням аргументованих підстав протягом трьох робочих днів з дати прийняття такого рішення та оприлюднюється на веб-сайті Замовника.  |
| **5. Відміна Замовником торгів чи визнання їх такими, що не відбулися** | Замовник відміняє торги у разі: * відсутності подальшої потреби у закупівлі товарів та послуг;
* неможливості усунення порушень, які виникли через виявлені порушення цієї Документації;
* виявлення факту змови Учасників;
* подання для участі у них менше двох пропозицій конкурсних торгів;
* відхилення всіх пропозицій конкурсних торгів відповідно до документації;
* якщо до оцінки допущено пропозиції менше ніж двох Учасників.

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

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

 Додаток №1 до

 Документації конкурсних торгів

(форма, яка подається Учасником на фірмовому бланку)

Комітету конкурсних торгів АБ «УКРГАЗБАНК»

ПРОПОЗИЦІЯ КОНКУРСНИХ ТОРГІВ ЩОДО ЦІНИ

НА УЧАСТЬ У ВІДКРИТИХ ТОРГАХ НА ЗАКУПІВЛЮ системи управління чергою

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

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

Адреса (юридична та фактична) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

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

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

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

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

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

Уповноважений представник Учасника на підписання документів за результатами процедури закупівлі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Цінова пропозиція

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Найменування та комплектність** | **К-сть,****од.** | **Ціна за од. грн. (без ПДВ)** | **Ціна за од. грн. (з ПДВ)\*\*** | **Сума, грн. (без ПДВ)** | **Сума, грн. (з ПДВ)\*\*** |
|  | **Обладнання\*\*\*** |
| **1.1.** | Сенсорний реєстраційний термінал в комплекті | 12  |  |  |  |  |
| **1.2.** | Інформаційне табло в комплекті | 13  |  |  |  |  |
| **2** | **ПЗ** |
| **2.1** | Невиключне право на використання ліцензійного програмного забезпечення централізованої системи керування, зберігання та обробки даних системою управління чергою (ПЗ)\*\*\* | 1  |  |  |  |  |
| **2.2** | Невиключне право на використання ліцензійного програмного забезпечення користувача системою управління чергою (ПЗ) ), 156 користувачів \*\*\* | 1  |  |  |  |  |
| **Вартість, грн., без урахування ПДВ** |  |
| **\*\*ПДВ, грн.** |  |
| **Загальна вартість, грн., з урахуванням \*\*ПДВ** |  |

До акцепту нашої пропозиції конкурсних торгів Ваша документація конкурсних торгів 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.

Ми погоджуємося дотримуватися умов цієї пропозиції протягом 90 днів з моменту закінчення строку подання пропозицій конкурсних торгів, встановленого Вами. Наша пропозиція буде обов’язковою для нас і може бути акцептована Вами у будь-який час до закінчення зазначеного терміну.

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

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

 (підпис керівника підприємства, організації, установи)

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

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

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

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

 |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

\*\*\* Учасник зазначає найменування та марку Обладнання та ПЗ, які він пропонує

Додаток №2 до

 Документації конкурсних торгів

**ПЕРЕЛІК КВАЛІФІКАЦІЙНИХ КРИТЕРІЇВ**

1. Довідка у довільній формі, що містить детальний опис технічних можливостей, матеріально-технічної бази Учасника для виконання умов договору (наявність обладнання, транспорту, офісних та складських приміщень). Підтвердити відповідними копіями документамів.
2. Довідка у довільній формі що містить інформацію про працівників учасника, які будуть залучені до виконання договору (вказати не менше ніж 5 працівників, їх посади, прізвище, наявність відповідної кваліфікації та досвіду). Підтвердити відповідними документами.
3. Довідка в довільній формі про підтвердження виконання аналогічних договорів не менше 3 (трьох) договорів за останні 3 роки з різними контрагентами. Підтвердити копіями відповідних договорів та позитивними відгуками від контрагентів відповідно до довідки за можливості.
4. Лист-підтвердження про надання гарантії на обладнання не менше, ніж зазначено у технічному завданні (Додаток № 3 до цієї документації) та не менше гарантії виробників.
5. Документи та показники фінансової спроможності Учасника: звіт про фінансові результати (останню річну звітність та останню проміжну звітність) (форма 2), з відміткою про подання до органів статистики, баланс (останню річну звітність та останню проміжну звітність), з відміткою про подання до органів статистики, звіту про рух грошових коштів за останній звітний період. У разі відсутності звіту, надати лист роз’яснення, щодо відсутності звіту про рух грошових коштів.
6. Довідка (-и) з обслуговуючого банку (банків) про наявність рахунку(-ів) в банківських установах та про відсутність заборгованості по сплаті відсотків по кредитах (не більше двотижневої давнини відносно дати розкриття пропозицій).
7. Довідка, видану на запит Учасника відповідним територіальним податковим органом про відсутність заборгованості по сплаті обов’язкових податків, зборів, платежів, дійсну на дату розкриття пропозицій конкурсних торгів.
8. 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).
9. Статут учасника (з урахуванням змін та доповнень до статуту).
10. Витяг з Єдиного державного реєстру юридичних осіб або фізичних осіб-підприємців (не більше двотижневої давнини відносно дати розкриття пропозицій конкурсних торгів. Дозволяється подання цього документу, сформованого в електронній формі відповідно до законодавства).
11. Інформаційна довідка з Єдиного державного реєстру осіб які вчинили корупційні правопорушення видана територіальним органом Міністерства юстиції України, яка свідчить про внесення відомостей або відсутність відомостей про службову (посадову) особи учасника, яку уповноважено учасником представляти його інтереси під час проведення процедури закупівлі та/або укладати договір, не більше двотижневої давнини відносно дати розкриття пропозицій конкурсних торгів.
12. Довідка з Єдиного реєстру підприємств, щодо яких порушено провадження у справі про банкрутство, яка містить інформацію, що учасник не визнаний у встановленому законом порядку банкрутом та відносно нього не відкрито ліквідаційну процедуру (не більше двотижневої давнини відносно дати розкриття пропозицій конкурсних торгів. Дозволяється подання цього документу, сформованого в електронній формі відповідно до законодавства.).
13. Довідка у довільній формі, що містить інформацію про юридичних осіб (із зазначенням коду ЄДРПОУ), які здійснюють контроль за учасником, та/або перебувають під спільним контролем з учасником.
14. Для учасників - акціонерних товариств – зведений обліковий реєстр власників цінних паперів або інформаційну довідку акціонерів, які володіють 10 і більше відсотками статутного капіталу, складений депозитарієм, не більше десятиденної давнини відносно дати розкриття пропозицій конкурсних торгів.
15. Довідка у довільній формі, що містить інформацію про фізичних осіб, членів їх сім’ї, які здійснюють контроль над учасником (у довідці необхідно зазначити ПІБ та реєстраційний номер облікової картки платника податків).
16. Довідка у довільній формі, що містить інформацію про службову (посадову) особу учасника, членів її сім’ї, уповноважену здійснювати від імені учасника юридичні дії, спрямовані на встановлення, зміну або зупинення цивільно–правових відносин (у довідці необхідно зазначити ПІБ та реєстраційний номер облікової картки платника податків).
17. Документи, що підтверджують повноваження посадової особи учасника процедури закупівлі щодо підпису договору про закупівлю з замовником: протокол (виписка, витяг з протоколу) зборів (засідань, тощо) засновників про призначення (продовження повноважень) керівника учасника, наказ про призначення (продовження повноважень) керівника учасника та/або довіреність (доручення), до якої додаються документи, що підтверджують повноваження особи видавати такі довіреності/доручення. У разі, якщо учасником процедури закупівлі є фізична особа/фізична особа – підприємець – копія паспорту, виписка з Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців.

Додаток №3 до

Документації конкурсних торгів

**ТЕХНІЧНЕ ЗАВДАННЯ**

1. **Призначення системи**

Система управління чергою (далі – Система, СУЧ) призначена для оптимального управління потоками клієнтів в установах Замовника, мінімізації часу очікування клієнтів у черзі на обслуговування працівниками установ Замовника, контролю та підвищення рівня якості та ефективності обслуговування клієнтів.

1. **Принципи побудови Системи та загальні вимоги**
	1. Система повинна мати наступну трьохрівневу архітектуру:
* Система централізованого керування, зберігання та обробки даних управління чергою;
* Регіональна система управління чергою рівня установи Замовника (регіональна система, регіональна СУЧ):

а. сенсорні реєстраційні термінали;

б. головний (центральний) дисплей (інформаційне табло);

* Робочі місця працівників установи Замовника.

а. Програмне забезпечення користувача (оператора)

* 1. Основні завдання Системи у середовищі інформаційних технологій Замовника:
* Забезпечення можливості для клієнтів Замовника реєстрації для отримання обслуговування, у т.ч. попередньої реєстрації через контакт-центр, інтернет-сайт та інші електронні канали;
* Отримання клієнтом підтвердження реєстрації в черзі безпосередньо після реєстрації;
* Оперативний перерозподіл завантаження працівників установ Замовника (операторів) залежно від стану черги;
* Надання інформації про поточний та прогнозний стан черги;
* Ідентифікація клієнта по номеру платіжної картки, телефонному номеру, ІПН, номеру паспорту тощо;
* Динамічне призначення пріоритету в черзі відповідно до сегментації клієнта Замовника;
* Інформування клієнтів про можливість обслуговування оператором за допомогою інформаційних табло в зоні очікування;
* Можливість демонстрації рекламних продуктів та іншої інформації через інформаційні табло в зоні очікування;
* Отримання оператором даних про клієнта до моменту початку обслуговування засобами CRM системи Замовника;
* Надання звітів про ефективність роботи персоналу установ Замовника, можливість динамічного управління кількістю обслуговуючого чергу персоналу Замовника та спектром операцій;
* Можливість побудови звітів щодо параметрів черг в установах, аналізу поведінки клієнтів Замовника, продуктів та послуг Замовника, тощо;
* Можливість інтеграції Системи з іншими інформаційними системами Замовника з метою управління процесами продажів та обслуговування клієнтів.
	1. Система повинна бути інтегрованою з інформаційною системою Microsoft Active Directory Замовника та забезпечувати реалізацію принципу єдиного входу (single sign-on) і розподіл повноважень користувачів системи за рольовою моделлю. Мінімальний перелік ролей: користувач (оператор), менеджер, адміністратор Регіональної системи (рівня установи Замовника) та адміністратор централізованої Системи.
	2. Програмне забезпечення робочих місць працівників установ Замовника (операторів) повинно працювати як з локальною операційною системою ПК працівника (Microsoft Windows 7 або краще), так і в термінальному режимі доступу до централізованих ресурсів (в середовищі Microsoft Windows Server 2012R2). Тимчасова відсутність доступу до централізованих ресурсів Системи не повинна позначатись на роботі регіональної СУЧ. Учасник забезпечує інтеграцію Системи з іншими інформаційними системами Замовника, виконує налаштування і адаптацію системи під потреби Замовника.
	3. Повинна існувати можливість дообладнання сенсорного реєстраційного терміналу зчитувачем магнітних та чіпових карт для забезпечення авторизації клієнтів за допомогою платіжної картки.
	4. Учасник забезпечує Систему гарантією на термін не менше 1 року, а на Головний (центральний) дисплей (інформаційне табло) – не менше гарантійних зобов’язань від виробника.
1. **Компоненти Системи та вимоги до них**
	1. Сенсорний реєстраційний термінал

*Вимоги до обладнання (складові повинні бути відповідними або з параметрами не гіршими визначеним нижче)*:*:*

* Корпус терміналу: підлоговий, з металу не менше 2 мм завтовшки, вандалостійкий; розташування дверцят на фронтальній поверхні корпусу;
* Материнська плата: Socket 1155, DDR3, Micro-ATX, 2 x SATAII / 4 x USB 2.0 / 1 x RJ-45 LAN / 1 x Dsub(VGA) / 1 x HDMI або 1 x DVI / 3 x Audio jack
* Процесор: Intel socket 1155, 2 ядра,
* Відео карта: Intel HD Graphics
* Модуль пам’яті: 2GB DDR3 SDRAM 1333 MHz
* Жорсткий диск: не менше 250Gb SATAII
* Блок живлення: ATX 450Вт
* Звукова карта: інтегрована
* Мережева карта: інтерфейс підключення RJ45, швидкість порту не менше 100 Мбіт/с,
* Індивідуальний ключ захисту ПЗ: апаратний алгоритм шифрування даних GSII64, не менше 256 байт захищеної пам’яті
* Термо-принтер: вбудований, ширина друку на папері 80–120 мм, автоматичне відрізання паперу
* Блок живлення для термо-принтера: 100W; AC 220-240V; DC 24V/6A
* Кабель USB: USB A 2.0 - USB B 2.0, 1.8м
* Кабель USB: USB 2.0 – miniUSB, 1.8м
* Монітор 19”: TFT з активною матрицею або краще, яскравість 250 кд/м2 або більше, контрастність 800:1 або краще, роздільна здатність 1280 x 1024, або більше, кут огляду (горизонтальний/вертикальний): 170°/160°;
* Сенсорний екран: 19 дюймів, технологія сенсорного інтерфейсу ПАВ
* Ліцензійне ПЗ Windows: Windows 7 Pro або новіше
* Термо-папір: ширина 80мм, щільність не менше 55 г/м2
* Подовжувач 220В: 5 євро розеток, довжина 3м
* Паспорт Системи: має містити найменування моделі обладнання, серійні номери, умови гарантійного обслуговування, креслення розташування обладнання в установі Покупця
* Джерело безперебійного живлення: не менше 600 ВА;

*Функціональні вимоги:*

* Забезпечення роботи СУЧ в установі Замовника;
* Забезпечення реєстрації клієнтів;
* Наявність сенсорного інтерфейсу, за допомогою якого клієнт вибирає операцію, що його цікавить, з наданого переліку послуг в інтерфейсі;
* Забезпечення друку талона з унікальним номером у черзі, логотипом та іншою інформацією Замовника;
* Налаштування інтерфейсу екрану у відповідності з вимогами Замовника щодо корпоративного стилю, ієрархії та компонентів меню тощо;
* Температурний режим роботи від +10 до +40 градусів;
* Гарантія не менше 12 місяців;
	1. Головний (центральний) дисплей (інформаційне табло)
* Виведення інформації про стан черги;
* Роздільна здатність не менше Full HD;
* Діагональ екрану не менше 40”
* Виробництво провідних світових виробників;
* Гарантія від виробника мінімум один рік та безкоштовних сервіс від виробника не менше двох років;
* Можливість світлового та звукового оповіщення клієнта про його виклик;
* Налаштування інтерфейсу у відповідності з вимогами Покупця щодо корпоративного стилю;
* Відображення напрямку руху до місця обслуговування (за потребою);
* Показ відеороликів, показ рекламної та іншої інформації;
* Передача сигналу від сенсорного реєстраційного терміналу до головних (центральних) дисплеїв передається за допомогою HDMI кабелю;
* Можливість задіяти в СУЧ кілька головних дисплеїв без допомоги активного підсилювача-розподільника;
* Яскравість не менше 250 кд/м²;
* Контрастність не менше 1000:1;
* Тип підсвітки – LED;
* Тип кріплення – VESA;
* Кількість звукових динаміків та їх потужність – не менше 2 шт. по 10Вт або більше кожний
1. **Програмне забезпечення Системи**

4.1. Загальні вимоги

* інтерфейс системи користувача (оператора) повинен бути виконані українською або російською мовами;
* інтерфейс системи реєстрації клієнта повинен бути виконаний українською, російською та англійською мовами;
* усі налаштування режимів Системи та функцій роботи Модулів повинні зберігатися у централізованій система керування, зберігання та обробки даних Системи;
* Система повинна бути інтегрована з Microsoft Active Directory Замовника.

4.2. Програмне забезпечення централізованої системи керування, зберігання та обробки даних СУЧ

Основні функції централізованої системи керування, зберігання та обробки даних Системи

* авторизація користувачів СУЧ та розподіл доступу за рольовою моделлю;
* накопичення даних про роботу СУЧ в установах Замовника для аналізу та обробки;
* управління всією мережею СУЧ установ Замовника;
* управління розкладом – доступності установ Покупця, працівників установ Покупця, послуг, медіа-контенту;
* перегляд поточного стану черг в установах Замовника, підключених до системи, в режимі «он-лайн»;
* моніторинг статусу всіх встановлених СУЧ Замовника;
* моніторинг стану програмного забезпечення СУЧ установ Замовника;
* можливість створювати та управляти регіональними точками присутності Замовника;
* можливість групувати СУЧ Замовника в регіони;
* централізоване управління параметрами роботи регіональних СУЧ установ Замовника через централізовану базу даних: управління робочими місцями, операціями, групами операцій, групами клієнтів, номерами талонів реєстрації, розкладом роботи, пріоритетами;
* централізоване управління обліковими записами користувачів СУЧ з розподіленим доступом до СУЧ установ Замовника;
* централізоване управління оповіщенням користувачів про події в СУЧ по електронній пошті та СМС в залежності від типу події та ролі користувача;
* централізоване управління реплікацією локальних баз даних регіональних СУЧ установ Замовника з центральною базою даних Системи;
* можливість синхронізації даних між централізованою базою даних Системи та регіональними СУЧ установ Замовника за допомогою синхронізації таблиць або синхронізації дій.

Розподілення функцій Централізованої системи керування, зберігання та обробки даних СУЧ на наступні модулі:

*Адміністративний модуль*

* керування параметрами роботи СУЧ;
* керування доступом адміністраторів/операторів системи;
* керування користувачами та внесення інформації про користувачів (П.І.Б., роль, тощо);
* створення типів послуг та управління деревом послуг;
* чітке розмежування прав доступу по ролях;
* гнучка система пріоритезації;
* можливість зміни номеру робочого місця;
* можливість виконання попередньої реєстрації.

*Модуль звітності*

* побудова статистичних звітних форм по роботі Системи;
* відображення звітності на веб-сайті Замовника;
* наявність звітних форм:
* звіт по роботі обслуговуючого персоналу (детальний, консолідований);
* звіт по розподілу послуг щодо часу обслуговування (детальний, консолідований);
* звіт по розподілу послуг щодо часу очікування (детальний, консолідований);
* звіт по послугах, що надані обслуговуючим персоналом за період (детальний, консолідований);
* можливість формування звітних форм за обраними Покупцем параметрами.

*Модуль сервера*

*(Основна бізнес-логіка СУЧ. Обробка запитів модулів роботи з клієнтом. Формування даних для БД)*

* обробка функціональних команд з робочих місць користувачів системи;
* обробка черги клієнтів в залежності від налаштувань пріоритетності;
* передача даних по роботі СУЧ рівня установи Замовника в централізовану БД;
* доступ до баз даних Покупця для авторизації клієнта за введеним ідентифікатором (ІПН, номер телефону, номер паспорту, номера платіжної картки тощо);
* підтримка можливості обробки інформації на трьох мовах (рос., укр., англ.) вибраних клієнтом у сценарії;
* відображення на дисплеях модуля напрямку руху клієнта до оператора;
* керування параметрами відображення медіа-контенту, вивід зображення на екран у режимі Full HD, вивід звуку на головне табло, вивід кількох роликів, вивід кількох зображень (у тому числі логотипів, фото тощо), вивід часу та дати;
* блок подачі звукового сигналу при обробці запитів клієнтів, що керується сервером із застосуванням провідного зв’язку;
* мультимедійне відображення Інформації та руху клієнтів до операторів;
* відображення різного контенту на головних дисплеях у межах однієї інсталяції/Системи в установі Замовника.
* таблиця руху клієнтів до операторів;
* інформація у вигляді бігучої строки;
* інформація у вигляді відображення відео потоку;
* функціонування системи в режимі керування за допомогою центрального серверу;
* надання інструментів інтеграції для використання з існуючими інформаційними системами Замовника;
* централізоване оновлення ПЗ;
* ідентифікація робочих місць в системі як за допомогою статичних табличок, так і за допомогою електронних табло;
* відображення на інформаційному табло поточного стану СУЧ (номер робочого місця що викликає клієнта, номер талону клієнту що викликається, інформаційне вікно виклику Клієнта);
* відображення на інформаційному табло рекламно-інформаційного блоку (відеоролики та статичні зображення, біжуча стрічка, поточні час і дата).

4.3. Програмне забезпечення користувача СУЧ

*Модуль користувача (Модуль роботи з клієнтом)*

* реєстрація клієнта на сервері після вибору операції;
* обслуговування клієнтів на робочому місці оператора;
* ідентифікація робочих місць операторів за записом в каталозі Microsoft Active Directory Замовника;
* розмежування послуг в системі повинно закріплюватись за номерами робочих місць та/ або за обліковими записами операторів;
* можливість входу/виходу операторів за обліковими записами;
* можливість встановлення перерви в обслуговуванні;
* налаштування відображення функціональних кнопок робочого місця оператора:
* виклик та обслуговування клієнта;
* перенаправлення/видалення/зміна послуг;
* відображення викликаних клієнтів в списку;
* відкладення послуги клієнта на проміжок часу;
* видалення послуги клієнта після виклику із можливістю налаштування кількості повернень після видалення;
* зміни типу послуги клієнта на робочому місці;
* доповнення послуги до пакету послуг клієнта;
* перенаправлення клієнта за послугою до іншого оператора.
1. **Взаємодія Учасника і Замовника здійснюється на підставі договору.**
2. **Вимоги до гарантійного обслуговування Систем:**
	1. Учасник забезпечує наявність власної "гарячої лінії" (служби Сервіс-Деск) для здійснення підтримки Програмно-апаратного комплексу Система управління чергою Замовника. На період гарантійного строку Учасник забезпечує усунення виявлених несправностей Програмно-апаратного комплексу Система управління чергою Замовника у термін до 3 (трьох) робочих днів з моменту подання Замовником заявки, а також проводить консультування спеціалістів Замовника при повідомленні про проблеми, які виникають під час експлуатації Системи.
	2. Учасник забезпечує виконання Обслуговування на місці установки програмно-апаратного комплексу Система управління чергою Замовника включає в себе поточну підтримку працездатності обладнання та ПЗ та включає наступе:
		1. Надання консультацій на технічні питання, пов’язані з роботою програмно-апаратного комплексу Система управління чергою Замовника.
		2. Виконання ремонтних робіт по відновленню працездатності та/або заміні частин обладнання, що вийшли з ладу.
		3. Один раз на пів року проведення профілактичних робіт для підтримки програмно-апаратного комплексу Система управління чергою Замовника в належному стані відповідно до нормативів виробників обладнання при поданій Покупцем Заявки на виконання цих робіт.

**Документи, які має надати Учасник для підтвердження відповідності пропозиції вимогам Технічного завдання Замовника**:

1. Гарантійний лист у довільній формі про відповідність запропонованого технічного рішення СУЧ вимогам Технічного завдання Замовника (Додаток №3 цієї Документації), підписаний та завірений печаткою Учасника (крім осіб, які здійснюють діяльність без печатки згідно з чинним законодавством).

2. Технічна документація на Систему у складі: опис Системи, функціональна схема Системи, мережеве схема Системи, інструкції користувачів Системи, інструкції адміністраторів Системи, зразок паспорту на Систему.

3. Таблиця відповідності запропонованого технічного рішення СУЧ вимогам Технічного завдання Замовника.

|  |
| --- |
| **Таблиця відповідності запропонованого технічного рішення СУЧ вимогам Технічного завдання**  |
| **Вимоги** | **Найменування, марка, опис інших параметрів Обладнання та ПЗ СУЧ** (*зазначає Учасник*) | **Відповідає(так\ні)** |
| **2. Сенсорний реєстраційний термінал**  |
| Вимоги до обладнання *(складові повинні бути відповідними або з параметрами не гіршими визначеним нижче)*:- Корпус терміналу: підлоговий, з металу не менше 2 мм завтовшки, вандалостійкий; розташування дверцят на фронтальній поверхні корпусу;- Материнська плата: Socket 1155, DDR3, Micro-ATX, 2 x SATAII / 4 x USB 2.0 / 1 x RJ-45 LAN / 1 x Dsub(VGA) / 1 x HDMI або 1 x DVI / 3 x Audio jack- Процесор: Intel socket 1155, 2 ядра,- Відео карта: Intel HD Graphics- Модуль пам’яті: 2GB DDR3 SDRAM 1333 MHz - Жорсткий диск: не менше 250Gb SATAII- Блок живлення: ATX 450Вт- Звукова карта: інтегрована- Мережева карта: інтерфейс підключення RJ45, швидкість порту не менше 100 Мбіт/с, - Індивідуальний ключ захисту ПЗ: апаратний алгоритм шифрування даних GSII64, не менше 256 байт захищеної пам’яті Термо-принтер: вбудований, ширина друку на папері 80–120 мм, автоматичне відрізання паперу- Блок живлення для термо-принтера: 100W; AC 220-240V; DC 24V/6A- Кабель USB: USB A 2.0 - USB B 2.0, 1.8м- Кабель USB: USB 2.0 – miniUSB, 1.8м- Монитор 19”: TFT з активною матрицею або краще, яскравість 250 кд/м2 або більше, контрастність 800:1 або краще, роздільна здатність 1280 x 1024, або більше, кут огляду (горизонтальний/вертикальний): 170°/160°;- Сенсорний екран: 19 дюймів, технологія сенсорного інтерфейсу ПАВ- Ліцензійне ПЗ Windows: Windows 7 Pro або новіше- Термо-папір: ширина 80мм, щільність не менше 55 г/м2- Подовжувач 220В: 5 євро розеток, довжина 3м- Паспорт Системи: має містити найменування моделі обладнання, серійні номери, умови гарантійного обслуговування, креслення розташування обладнання в установі Покупця- Джерело безперебійного живлення: не менше 600 ВА; |  |   |
| Функціональні вимоги:- Забезпечення роботи СУЧ в установі Замовника;- Забезпечення реєстрації клієнтів;- Наявність сенсорного інтерфейсу, за допомогою якого клієнт вибирає операцію, що його цікавить, з наданого переліку послуг в інтерфейсі; - Забезпечення друку талона з унікальним номером у черзі, логотипом та іншою інформацією Замовника;- Налаштування інтерфейсу екрану у відповідності з вимогами Замовника щодо корпоративного стилю, ієрархії та компонентів меню тощо;- Температурний режим роботи від +10 до +40 градусів;- Гарантія не менше 12 місяців; |  |   |
| **3. Головний (центральний) дисплей (інформаційне табло)** |
| - Виведення інформації про стан черги;- Роздільна здатність не менше Full HD;- Діагональ екрану не менше 40”- Виробництво провідних світових виробників;- Гарантія від виробника мінімум один рік та безкоштовних сервіс від виробника не менше двох років;- Можливість світлового та звукового оповіщення клієнта про його виклик;- Налаштування інтерфейсу у відповідності з вимогами Покупця щодо корпоративного стилю;- Відображення напрямку руху до місця обслуговування (за потребою);- Показ відеороликів, показ рекламної та іншої інформації;- Передача сигналу від сенсорного реєстраційного терміналу до головних (центральних) дисплеїв передається за допомогою HDMI кабелю;- Можливість задіяти в СУЧ кілька головних дисплеїв без допомоги активного підсилювача-розподільника;- Яскравість не менше 250 кд/м²;- Контрастність не менше 1000:1;- Тип підсвітки – LED;- Тип кріплення – VESA;- Кількість звукових динаміків та їх потужність – не менше 2 шт. по 10Вт або більше кожний  |  |   |
| **4. Програмне забезпечення Системи** |
| Загальні вимоги- інтерфейс системи користувача (оператора) повинен бути виконані українською або російською мовами;- інтерфейс системи реєстрації клієнта повинен бути виконаний українською, російською та англійською мовами;- усі налаштування режимів Системи та функцій роботи Модулів повинні зберігатися у централізованій система керування, зберігання та обробки даних Системи;- Система повинна бути інтегрована з Microsoft Active Directory Замовника. |  |   |
| **5.** **Програмне забезпечення централізованої системи керування, зберігання та обробки даних СУЧ** |
| Основні функції централізованої системи керування, зберігання та обробки даних Системи- авторизація користувачів СУЧ та розподіл доступу за рольовою моделлю;- накопичення даних про роботу СУЧ в установах Замовника для аналізу та обробки;- управління всією мережею СУЧ установ Замовника;- управління розкладом – доступності установ Покупця, працівників установ Покупця, послуг, медіа-контенту;- перегляд поточного стану черг в установах Замовника, підключених до системи, в режимі «он-лайн»;- моніторинг статусу всіх встановлених СУЧ Замовника;- моніторинг стану програмного забезпечення СУЧ установ Замовника;- можливість створювати та управляти регіональними точками присутності Замовника;- можливість групувати СУЧ Замовника в регіони;- централізоване управління параметрами роботи регіональних СУЧ установ Замовника через централізовану базу даних: управління робочими місцями, операціями, групами операцій, групами клієнтів, номерами талонів реєстрації, розкладом роботи, пріоритетами;- централізоване управління обліковими записами користувачів СУЧ з розподіленим доступом до СУЧ установ Замовника;- централізоване управління оповіщенням користувачів про події в СУЧ по електронній пошті та СМС в залежності від типу події та ролі користувача; - централізоване управління реплікацією локальних баз даних регіональних СУЧ установ Замовника з центральною базою даних Системи;- можливість синхронізації даних між централізованою базою даних Системи та регіональними СУЧ установ Замовника за допомогою синхронізації таблиць або синхронізації дій. |  |   |
| Адміністративний модуль- керування параметрами роботи СУЧ;- керування доступом адміністраторів/операторів системи;- керування користувачами та внесення інформації про користувачів (П.І.Б., роль, тощо);- створення типів послуг та управління деревом послуг;- чітке розмежування прав доступу по ролях;- гнучка система пріоритезації;- можливість зміни номеру робочого місця;- можливість виконання попередньої реєстрації. |  |   |
| Модуль звітності- побудова статистичних звітних форм по роботі Системи;- відображення звітності на вебсайті Замовника;- наявність звітних форм:✓ звіт по роботі обслуговуючого персоналу (детальний, консолідований);✓ звіт по розподілу послуг щодо часу обслуговування (детальний, консолідований);✓ звіт по розподілу послуг щодо часу очікування (детальний, консолідований);✓ звіт по послугах, що надані обслуговуючим персоналом за період (детальний, консолідований);✓ можливість формування звітних форм за обраними Покупцем параметрами |  |   |
| Модуль сервера(Основна бізнес-логіка СУЧ. Обробка запитів модулів роботи з клієнтом. Формування даних для БД)- обробка функціональних команд з робочих місць користувачів системи; - обробка черги клієнтів в залежності від налаштувань пріоритетності;- передача даних по роботі СУЧ рівня установи Замовника в централізовану БД;- доступ до баз даних Покупця для авторизації клієнта за введеним ідентифікатором (ІПН, номер телефону, номер паспорту, номера платіжної картки тощо);- підтримка можливості обробки інформації на трьох мовах (рос., укр., англ.) вибраних клієнтом у сценарії;- відображення на дисплеях модуля напрямку руху клієнта до оператора;- керування параметрами відображення медіа-контенту, вивід зображення на екран у режимі Full HD, вивід звуку на головне табло, вивід кількох роликів, вивід кількох зображень (у тому числі логотипів, фото тощо), вивід часу та дати;- блок подачі звукового сигналу при обробці запитів клієнтів, що керується сервером із застосуванням провідного зв’язку;- мультимедійне відображення Інформації та руху клієнтів до операторів; - відображення різного контенту на головних дисплеях у межах однієї інсталяції/Системи в установі Замовника.- таблиця руху клієнтів до операторів;- інформація у вигляді бігучої строки;- інформація у вигляді відображення відео потоку;- функціонування системи в режимі керування за допомогою центрального серверу;- надання інструментів інтеграції для використання з існуючими інформаційними системами Замовника;- централізоване оновлення ПЗ;- ідентифікація робочих місць в системі як за допомогою статичних табличок, так і за допомогою електронних табло;- відображення на інформаційному табло поточного стану СУЧ (номер робочого місця що викликає клієнта, номер талону клієнту що викликається, інформаційне вікно виклику Клієнта);- відображення на інформаційному табло рекламно-інформаційного блоку (відеоролики та статичні зображення, біжуча стрічка, поточні час і дата). |  |   |
| **6. Програмне забезпечення користувача СУЧ**  |
| Модуль користувача (Модуль роботи з клієнтом)- реєстрація клієнта на сервері після вибору операції;- обслуговування клієнтів на робочому місці оператора;- ідентифікація робочих місць операторів за записом в каталозі Microsoft Active Directory Замовника;- розмежування послуг в системі повинно закріплюватись за номерами робочих місць та/ або за обліковими записами операторів;- можливість входу/виходу операторів за обліковими записами;- можливість встановлення перерви в обслуговуванні;- налаштування відображення функціональних кнопок робочого місця оператора:✓ виклик та обслуговування клієнта; ✓ перенаправлення/видалення/зміна послуг;✓ відображення викликаних клієнтів в списку;- відкладення послуги клієнта на проміжок часу;- видалення послуги клієнта після виклику із можливістю налаштування кількості повернень після видалення;- зміни типу послуги клієнта на робочому місці;- доповнення послуги до пакету послуг клієнта;- перенаправлення клієнта за послугою до іншого оператора. |  |   |
| **5. Гарантійне обслуговування**  |
| 5.1. Учасник забезпечує наявність власної "гарячої лінії" (служби Сервіс-Деск) для здійснення підтримки Програмно-апаратного комплексу Система управління чергою Замовника. На період гарантійного строку Учасник забезпечує усунення виявлених несправностей Програмно-апаратного комплексу Система управління чергою Замовника у термін до 3 (трьох) робочих днів з моменту подання Замовником заявки, а також проводить консультування спеціалістів Замовника при повідомленні про проблеми, які виникають під час експлуатації Системи.5.2. Учасник забезпечує виконання Обслуговування на місці установки програмно-апаратного комплексу Система управління чергою Замовника включає в себе поточну підтримку працездатності обладнання та ПЗ та включає наступе:5.2.1. Надання консультацій на технічні питання, пов’язані з роботою програмно-апаратного комплексу Система управління чергою Замовника.5.2.2. Виконання ремонтних робіт по відновленню працездатності та/або заміні частин обладнання, що вийшли з ладу.5.2.3. Один раз на пів року проведення профілактичних робіт для підтримки програмно-апаратного комплексу Система управління чергою Замовника в належному стані відповідно до нормативів виробників обладнання при поданій Покупцем Заявки на виконання цих робіт. |  |   |

Додаток №4 до

 Документації конкурсних торгів

**ПРОЕКТ ДОГОВОРУ ПРО ЗАКУПІВЛЮ**

м. Київ „\_\_\_” \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2015р.

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**, що є юридичною особою за законодавством України, є платником податку на прибуток \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(в подальшому за текстом Договору - “Продавець”), в особі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, який діє на підставі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, з однієї сторони,

та

**ПУБЛІЧНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО АКЦІОНЕРНИЙ БАНК «УКРГАЗБАНК»**, що є юридичною особою за законодавством України, є платником податку на прибуток за базовою (основною) ставкою відповідно до п.136.1 ст.136 розділу ІІІ Податкового кодексу України, (в подальшому за текстом Договору - “Покупець”), в особі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, який діє на підставі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, з іншої сторони (далі – Сторони),

уклали цей Договір \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_ від “\_\_” \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2015 року (надалі за текстом – Договір) про наступне:

За цим Договором до установ Покупця відносяться установи, перелік та реквізити яких наведені в Додатку №6 «Місце поставки та розподіл Системи по Установах Покупця» до цього Договору, що є його невід’ємною частиною, (надалі по тексту Договору – «установа Покупця»).

**Розділ 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ**

1.1. Відповідно до умов цього Договору Продавець зобов’язується передати у власність Покупцю програмно-апаратний комплекс Система управління чергою відповідно до Специфікації (Додаток № 1 до цього Договору) у складі:

* обладнання, а саме сенсорний реєстраційний термінал в комплекті та інформаційне табло в комплекті (надалі – Обладнання)
* невиключне право на використання ліцензійного програмного забезпечення (надалі – ПЗ),

(надалі – Система), а Покупець приймає на себе зобов’язання прийняти у власність Систему та оплатити її вартість на умовах, викладених в даному Договорі. Складові Системи зазначені в Специфікації (Додаток № 1 до цього Договору) та є його невід'ємною частиною.

 1.2. Найменування складових Системи, їхня кількість, ціна та вартість зазначаються в Специфікації.

1.3. Обсяги закупівлі Системи можуть бути зменшені залежно від реального фінансування видатків.

1.4. Якість Системи повинна відповідати Технічним вимогам до Системи, викладеним у Додатку №4 до цього Договору, що є його невід’ємною частиною.

**Розділ 2. ЯКІСТЬ СИСТЕМИ**

2.1. Продавець повинен поставити Покупцю Систему, якість якої відповідає характеристикам, що офіційно декларуються виробником, та технічній документації, якою комплектується Система.

2.2. Система передається Продавцем Покупцю згідно Додатку №6 «Місце поставки та розподіл Системи по Установах Покупця».

2.3. Система поставляється за цим Договором в упаковці, що повинна захищати Систему від ушкоджень під час перевезення, а також під час вантажно-розвантажувальних робіт і зберігання в умовах закритого складу.

**Розділ 3. ВАРТІСТЬ ДОГОВОРУ ТА ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ**

* 1. Загальна вартість цього Договору складається з: вартості Обладнання та вартості ПЗ згідно зі Специфікацією (надалі – Вартість Системи) і складає \_\_\_\_\_\_\_\_ грн. \_\_\_\_\_\_ коп. (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ грн. \_\_\_\_\_коп.), крім того ПДВ в розмірі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_грн.\_\_\_\_\_\_коп. (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ грн. \_\_\_\_\_коп.), разом з ПДВ \_\_\_\_\_\_\_ грн. \_\_\_\_\_коп. (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ грн. \_\_\_\_\_\_коп*.) (заповнюється Учасником процедури закупівлі, який є платником ПДВ).*
		1. Вартість Обладнання складає \_\_\_\_\_\_\_\_ грн. \_\_\_\_\_\_ коп. (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ грн. \_\_\_\_\_коп.), крім того ПДВ в розмірі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_грн.\_\_\_\_\_\_коп. (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ грн. \_\_\_\_\_коп.), разом з ПДВ \_\_\_\_\_\_\_ грн. \_\_\_\_\_коп. (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ грн. \_\_\_\_\_\_коп*.) (заповнюється Учасником процедури закупівлі, який є платником ПДВ).*
		2. Вартість ПЗ складає \_\_\_\_\_\_\_\_ грн. \_\_\_\_\_\_ коп. (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ грн. \_\_\_\_\_коп.), крім того ПДВ в розмірі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_грн.\_\_\_\_\_\_коп. (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ грн. \_\_\_\_\_коп.), разом з ПДВ \_\_\_\_\_\_\_ грн. \_\_\_\_\_коп. (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ грн. \_\_\_\_\_\_коп*.) (заповнюється Учасником процедури закупівлі, який є платником ПДВ).*
	2. Вартість Обладнання включає в себе вартість витратних матеріалів та монтажних компонентів, периферійних пристроїв та дротів, його поставку, монтаж та підключення, інсталяцію, інструктаж персоналу Покупця, а також вартість встановлення ПЗ, інтеграції ПЗ з інформаційними системами Покупця та адаптацію ПЗ під потреби Покупця.
	3. Після підписання Договору Покупець готує та направляє на адресу Продавця, зазначену в розділі 16 цього Договору, офіційний лист про готовність розпочати розрахунки за Договором.
	4. Покупець здійснює оплату Вартості Системи в безготівковому порядку шляхом перерахування коштів на поточний рахунок Продавця.
	5. Продавець протягом 5 (п’яти) банківських днів з моменту отримання від Покупція офіційного листа, зазначеного в п. 3.3 Договору, зобов’язаний надіслати на адресу Покупця оригінал рахунку-фактури засобами поштового або кур’єрського зв’язку.
	6. Покупець здійснює оплату в наступному порядку:
		1. авансовий платіж в розмірі 70% (сімдесяти відсотків) від Вартості Системи, визначеної в п.3.1. Договору, що становить \_\_\_\_\_\_ грн. \_\_\_\_\_ коп. (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ грн. \_\_\_\_\_коп.), крім того ПДВ в розмірі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_грн.\_\_\_\_\_\_коп. (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ грн. \_\_\_\_\_коп.), разом з ПДВ \_\_\_\_\_\_\_ грн. \_\_\_\_\_коп. (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ грн. \_\_\_\_\_\_коп.) (заповнюється Учасником процедури закупівлі, який є платником ПДВ), протягом 7 (семи) банківських днів з моменту отримання та на підставі відповідного оригіналу рахунку-фактури Продавця на оплату, отриманого згідно з порядком, зазначеним в пп. 3.4. Договору. Під банківським днем Сторони розуміють день, в який банківські установи в Україні в установленому порядку здійснюють розрахунково-касове обслуговування своїх клієнтів;
		2. решта суми 30% від Вартості Системи, яка (вартість) визначається з урахуванням раніше сплаченої передоплати (авансового платежу), що становить \_\_\_\_\_\_\_\_ грн. \_\_\_\_\_\_ коп. (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ грн. \_\_\_\_\_коп.), крім того ПДВ в розмірі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_грн.\_\_\_\_\_\_коп. (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ грн. \_\_\_\_\_коп.), разом з ПДВ \_\_\_\_\_\_\_ грн. \_\_\_\_\_коп. (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ грн. \_\_\_\_\_\_коп.) (заповнюється Учасником процедури закупівлі, який є платником ПДВ), підлягає оплаті Покупцем протягом 7 (семи) банківських днів з моменту підписання Сторонами Зведеного акту приймання-передачі Системи (далі – Зведений Акт) та на його підставі.
	7. Вартість цього Договору (Вартість Системи) може бути зменшена за взаємною письмовою згодою Сторін.

# Розділ 4. ТЕРМІНИ ТА УМОВИ ПОСТАВКИ СИСТЕМИ

 4.1. Поставка Системи відбувається на умовах DDP в редакції Офіційних правил тлумачення торгових термінів “Інкотермс 2000”. Місце поставки зазначено в Додатку №6 до цього Договору.

 4.2. Продавець протягом 20 (двадцяти) банківських днів з моменту здійснення Покупцем попередньої оплати згідно з пп.3.6.1. цього Договору зобов’язаний:

- поставити Систему за кількістю та комплектністю, що зазначені в Додатку № 1 до цього Договору, в порядку, зазначеному у Додатку №2 до цього Договору;

- надіслати на адресу Покупця оригінали документів, а саме: підписані зі сторони Продавця, накладні, Акт приймання -передачі Системи в установі Покупця (далі – Акт), податкову накладну, що зареєстрована в Єдиному реєстрі податкових накладних з дотриманням вимог реєстрації та строків, відповідно до норм чинного податкового законодавства, паспорт Системи, що містить найменування моделі, серійний номер та строк гарантійного обслуговування Системи.

4.3. Покупець (установа Покупця) зобов’язаний протягом 10 (десяти) банківських днів від дати отримання оригіналів документів, визначених в п.4.2. Договору, прийняти Систему у власність шляхом підписання з уповноваженими представниками Продавця Акту або надати вмотивовану відмову від підписання Акту. Після підписання Акту Покупець (установа Покупця) забезпечує відправку Продавцю його оригіналу примірника Акту засобами поштового або кур’єрського зв’язку.

У випадку не підписання Акту або ненадання вмотивованої відмови у встановлений в цьому пункті строк, Система вважається прийнятою без зауважень, а Акт вважається підписаним обома Сторонами.

4.4. У випадку виявлення Покупцем (установою Покупця) при прийманні Системи дефектів, недоліків щодо кількості, асортименту, комплектності та упаковки поставленої Системи, всі недоліки мають бути зазначені у відповідному Акті про дефекти. Заміна Системи або її частин, в яких виявлені дефекти, здійснюється Продавцем за власний рахунок протягом 5 (п’яти) банківських днів з дати підписання Сторонами відповідного Акту про дефекти. Після усунення дефектів Покупець (установа Покупця) підписує з Продавцем Акт в порядку та строки визначені в п. 4.3. цього Договору.

4.5. Право власності на Систему переходить до Покупця з моменту підписання уповноваженими представниками Сторін Акту.

4.6. Ризик випадкового знищення та випадкового пошкодження (псування) Системи, а також обов’язок несення всіх витрат, пов’язаних з ними, до моменту підписання Акту несе Продавець.

4.7 Після підписання кожною Стороною Актів в усіх установах Покупця, визначених Додатком №6 цього Договору, Сторони підписують Зведений Акт, який є підставою для остаточних взаєморозрахунків між Сторонами згідно з пп.3.6.2. цього Договору.

**Розділ 5. ПЕРЕДАЧА ПРАВА НА ВИКОРИСТАННЯ ПРОГРАМНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ**

5.1. Система, що поставляється за цим Договором, містить зазначене в Специфікації ПЗ, невиключне право на використання якого передається Покупцю з моменту підписання Акту.

ПЗ у складі Системи передається відповідно до Додатку №6 цього Договору разом з ліцензіями в паперовому вигляді*.*

 5.2. Продавець гарантує, що майнове право на передачу у використання ПЗ належить йому на підставі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(заповнюється Учасником процедури закупівлі)*, згідно з яким Продавець має право передати ПЗ Покупцю у використання в кількості та на умовах цього Договору. У випадку, якщо Продавець на момент передачі ПЗ у використання Покупцю ввів в оману останнього з приводу наявності в нього вищезазначених прав, він буде нести відповідальність згідно з умовами цього Договору та чинним законодавством України.

5.3. Якщо третя сторона стверджує, що ПЗ порушує її патент, авторські права або подібні права на інтелектуальну власність, Продавець буде захищати Покупця від таких заяв за свій рахунок та буде виплачувати усі збитки, які суд зобов’яже Покупця сплачувати, задовільнивши позов третьої сторони, за умови, що Покупець негайно (не пізніше 2-х днів з моменту отримання позову) письмово повідомить Продавця про будь-який такий позов. Якщо ПЗ або будь-яка його частина порушує права третіх осіб на ПЗ або якщо Покупцю судом заборонено його використовувати, Продавець на свій розсуд та за власний рахунок якнайшвидше (в термін не пізніше 24 години з моменту вступу рішення в законну силу) придбає для Покупця право на продовження використання ПЗ або право модифікувати ПЗ таким чином, щоб воно перестало порушувати вищевказані права Покупця. Якщо, незважаючи на прийняті зусилля, Продавець не зможе ефективно захистити вищевказані права Покупця, Сторони можуть розірвати цей Договір. В цьому випадку Продавець зобов’язується протягом 5-ти (п’яти) календарних днів з моменту розірвання Договору повернути Покупцю сплачену Покупцем в рамках цього Договору суму вартості ПЗ, щодо якого є заборона суду його використання, та відшкодувати Покупцю реальні збитки.

5.4. Продавець гарантує, що Покупець не повинен буде робити жодних додаткових виплат розробнику ПЗ або будь-яким іншим третім особам у зв’язку з наданими за цим Договором правами на використання програмного забезпечення.

5.5. Невиключне право на використання ПЗ надається Покупцю строком, що є максимально допустимим у відповідності із чинним законодавством України, з моменту підписання Сторонами Акту до моменту виникнення права на вільне та безоплатне використання ПЗ будь-якою особою на території України. Сторони також окремо висловлюють свою пряму і безперечну згоду на те, що у разі, якщо строк дії цього Договору закінчиться раніше, ніж строк дії невиключного права на використання Покупцем ПЗ, то весь перелік прав на використання ПЗ, наданих відповідно до цього Договору, залишиться у Покупця на строк його дії.

5.6. Територія здійснення Покупцем наданого за цим Договором права на використання ПЗ – територія держави Україна.

**Розділ 6. ТЕХНІЧНА ПІДТРИМКА ТА ГАРАНТІЙНІ ОБОВ’ЯЗКИ**

6.1. У відповідності до предмету цього Договору Продавець зобов’язується виконувати гарантійні обов’язки та надавати гарантійне обслуговування Системи (надалі – гарантійна технічна підтримка Системи). Всі істотні умови щодо строків, порядку, переліку та умов, а також всіх інших вимог щодо гарантійної технічної підтримки Системи визначені в Додатку №5 «Гарантійна технічна підтримка Системи».

6.2. В день передачі Системи Продавець передає Покупцю паспорт Системи установленого зразка, чим гарантує роботу поставленої ним Системи, а також усунення дефектів під час його експлуатації протягом всього строку гарантійного обслуговування за умови виконання Покупцем правил експлуатації та зберігання Системи.

6.3.Строки гарантійного обслуговування Системи зазначені в Технічних вимогах до Системи (Додаток №4 до цього Договору).

6.4. Початок строку гарантійного обслуговування Системи визначається з дати підписання Сторонами Зведеного Акту.

6.5. Продавець гарантує протягом строку гарантійного обслуговування працездатність поставленої Системи та її відповідність характеристикам, що офіційно декларуються виробником.

6.6. У випадку виходу з ладу (несправності) поставленої за Договором Системи або при виявленні в процесі експлуатації невідповідності характеристикам, що офіційно декларуються виробником, Покупець письмово інформує Продавця (факсимільним зв’язком, по e-mail або через систему Сервіс Деск) про необхідність гарантійного обслуговування. При цьому Продавець зобов’язаний відновити роботу (працездатність) Системи за свій рахунок впродовж надання гарантійного обслуговування.

6.7. Продавець протягом гарантійного терміну надає Покупцю консультації по роботі із Системою, а також надає консультації в режимі «гарячої лінії» у випадку виникнення несправностей. Консультації надаються Покупцю щоденно з 9.00 до 18.00 за київським часом по телефону \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(заповнюється Учасником процедури закупівлі)* або по електронній пошті \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(заповнюється Учасником процедури закупівлі)*. Консультації включають в себе відповіді на питання стосовно функціональних можливостей, настроювання і попередньої діагностики Системи, а також рекомендації з усунення несправностей.

6.8. Продавець забезпечує гарантійну технічну підтримку Системи власними силами або власним (и) сервісним(и) центром (ами), або сервісними центрами, які представляють інтереси Продавця на договірній основі, перелік яких наведений у Додатку №3 до цього Договору.

6.9. Протягом гарантійного періоду Продавець гарантує в рамках наданих версій ПЗ відповідно до Додатку №4 до цього договору надавати на правах використання оновлені версії ПЗ та проводити їх впровадження.

6.10. Гарантійна технічна підтримка Системи не поширюється на обладнання Системи, що вийшло з ладу після підписання Акту в результаті:

- механічних ушкоджень Системи;

- порушення правил експлуатації Системи працівниками Покупця;

- попадання в Систему різного роду речовин, рідин і сторонніх предметів.

**Розділ 7. КОМПЛЕКТНІСТЬ ТА УПАКОВКА**

7.1. Комплектність Системи визначається Специфікацією.

7.2. Система повинна бути упакована таким чином, який виключає знищення, ушкодження або псування їх під час транспортування до Покупця.

**Розділ 8. ПРАВА ТА ОБОВ’ЯЗКИ СТОРІН**

**8.1. Покупець зобов’язаний:**

8.1.1. Своєчасно та в повному обсязі сплатити за поставлену Систему;

8.1.2. Прийняти поставлену Систему шляхом підписання Зведеного Акту відповідно до пп. 4.7.;

8.1.3. Своєчасно інформувати Продавця про необхідність гарантійного обслуговування Системи;

8.1.4. Надати сервер з операційною системою Windows 2012 Server R2 для встановлення програмного забезпечення централізованої системи керування, зберігання та обробки даних Системи.

8.1.5. Виконувати інші обов’язки, що передбачені цим Договором.

8.2. Покупець має право:

8.2.1. Достроково розірвати цей Договір у разі невиконання зобов’язань Продавцем, повідомивши про це його у строк, що становить не менше 30 календарних днів до запланованої дати розірвання Договору;

8.2.2. Контролювати поставку Системи у строки, встановлені цим Договором;

8.2.3. Зменшувати обсяг закупівлі Системи та загальну вартість цього Договору залежно від реального фінансування видатків. У такому разі Сторони вносять відповідні зміни до цього Договору шляхом укладення додаткових договорів;

8.2.4. Повернути рахунок Продавцю без здійснення оплати в разі неналежного оформлення зазначеного документу (відсутність печатки, підписів тощо).

**8.3. Продавець зобов’язаний:**

8.3.1. Забезпечити поставку Системи Покупцю у строки, встановлені цим Договором;

8.3.2. Забезпечити поставку Системи, якість якої відповідає умовам, установленим цим Договором;

8.3.3. Забезпечити своєчасне та якісне виконання зобов’язань з гарантійної технічної підтримки Системи та гарантійних зобов’язань відповідно до цього Договору;

8.3.4. Виконувати інші обов’язки, що передбачені цим Договором.

8.3.5. У разі розірвання Договору з вини Продавця через невиконнання останнім умов цього договору повернути кошти в розмірі відповідно до пп. 3.6.1. цього Договору з урахуванням індексу інфляції протягом 10 (десяти) банківських днів з дати розірвання Договору.

**8.4. Продавець має право:**

8.4.1. Своєчасно та в повному обсязі отримувати плату за поставлену Систему;

8.4.2. На дострокову поставку Системи за умови письмового погодженням з Покупцем.

**Розділ 9. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН**

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

9.2. Кожна із Сторін за цим Договором зобов’язується відшкодувати іншій Стороні реальні збитки, заподіяні невиконанням чи неналежним виконанням передбачених цим Договором зобов’язань, що мають бути документально підтверджені.

9.3. У разі невиконання або несвоєчасного виконання зобов’язань за цим Договором Продавець сплачує Покупцю штрафні санкції (, штраф, пеня) у розмірі визначеному п.9.4. цього Договору, а у разі здійснення Покупцем попередньої оплати Продавець, крім сплати зазначених штрафних санкцій, повертає Покупцю кошти, сплачені відповідно до пп. 3.6.1 цього Договору, з урахуванням індексу інфляції.

9.4. Види порушень та санкції за них, установлені Договором:

9.4.1. У випадку порушення строків поставки Системи, передбачених п.4.2. цього Договору, більше ніж на 10 (десять) банківських днів, Продавець сплачує Покупцю штраф у розмірі 5% від Вартості Системи, визначеної в п.3.1. цього Договору.

 9.4.2.У випадку порушення строків виконання своїх зобов’язань з гарантійної технічної підтримки та гарантійних зобов’язань за цим Договором Продавець повинен сплатити Покупцю штраф у розмірі 0,5% від Вартості Системи, визначеної в п.3.1. цього Договору.

9.5. У випадку затримки сплати Покупцем Вартості Системи відповідно до цього Договору на строк більше 20 (двадцяти) банківських днів Покупець повинен сплатити Продавцю пеню у розмірі подвійної облікової ставки Національного банку України, яка діяла у період, за який сплачується пеня, від суми простроченого платежу за кожний день прострочення платежу.

9.6. Відшкодування збитків, сплата штрафних санкцій (штрафів, пені) не звільняють Сторони від виконання зобов’язань за цим Договором.

 Розділ 10. ФОРС-МАЖОР

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

 10.2. Сторона, що не може виконувати зобов’язання за цим Договором унаслідок дії обставин непереборної сили, повинна не пізніше ніж протягом 5 календарних днів з моменту їх виникнення повідомити про це іншу Сторону у письмовій формі.

 10.3. Доказом виникнення обставин непереборної сили та строку їх дії є відповідні документи, які видаються компетентними органами, що уповноважені згідно із законодавством України посвідчувати обставини форс-мажору відповідно до чинного законодавства України.

 10.4. У разі, коли строк дії обставин непереборної сили продовжується більше ніж 90 календарних днів, кожна із Сторін в установленому порядку має право розірвати цей Договір. У разі попередньої оплати згідно пп. 3.6.1. Продавець повертає Покупцю кошти протягом трьох робочих днів з дня розірвання цього Договору.

**Розділ 11. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ СПОРІВ**

11.1. Усі спори, що виникають між Сторонами за цим Договором, підлягають врегулюванню шляхом переговорів. У випадку неможливості врегулювання спорів шляхом переговорів протягом 20-ти календарних днів з моменту виникнення такого спору такий спір підлягає розгляду в судовому порядку відповідно до вимог чинного законодавства України.

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

**Розділ 12. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ**

12.1. Цей Договір вважається укладеним і набирає чинності з моменту підписання Сторонами та скріплення печатками Сторін та діє по \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(*заповнюється при підписанні договору)*. Закінчення строку цього Договору не звільняє Сторони від виконання зобов’язань взятих на себе за цим Договором до повного їх виконання.

Закінчення строку цього Договору не звільняє Сторони від відповідальності за його порушення, яке мало місце під час дії цього Договору. Строк дії Договору не обмежує (не припиняє) строків невиключного права на використання ПЗ Покупцем, передбачених в п.5.5. цього Договору.

12.2. Цей Договір укладається і підписується у двох примірниках українською мовою, що мають однакову юридичну силу.

12.3. У разі дострокового розірвання цього Договору Продавець зобов’язаний повернути Покупцю кошти з урахуванням індексу інфляції не пізніше останнього дня дії цього Договору за виключенням вартості вже поставлених складових Системи.

**Розділ 13. КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ**

13.1. Кожна з Сторін повинна зберігати конфіденційність цього Договору та одержаної на підставі цього Договору інформації, в тому числі тієї, яка становить банківську таємницю, та вживати всіх можливих заходів для запобігання можливого розголошення такої інформації.

 13.2. 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 з чинним законодавством України.

 13.3. Передача інформації будь-яким третім особам, опублікування, розголошення або розкриття будь-яким іншим чином такої інформації може здійснюватися тільки за взаємною письмовою згодою Сторін.

13.4. 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 чинного законодавства України.

13.5. 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 даного 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.

13.6. Продавець надає беззастережну згоду на розкриття Покупцем будь-якої інформації стосовно Продавця, умов цього Договору та порядку виконання обов’язків за ним аудиторам, які надають Покупцю послуги, що пов’язані з основною діяльністю Покупця.

**Розділ 14. ІНШІ УМОВИ**

14.1. Зміни та доповнення до Договору вважаються дійсними, якщо вони укладені у письмовій формі, підписані уповноваженими представниками Сторін та оформлені у вигляді додаткових угод до цього Договору.

14.2. Сторони зобов’язані протягом 5 робочих днів з моменту будь-якої зміни повідомляти одна одну про зміни юридичної адреси, місцезнаходження, банківських реквізитів, номерів телефонів, факсів, адрес електронної пошти та про всі інші зміни, які здатні вплинути на реалізацію Договору та виконання зобов’язань по ньому.

14.3. 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 листом на замовлення або доставлені особисто на адресу Сторін зазначених у розділі 16 цього Договору. Повідомлення можуть також направлятись факсимільним зв’язком чи на адресу електронної пошти, при цьому такі повідомлення мають попередній характер і повинні бути підтверджені належним чином відповідно до положень цього пункту Договору.

**Розділ 15. ДОДАТКИ**

15.1. Додатки до цього Договору є його невід’ємною частиною:

Додаток №1 – Специфікація;

Додаток №2 – Порядок та умови поставки Системи;

Додаток №3 – Перелік сервісних центрів;

Додаток №4 – Технічні вимоги до Системи;

Додаток №5 – Гарантійна технічна підтримка Системи.

Додаток №6 – Місце поставки та розподіл Системи по Установах Покупця.

**Розділ 16. РЕКВІЗИТИ ТА ПІДПИСИ СТОРІН**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Покупець:** |  | **Продавець:** |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| м.п. |  | м.п. |

**Додаток № 1**

**до Договору №\_\_\_\_\_\_\_\_**

**від "\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_ р.**

**Специфікація**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Найменування та комплектність\*** | **К-сть,****од.** | **Ціна за од. грн. (без ПДВ)** | **Ціна за од. грн. (з ПДВ)\*\*** | **Вартість, грн. (без ПДВ)** | **Вартість, грн. (з ПДВ)\*\*** |
| **1.** | **Обладнання\*\*\*** |
| **1.1.** | Сенсорний реєстраційний термінал в комплекті:

|  |
| --- |
| Корпус терміналуМатеринська плата |
| Процесор |
| Відео карта |
| Модуль пам’яті |
| Жорсткий диск |
| Блок живлення ATX |
| Звукова карта |
| Мережева карта |
| Індивідуальний ключ захисту ПЗ |
| Термо-принтер |
| Блок живлення для термо-принтера |
| Кабель USB A 2.0 - USB B 2.0 1.8м |
| Кабель USB 2.0 – miniUSB |
| Монитор 19” |
| Сенсорний екран |
| Ліцензійне ПЗ Windows  |
| 24 рулони термо-паперу |
| Подовжувач 220В, 5 розетокПаспорт СистемиДжерело безперебійного живлення |

 | 12  |  |  |  |  |
| **1.2.** | Інформаційне табло в комплекті:Рідкокристалічний монітор з LED підсвіткоюКріплення настіннеНабір матеріалів для кріпленняКабель HDMI 20мПульт ДУ з елементами живленняОригінальний гарантійний талон виробника | 13  |  |  |  |  |
| **2** | **ПЗ** |
| **2.1** | Невиключне право на використання ліцензійного програмного забезпечення централізованої системи керування, зберігання та обробки даних системою управління чергою (ПЗ)\*\*\* | 1  |  |  |  |  |
| **2.2** | Невиключне право на використання ліцензійного програмного забезпечення користувача системою управління чергою (ПЗ) ), 156 користувачів \*\*\* | 1  |  |  |  |  |
| **Вартість, грн., без урахування ПДВ** |  |  |
| **\*\*ПДВ, грн.** |  |  |
| **Загальна вартість, грн., з урахуванням \*\*ПДВ** |  |  |

***\*****Учасник зазначає найменування та марку Обладнання та ПЗ , які він пропонує;*

*\*\* У разі, якщо учасник є платником ПДВ;*

*\*\*\* Учасник зазначає найменування та марку Обладнання та ПЗ, які він пропонує*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Покупець:** |  | **Продавець:** |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| м.п. |  | м.п. |

**Додаток № 2**

**до Договору №\_\_\_\_\_\_\_\_**

**від "\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_ р.**

**Порядок та умови поставки Системи**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Найменування** | **Зміст** | **Умови та строки**  |
| 1 | Постачання обладнання | Комплектація, пакування, доставка за адресами установ Покупця | Протягом 20 (двадцяти) робочих днів з моменту здійснення Покупцем попередньої оплати згідно з п.3.6.1. даного Договору |
| 2 | Інсталяція, підключення та введення в експлуатацію Системи  | Монтаж сенсорного реєстраційного терміналу та інформаційного табло, прокладання кабелів та дротів, підключення живлення та телекомунікацій, маркування.Інсталяція ПЗ, конфігурація параметрів ПЗ, перевірка працездатності обладнання, перевірка налаштувань ПЗ та тестування роботи ПЗ. | Протягом 2 (двох) робочих днів з дати поставки Обладнання та забезпечення Покупцем готовності об’єкту до монтажу, а саме: погоджений Покупцем план розміщення Обладнання, наявність в місцях розміщення обладнання підключених та працездатних електричних (220В) та мережевої (LAN) розетки, погоджений список персоналу Покупця для проведення інструктажу.Протягом 1 (одного) робочого дня з дати монтажу Обладнання та забезпечення надання Покупцем необхідних даних: перелік IP адрес та портів для налаштування ПЗ, перелік ролей у Системі для персоналу Покупця |
| 3 | Інструктаж персоналу Покупця | Ознайомлення персоналу Покупця з призначенням та функціями Системи, проведення інструктажу персоналу Покупця для отримання практичних навичок роботи з ПЗ та надання примірників інструкцій; заповнення акту з проведення інструктажу | Протягом 1 (одного) робочого дня з дати виконання інсталяції, підключення та введення в експлуатацію Системи  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Покупець:** |  | **Продавець:** |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| м.п. |  | м.п. |

**Додаток № 3**

**до Договору №\_\_\_\_\_\_\_\_**

**від "\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_ р.**

**Перелік сервісних центрів\***

*\* заповнюється Учасником процедури закупівлі*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Покупець:** |  | **Продавець:** |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| м.п. |  | м.п. |

**Додаток №4**

**до Договору №\_\_\_\_\_\_\_\_**

**від "\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_ р.**

**ТЕХНІЧНІ ВИМОГИ ДО СИСТЕМИ**

1. **Призначення системи**

Система управління чергою (далі – Система, СУЧ) призначена для оптимального управління потоками клієнтів в установах Покупця, мінімізації часу очікування клієнтів у черзі на обслуговування працівниками установ Покупця, контролю та підвищення рівня якості та ефективності обслуговування клієнтів.

1. **Принципи побудови Системи та загальні вимоги**
	1. Система повинна мати наступну трьохрівневу архітектуру:
* Система централізованого керування, зберігання та обробки даних управління чергою;
* Регіональна система управління чергою рівня установи Покупця (регіональна система, регіональна СУЧ):

а. сенсорні реєстраційні термінали;

б. головний (центральний) дисплей (інформаційне табло);

* Робочі місця працівників установи Покупця.

а. Програмне забезпечення користувача (оператора).

* 1. Основні завдання Системи у середовищі інформаційних технологій Покупця:
* Забезпечення можливості для клієнтів Покупця реєстрації для отримання обслуговування, у т.ч. попередньої реєстрації через контакт-центр, інтернет-сайт та інші електронні канали;
* Отримання клієнтом підтвердження реєстрації в черзі безпосередньо після реєстрації;
* Оперативний перерозподіл завантаження працівників установ Покупця (операторів) залежно від стану черги;
* Надання інформації про поточний та прогнозний стан черги;
* Ідентифікація клієнта по номеру платіжної картки, телефонному номеру, ІПН, номеру паспорту тощо;
* Динамічне призначення пріоритету в черзі відповідно до сегментації клієнта Покупцем;
* Інформування клієнтів про можливість обслуговування оператором за допомогою інформаційних табло в зоні очікування;
* Можливість демонстрації рекламних продуктів та іншої інформації через інформаційні табло в зоні очікування;
* Отримання оператором даних про клієнта до моменту початку обслуговування засобами CRM системи Покупця;
* Надання звітів про ефективність роботи персоналу установ Покупця, можливість динамічного управління кількістю обслуговуючого чергу персоналу Покупця та спектром операцій;
* Можливість побудови звітів щодо параметрів черг в установах, аналізу поведінки клієнтів Покупця, продуктів та послуг Покупця, тощо;
* Можливість інтеграції Системи з іншими інформаційними системами Покупця з метою управління процесами продажів та обслуговування клієнтів.
	1. Система повинна бути інтегрованою з інформаційною системою Microsoft Active Directory Покупця та забезпечувати реалізацію принципу єдиного входу (single sign-on) і розподіл повноважень користувачів системи за рольовою моделлю. Мінімальний перелік ролей: користувач (оператор), менеджер, адміністратор Регіональної системи (рівня установи Покупця) та адміністратор централізованої Системи.
	2. Програмне забезпечення робочих місць працівників установ Покупця (операторів) повинно працювати як з локальною операційною системою ПК працівника (Microsoft Windows 7 або краще), так і в термінальному режимі доступу до централізованих ресурсів (в середовищі Microsoft Windows Server 2012R2). Тимчасова відсутність доступу до централізованих ресурсів Системи не повинна позначатись на роботі регіональної СУЧ.
	3. Виконавець забезпечує інтеграцію Системи з іншими інформаційними системами Покупця, виконує налаштування і адаптацію системи під потреби Покупця.
	4. Повинна існувати можливість дообладнання сенсорного реєстраційного терміналу зчитувачем магнітних та чіпових карт для забезпечення авторизації клієнтів за допомогою платіжної картки.
	5. Виконавець забезпечує Систему гарантією на термін не менше 1 року, а на Головний (центральний) дисплей (інформаційне табло) – не менше гарантійних зобов’язань від виробника.
1. **Компоненти Системи та вимоги до них**

* 1. Сенсорний реєстраційний термінал

*Вимоги до обладнання (складові повинні бути відповідними або з параметрами не гіршими визначеним нижче):*

* Корпус терміналу: підлоговий, з металу не менше 2 мм завтовшки, вандалостійкий; розташування дверцят на фронтальній поверхні корпусу;
* Материнська плата: Socket 1155, DDR3, Micro-ATX, 2 x SATAII / 4 x USB 2.0 / 1 x RJ-45 LAN / 1 x Dsub(VGA) / 1 x HDMI або 1 x DVI / 3 x Audio jack
* Процесор: Intel socket 1155, 2 ядра,
* Відео карта: Intel HD Graphics
* Модуль пам’яті: 2GB DDR3 SDRAM 1333 MHz
* Жорсткий диск: не менше 250Gb SATAII
* Блок живлення: ATX 450Вт
* Звукова карта: з лінійним виходом
* Мережева карта: інтерфейс підключення RJ45, швидкість порту не менше 100 Мбіт/с,
* Індивідуальний ключ захисту ПЗ: апаратний алгоритм шифрування даних GSII64, не менше 256 байт захищеної пам’яті
* Термо-принтер: вбудований, ширина друку на папері 80–120 мм, автоматичне відрізання паперу
* Блок живлення для термо-принтера: 100W; AC 220-240V; DC 24V/6A
* Кабель USB: USB A 2.0 - USB B 2.0, 1.8м
* Кабель USB: USB 2.0 – miniUSB, 1.8м
* Монитор 19”: TFT з активною матрицею або краще, яскравість 250 кд/м2 або більше, контрастність 800:1 або краще, роздільна здатність 1280 x 1024, або більше, кут огляду (горизонтальний/вертикальний): 170°/160°;
* Сенсорний екран: 19 дюймів, технологія сенсорного інтерфейсу ПАВ
* Ліцензійне ПЗ Windows: Windows 7 Pro або новіше
* Термо-папір: ширина 80мм, щільність не менше 55 г/м2
* Подовжувач 220В: 5 євро розеток, довжина 3м
* Паспорт Системи: має містити найменування моделі обладнання, серійні номери, умови гарантійного обслуговування, креслення розташування обладнання в установі Покупця
* Джерело безперебійного живлення: не менше 600 ВА;

*Функціональні вимоги:*

* Забезпечення роботи СУЧ в установі Покупця;
* Забезпечення реєстрації клієнтів;
* Наявність сенсорного інтерфейсу, за допомогою якого клієнт вибирає операцію, що його цікавить, з наданого переліку послуг в інтерфейсі;
* Забезпечення друку талона з унікальним номером у черзі, логотипом та іншою інформацією Покупця;
* Налаштування інтерфейсу екрану у відповідності з вимогами Покупця щодо корпоративного стилю, ієрархії та компонентів меню тощо;
* Температурний режим роботи від +10 до +40 градусів;
* Гарантія не менше 12 місяців;
	1. Головний (центральний) дисплей (інформаційне табло)
* Виведення інформації про стан черги;
* Роздільна здатність не менше Full HD;
* Діагональ екрану не менше 40”
* Виробництво провідних світових виробників;
* Гарантія від виробника мінімум один рік та безкоштовних сервіс від виробника не менше двох років;
* Можливість світлового та звукового оповіщення клієнта про його виклик;
* Налаштування інтерфейсу у відповідності з вимогами Покупця щодо корпоративного стилю;
* Відображення напрямку руху до місця обслуговування (за потребою);
* Показ відеороликів, показ рекламної та іншої інформації;
* Передача сигналу від сенсорного реєстраційного терміналу до головних (центральних) дисплеїв передається за допомогою HDMI кабелю;
* Можливість задіяти в СУЧ кілька головних дисплеїв без допомоги активного підсилювача-розподільника;
* Яскравість не менше 250 кд/м²;
* Контрастність не менше 1000:1;
* Тип підсвітки – LED;
* Тип кріплення – VESA;
* Кількість звукових динаміків та їх потужність – не менше 2 шт. по 10Вт або більше кожний
1. **Програмне забезпечення Системи**

4.1. Загальні вимоги

* інтерфейс системи користувача (оператора) повинен бути виконані українською або російською мовами;
* інтерфейс системи реєстрації клієнта повинен бути виконаний українською, російською та англійською мовами;
* усі налаштування режимів Системи та функцій роботи Модулів повинні зберігатися у централізованій система керування, зберігання та обробки даних Системи;
* Система повинна бути інтегрована з Microsoft Active Directory Покупця.

4.2. Програмне забезпечення централізованої системи керування, зберігання та обробки даних СУЧ

Основні функції централізованої системи керування, зберігання та обробки даних Системи

* авторизація користувачів СУЧ та розподіл доступу за рольовою моделлю;
* накопичення даних про роботу СУЧ в установах Покупця для аналізу та обробки;
* управління всією мережею СУЧ установ Покупця;
* управління розкладом – доступності установ Покупця, працівників установ Покупця, послуг, медіа-контенту;
* перегляд поточного стану черг в установах Покупця, підключених до системи, в режимі «он-лайн»;
* моніторинг статусу всіх встановлених СУЧ Покупця;
* моніторинг стану програмного забезпечення СУЧ установ Покупця;
* можливість створювати та управляти регіональними точками присутності Покупця;
* можливість групувати СУЧ Покупця в регіони;
* централізоване управління параметрами роботи регіональних СУЧ установ Покупця через централізовану базу даних: управління робочими місцями, операціями, групами операцій, групами клієнтів, номерами талонів реєстрації, розкладом роботи, пріоритетами;
* централізоване управління обліковими записами користувачів СУЧ з розподіленим доступом до СУЧ установ Покупця;
* централізоване управління оповіщенням користувачів про події в СУЧ по електронній пошті та СМС в залежності від типу події та ролі користувача;
* централізоване управління реплікацією локальних баз даних регіональних СУЧ установ Покупця з центральною базою даних Системи;
* можливість синхронізації даних між централізованою базою даних Системи та регіональними СУЧ установ Покупця за допомогою синхронізації таблиць або синхронізації дій.

Розподілення функцій Централізованої системи керування, зберігання та обробки даних СУЧ на наступні модулі:

*Адміністративний модуль*

* керування параметрами роботи СУЧ;
* керування доступом адміністраторів/операторів системи;
* керування користувачами та внесення інформації про користувачів (П.І.Б., роль, тощо);
* створення типів послуг та управління деревом послуг;
* чітке розмежування прав доступу по ролях;
* гнучка система пріоритезації;
* можливість зміни номеру робочого місця;
* можливість виконання попередньої реєстрації.

*Модуль звітності*

* побудова статистичних звітних форм по роботі Системи;
* відображення звітності на вебсайті Покупця;
* наявність звітних форм:
* звіт по роботі обслуговуючого персоналу (детальний, консолідований);
* звіт по розподілу послуг щодо часу обслуговування (детальний, консолідований);
* звіт по розподілу послуг щодо часу очікування (детальний, консолідований);
* звіт по послугах, що надані обслуговуючим персоналом за період (детальний, консолідований);
* можливість формування звітних форм за обраними Покупцем параметрами.

*Модуль сервера*

*(Основна бізнес-логіка СУЧ. Обробка запитів модулів роботи з клієнтом. Формування даних для БД)*

* обробка функціональних команд з робочих місць користувачів системи;
* обробка черги клієнтів в залежності від налаштувань пріоритетності;
* передача даних по роботі СУЧ рівня установи Покупця в централізовану БД;
* доступ до баз даних Покупця для авторизації клієнта за введеним ідентифікатором (ІПН, номер телефону, номер паспорту, номера платіжної картки тощо);
* підтримка можливості обробки інформації на трьох мовах (рос., укр., англ.) вибраних клієнтом у сценарії;
* відображення на дисплеях модуля напрямку руху клієнта до оператора;
* керування параметрами відображення медіа-контенту, вивід зображення на екран у режимі Full HD, вивід звуку на головне табло, вивід кількох роликів, вивід кількох зображень (у тому числі логотипів, фото тощо), вивід часу та дати;
* блок подачі звукового сигналу при обробці запитів клієнтів, що керується сервером із застосуванням провідного зв’язку;
* мультимедійне відображення Інформації та руху клієнтів до операторів;
* відображення різного контенту на головних дисплеях у межах однієї інсталяції/Системи в установі Покупця.
* таблиця руху клієнтів до операторів;
* інформація у вигляді бігучої строки;
* інформація у вигляді відображення відео потоку;
* функціонування системи в режимі керування за допомогою центрального серверу;
* надання інструментів інтеграції для використання з існуючими інформаційними системами Покупця;
* централізоване оновлення ПЗ;
* ідентифікація робочих місць в системі як за допомогою статичних табличок, так і за допомогою електронних табло;
* відображення на інформаційному табло поточного стану СУЧ (номер робочого місця що викликає клієнта, номер талону клієнту що викликається, інформаційне вікно виклику Клієнта);
* відображення на інформаційному табло рекламно-інформаційного блоку (відеоролики та статичні зображення, біжуча стрічка, поточні час і дата).

4.3. Програмне забезпечення користувача СУЧ

*Модуль користувача (Модуль роботи з клієнтом)*

* реєстрація клієнта на сервері після вибору операції;
* обслуговування клієнтів на робочому місці оператора;
* ідентифікація робочих місць операторів за записом в каталозі Microsoft Active Directory Покупця;
* розмежування послуг в системі повинно закріплюватись за номерами робочих місць та/ або за обліковими записами операторів;
* можливість входу/виходу операторів за обліковими записами;
* можливість встановлення перерви в обслуговуванні;
* налаштування відображення функціональних кнопок робочого місця оператора:
* виклик та обслуговування клієнта;
* перенаправлення/видалення/зміна послуг;
* відображення викликаних клієнтів в списку;
* відкладення послуги клієнта на проміжок часу;
* видалення послуги клієнта після виклику із можливістю налаштування кількості повернень після видалення;
* зміни типу послуги клієнта на робочому місці;
* доповнення послуги до пакету послуг клієнта;
* перенаправлення клієнта за послугою до іншого оператора.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Покупець:** |  | **Продавець:** |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| м.п. |  | м.п. |

**Додаток № 5**

**до Договору №\_\_\_\_\_\_\_\_**

**від "\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_ р.**

**Гарантійна технічна підтримка Системи**

 *(заповнюється Учасником процедури закупівлі)*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Покупець:** |  | **Продавець:** |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |  | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **м.п.** |  | **м.п.** |

**Додаток №6**

**до Договору №\_\_\_\_\_\_\_\_**

**від "\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_ р.**

**Місце поставки та розподіл Системи по Установах Покупця**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Установи Покупця** | **Адреса** | **Найменування** |
| **Обладнання** | **ПЗ,од.** |
| **Сенсорний реєстраційний термінал в комплекті, од.** | **Інформаційне табло в комплекті, од.** |
| 1 | Відділення № 175/03 | 49000, м. Дніпропетровськ, вул. Челюскіна, 12 | 1 | 1 | 0 |
| 2 | Відділення № 7 | 01004, м. Київ, вул. Велика Васильківська, 39 | 1 | 1 | 0 |
| 3 | Відділення № 34 | 01032 м. Київ, вул. Саксаганського, 82  | 1 | 1 | 0 |
| 4 | Відділення № 50 | м. Київ. вул. Богдана Хмельницького,16-22 | 1 | 1 | 0 |
| 5 | Відділення № 51 | 02105, м. Київ, пр-т Гагаріна Юрія, буд. 6, літера А    | 1 | 1 | 0 |
| 6 | Відділення № 52 | 04210, м. Київ, вул. Тимошенка, буд. 21, корпус 4 | 1 | 1 | 0 |
| 7 | Відділення № 53 | 02152, м. Київ, вул. Серафімовича, 1-а | 1 | 1 | 0 |
| 8 | Відділення № 54 | 08300, Київська обл., м. Бориспіль, вул. Київський шлях, 83  | 1 | 1 | 0 |
| 9 | Відділення № 70 | 04053, м. Київ, вул. Артема, 10-Б | 1 | 1 | 0 |
| 10 | Відділення № 191/10 | 25006, м. Кіровоград, вул. В'ячеслава Чорновола, 20 | 1 | 1 | 0 |
| 11 | Відділення № 323/16 | 36020, м. Полтава,  вул. Жовтнева, 19  | 1 | 1 | 0 |
| 12 | Відділення № 100/17 | 33016, м. Рівне, вул. Княгиницького, 5а | 1 | 2 | 0 |
| 13 | Головний офіс АБ «УКРГАЗБАНК» | 01004, м. Київ, вул. Велика Васильківська, 39 | 0 | 0 | 2 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Покупець:** |  | **Продавець:** |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| м.п. |  | м.п. |