# **ТЕНДЕР НА ЗАКУПІВЛЮ ПОСЛУГ З ТЕХНІЧНОГО** **АДМІНІСТРУВАННЯ ТА ПІДТРИМКИ ЕЛЕКТРОННОЇ ТОРГОВОЇ СИСТЕМИ PROZORRO.ПРОДАЖІ**

# Громадська організація “Трансперенсі Інтернешнл Україна” (далі – “TI Україна”) оголошує тендер на закупівлю послуг з технічного адміністрування та підтримки Електронної торгової системи Prozorro.Продажі. Закупівля проводиться в рамках грантового проєкту “Ефективне управління державними активами та громадський нагляд” за підтримки Посольства Швеції в Україні.

# **1. Предмет закупівлі та його ключові технічні та якісні характеристики:** Послуги з технічного адміністрування та підтримки Електронної торгової системи Prozorro.Продажі (ЕТС Prozorro.Продажі). Вимоги до предмету закупівлі подано у Додатку 2.

# **2. Очікувані результати послуг:**

# Підтримка працездатності ЕТС Prozorro.Продажі;

* Вдосконалення інфраструктури ЕТС Prozorro.Продажі;
* Підтримка розробки;
* Організація безпеки ЕТС Prozorro.Продажі;
* Підтримка програмного коду;
* Роботи на замовлення.

# **3. Вимоги щодо об’єму послуг:** подано у Додатку 2.

# **4. Строки надання послуг:**  з дня підписання договору і до моменту його завершення, але не пізніше 30 червня 2023 року.

# **5. Місце надання послуг:** м. Київ, Україна.

# **6. Кінцевий термін подання комерційних пропозицій:** 23:59 год 29 липня 2022 року.

# **7. Вимоги щодо компетенцій та досвіду майбутнього постачальника та спосіб їхнього підтвердження:** подано у Додатку 1.

# **8. Вимоги до комерційної пропозиції та форми для заповнення:**

# **●** Комерційна пропозиція подається українською мовою тільки в електронному вигляді на електронну адресу zelinska@ti-ukraine.org з темою листа “Послуги з адміністрування електронної торгової системи Prozorro.Продажі”.

# ● Надані сканкопії документів мають бути розбірливими та якісними.

# **●** Документи пропозиції учасника повинні бути завірені підписом уповноваженої особи учасника, який має права на підпис такої пропозиції. У разі підписання документів уповноваженою особою у складі пропозиції учасник подає документ, що підтверджує повноваження підписання пропозиції.

# ● Відповідальність за достовірність наданої інформації своєї пропозиції несе учасник.

# ● Строк дії комерційної пропозиції повинен становити не менше 50 днів з дати кінцевого строку подання комерційних пропозицій.

# ● У разі, якщо пропозиція учасника надійшла після спливу кінцевого строку подання комерційних пропозицій, то така пропозиція не приймається до розгляду та оцінки.

# **9. Перелік документів від учасників, які потрібні для підтвердження статусу учасника:**

# підтвердження відповідності кваліфікаційним критеріям у сфері надання послуг технічного адміністрування та підтримки програмного продукту згідно з Додатком 1;

# копія не менше 2 (двох) виконаних за останні 5 років (з 2018 року включно) аналогічних договорів та документів, що підтверджують виконання цих договорів, які зазначені в Додатку 1.1;

* підтвердження наявності штату працівників/проєктної команди відповідної кваліфікації у сфері надання послуг з технічного адміністрування та підтримки програмного продукту згідно з Додатком 1.2;
* заповнена довідка про підтвердження технічної та безпекової нейтральності виконавця згідно з Додатком 1.3;
* заповнена довідка про підтвердження технічної компетентності згідно з Додатком 1.4;

# заповнена довідка про відсутність підстав відхилення пропозиції Учасника згідно з Додатком 3;

# заповнену форму комерційної пропозиції із зазначенням цінової пропозиції згідно з формою, наведеною у Додатку 4.

# **10**. Проєкт Договору наведений у Додатку 5.

# **11. Строк визначення переможця:** протягом 10 (десяти) робочих днів з дати завершення подання пропозицій. У разі відсутності мінімум 3 (трьох) комерційних пропозицій на момент кінцевого строку подання комерційних пропозицій, ТІ Україна надсилає додаткові запити потенційним учасникам. Запити повинні містити ідентичну інформацію з оголошенням. Строк для подання додаткових пропозицій не повинен бути менш ніж 7 (сім) робочих днів з моменту відправлення запиту.

# **12.** Результати тендеру буде повідомлено всім учасникам не пізніше 3 (трьох) робочих днів з дати прийняття рішення про визначення переможця шляхом надсилання відповідних повідомлень учасникам тендеру електронною поштою. Результати тендеру будуть оприлюднені на сайті організації, зокрема TI Україна. Переможцю тендеру упродовж 3 (трьох) робочих днів, з моменту визначення його переможцем, буде надіслане відповідне повідомлення електронною поштою.

#  Договір про закупівлю не може бути укладено з учасниками, які під час процедури закупівлі:

(a) мають конфлікт інтересів;

(b) ТІ Україна стало відомо, що учасник подає неправдиву інформацію при подачі тендерної пропозиції, або учасник не надав необхідну інформацію;

(c) якщо ТІ Україна визначає, що учасник подав неправдиву інформацію у листі згідно з Додатком 3.

# TI Україна залишає за собою право вимагати від учасників тендеру додаткові матеріали або інформацію, що підтверджують відповідність окремих положень комерційної пропозиції.

# Учасники тендеру погоджуються з тим, що TI Україна не повертає матеріали, подані на будь-якій стадії проведення тендеру.

**Відповідно до реєстраційної картки проекту №4855 від 22.10.2021 року, виданої Секретаріатом Кабінету Міністрів України, послуги, що є предметом закупівлі звільняються від сплати податків, зборів та інших обов’язкових платежів, у томі числі митних зборів. Отже, при розрахунках учасники будуть звільненні від сплати ПДВ. З інформацією про МТД можна ознайомитися** [**тут**](https://msfz.ligazakon.ua/ua/magazine_article/FZ002521)**.**

# Додаткову інформацію можна отримати в Христини Зелінської, е-mail: zelinska@ti-ukraine.org

# *\* До оцінювання згідно з критеріями оцінки допускаються комерційні пропозиції, які відповідатимуть обов’язковим технічним та кваліфікаційним вимогам. Невідповідність хоча б одній з кваліфікаційних та технічних вимог оголошення призводить до дискваліфікації такої комерційної пропозиції.*

# **13. Перелік критеріїв оцінки пропозицій та їхня вага:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Критерій оцінки** | **Ваговий коефіцієнт** | **Документи, які підтверджують відповідність критерію** |
| 1. | Ціна | 60 | Комерційна пропозиція |
| 2. | Наявність досвіду надання послуг з адміністрування та підтримки програмного продукту | 20 | Документи подані у складі комерційної пропозиції |
| 3. | Кваліфікація, професійні сертифікати, досвід учасників команди\* | 20 | Документи подані у складі комерційної пропозиції |

\* Оцінюється кваліфікація кожного із запропонованих спеціалістів команди, в підсумку враховується сумарний результат не більше ніж 5 спеціалістів з найкращими оцінками.

**20 – максимальний ваговий коефіцієнт за критерієм “наявність досвіду надання послуг з технічного адміністрування та підтримки програмного продукту”.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Рівень підтвердження досвіду**  | **Максимально можлива кількість балів** |
| 1. | Наявність від 2 - 3 успішно реалізованих проєктів | 10 |
| 2. | Наявність від 4 - 5 успішно реалізованих проєктів | 15 |
| 3. | Наявність від 6 і більше реалізованих проєктів | 20 |

# **20 – максимальний ваговий коефіцієнт за критерієм “кваліфікація, професійні сертифікати, досвід учасників команди”.**

# Оцінюється кваліфікація кожного із запропонованих спеціалістів команди. Максимальна оцінка для одного спеціаліста 4 бали. У підсумку враховується сумарний результат не більше ніж 5 спеціалістів з найкращими оцінками, що максимум становить 20 балів.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Рівень підтвердження кваліфікації** | **Кількість балів при виконанні умови\*** |
| 1. | Наявність 2 або більше сертифікатів AWS Certified Associate або вище | 1 |
| 2. | Наявність 4 або більше успішно реалізованих проєктів | 1 |
| 3. | Досвід 5 або більше років вирішення складних промислових задач | 1 |
| 4. | Має експертні знання та досвід: має досвід понад 5 років, має більше однієї сертифікації найвищого рівня від виробника або є контриб’ютором open-source рішень для вирішення складних промислових задач | 1 |

#

# \* Загальна оцінка спеціаліста дорівнює сумі балів по кожному з пунктів.

#

# **Додаток 1**

# **Обов’язкові кваліфікаційні вимоги до виконавця послуг з технічного адміністрування та підтримки Електронної торгової системи Prozorro.Продажі**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Обов’язкові кваліфікаційні вимоги до виконавця послуг** | **Документи, які підтверджують відповідність кваліфікаційним вимогам** |
| 1. | Наявність та підтвердження досвіду надання аналогічних послуг з технічного адміністрування та підтримки програмного продукту | 1.1. Довідка із зазначенням успішно реалізованих проектів, контактів Замовників, опису задач, які безпосередньо виконувались у межах вказаних проєктів за формою, наведеною в Додатку 1.1. 1.2. Копії усіх аналогічних договорів, актів приймання-передачі за цими договорами або копії інших документів, що підтверджують достовірність виконання цих договорів, вказаних у довідці за формою, наведеною в Додатку 1.1, відповідно до пп. 2.1. Учасником має бути подано не менше 2 (двох) виконаних за останні 5 років (з 2018 року включно) аналогічних договорів та документів, що підтверджують їхнє виконання.Аналогічними вважаються виконані/частково виконані договори на послуги з поточної підтримки/адміністрування програмного продукту, що перебуває в постійній промисловій експлуатації та в межах одного або декількох продуктів, які були у підтримці, покриває повний перелік технологій, наведених у Додатку 2. |
| 2. | Наявність штату працівників/проєктної команди відповідної кваліфікації у сфері надання послуг з технічного адміністрування та підтримки програмного продукту | 2.1. Довідка у формі, наведеній у Додатку 1.2 із детальним переліком працівників, які будуть залучені до надання послуг в рамках проєкту:* ПІБ працівника/члена проєктної команди Учасника;
* Посада/позиція у проєктній команді Учасника;
* Освіта та спеціальність;
* Досвід роботи (у роках);
* Досвід роботи на аналогічній посаді (вказати проєкти, назву договору, реквізити або зазначити відповідальну особу замовника, в яких брав участь та працював з певною технологією працівник);
* Підтвердження наявності в Учасника щонайменше двох спеціалістів з діючим сертифікатом рівня AWS Certified Associate або вище (щонайменше один з зазначених спеціалістів буде залучений до надання послуг 100% робочого часу).

2.2. Для підтвердження правових відносин щодо спеціалістів, які зазначені у Додатку 1.2, необхідно надати скан-копії трудових книжок або договорів цивільно-правового характеру\фізичних найманих працівників.2.3. Заповнена довідка про підтвердження технічної та безпекової нейтральності Учасника згідно з Додатком 1.3. |
| 3. | Підтвердження технічної компетентності  | 3.1. Для підтвердження технічної компетентності Учасник заповнює довідку у формі згідно з Додатком 1.4, що містить вказання артефактів доступу (посилання на АРІ/IP-адреса; ІР-адреси серверів та ключів доступу користувача з правами на читання будь-яких файлів та директорій на серверах; ключ доступу рівня майданчика, акредитованого для всіх процедур) до наступних версій Центральної бази даних Електронної торгової системи Prozorro.Продажі:3.2.1. Екземпляр, розгорнутої ЦБД з репозиторіїв <https://gitlab.prozorro.sale/explore>;3.2.2. Екземпляр, розгорнутої ЦБД з репозиторіїв <https://github.com/Prozorro-Sale-UA>.Перевірка коректності розгортання буде виконуватись одним або двома шляхами:* підключення тестового середовища одного з акредитованих електронних майданчиків Prozorro.Продажі із використанням наведених у довідці артефактів доступу та вибірковим проходженням сценаріїв тестування електронних майданчиків, доступними за посиланнями <https://confluence-sale.prozorro.org/pages/viewpage.action?pageId=50366021> та <https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1q0nN9bBakD7-YwY4AzhS9mUCtNkqBpuR> відповідно;
* вибірковим виконанням викликів до наданого АРІ згідно з документацією <https://auction-staging.prozorro.sale/api/doc> та [https://procedure-staging.prozorro.sale/api/doc](https://auction-staging.prozorro.sale/api/doc) (тільки для 3.2.1.).

3.2.3. Артефакти доступу до тестового кластеру Kubernetes на базі AWS EKS з Ingress Controller і розгорнутим контейнером з довільним застосунком, який було розгорнуто спеціалістами Учасника.З метою безпеки результатів виконання підготовчих дій до п.3.1. доступ безпосередньо до серверів має бути обмежений тільки з ІР-адреси 63.32.17.32. Доступ рівня майданчика до АРІ має бути забезпечений з довільної ІР-адреси. |
| 4. | Підтвердження права на здійснення підприємницької діяльності за законодавством України  | 4.1. Виписка з ЄДР або аналогічний документ.4.2. Документ, що підтверджує статус платника податку(копія витягу з реєстру платників податку на додану вартість/копія довідки або свідоцтва платника єдиного податку суб’єктом малого підприємництва/копія витягу з реєстру платників єдиного податку (для учасників-суб'єктів малого підприємництва на єдиному податку/інше). |

# **Додаток 1.1**

# **Довідка про наявність досвіду надання аналогічних послуг з технічного адміністрування та підтримки програмного продукту**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ з/п** | **Назва проєкту** | **Номер, дата укладання договору****та****період його виконання** | **Найменування замовника та його контакти (актуальні тел. та e-mail)** | **Опис завдань, які безпосередньо виконувались у межах вказаного проєкту**  |
| **1.** |  |  |  |  |
| **..** |  |  |  |  |

#

# **Підпис уповноваженої особи Учасника \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Прізвище, ініціали)**

#  **(підпис)**

# **М.П. (у разі наявності)**

# **«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2022 року**

# **Додаток 1.2**

# **Довідка з переліком працівників, які будуть залучені до надання послуг з технічного адміністрування та підтримки Електронної торгової системи Prozorro.Продажі**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **ПІБ працівника/члена проєктної команди Учасника** | **Посада/позиція у проєктній команді Учасника** | **Освіта і спеціальність працівника** | **Досвід роботи** (у роках) | **Досвід роботи на аналогічній посаді**(вказати проєкти, назви договорів, реквізити або зазначити відповідальну особу замовника, в яких брав участь та працював з певною технологією працівник) | **Наявність у працівника діючого сертифіката рівня AWS Certified Associate або вище** |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

#

# **Підпис уповноваженої особи Учасника \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Прізвище, ініціали)**

#  **(підпис)**

# **М.П. (у разі наявності)**

# **«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2022 року**

#

#

#

#

# **Додаток 1.3**

# **Довідка про підтвердження технічної та безпекової нейтральності Учасника**

…….ми, які нижче підписалися, запевняємо:

* що прямо чи опосередковано не володіємо електронним майданчиком, підключеним до Електронної торгової системи Prozorro.Продажі, не здійснюємо функцій (вчиняємо дії, не є підрядниками з виконання таких функцій) адміністратора (технічного адміністратора) такого електронного майданчика, не розробляємо чи підтримуємо у будь-який спосіб Програмне забезпечення, що будь-яким чином взаємодіє з Центральною базою даних Електронної торгової системи Prozorro.Продажі, та не розробляємо безпосередньо програмне забезпечення Центральної бази даних Електронної торгової системи Prozorro.Продажі;
* не маємо прямих або афілійованих зв’язків з російською федерацією та будь-яким бізнесом, пов’язаним з російською федерацією.

#

# **Підпис уповноваженої особи Учасника \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Прізвище, ініціали)**

#  **(підпис)**

# **М.П. (у разі наявності)**

# **«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2022 року**

#

#

**Додаток 1.4**

**Довідка про підтвердження технічної компетентності Учасника**

#

|  |
| --- |
| **Артефакти доступу до наступних версій Центральної бази даних ЕТС Prozorro.Продажі** |
| **Посилання на АРІ/IP-адреса; ІР-адреси серверів та ключів доступу користувача з правами на читання будь-яких файлів та директорій на серверах; ключ доступу рівня майданчика, акредитованого для всіх процедур** |  |
| **Екземпляр, розгорнутої ЦБД з репозиторіїв** [**https://gitlab.prozorro.sale/explore**](https://gitlab.prozorro.sale/explore) |  |
| **Екземпляр, розгорнутої ЦБД з репозиторіїв** [**https://github.com/Prozorro-Sale-UA**](https://github.com/Prozorro-Sale-UA) |  |
| **Артефакти доступу до тестового кластеру Kubernetes на базі AWS EKS з Ingress Controller і розгорнутим контейнером з довільним застосунком, який було розгорнуто спеціалістами Учасника** |  |

#

# **Підпис уповноваженої особи Учасника \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Прізвище, ініціали)**

#  **(підпис)**

# **М.П. (у разі наявності)**

# **«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2022 року**

# **Додаток 2**

# **Базові вимоги до послуг з технічного адміністрування та підтримки Електронної торгової системи Prozorro.Продажі**

# **Передумови:**

# Трансперенсі Інтернешнл Україна (далі - ТІ Україна) реалізує проєкт “Ефективне управління державними активами та громадський нагляд” за підтримки Посольства Швеції в Україні. У рамках проєкту ТІ Україна здійснює закупівлю послуг з технічного адміністрування та підтримки Електронної торгової системи Prozorro.Продажі.

**Мета -** забезпечення безперервної безперебійної роботи Електронної торгової системи Prozorro.Продажі (далі - ЕТС або Система) шляхом виконання проактивних та реактивних дій з технічного адміністрування.

Цілком безперебійною вважається робота ЕТС, за якої впродовж певного проміжку часу не фіксується жодної процедури аукціону, що не була коректно завершена через підтверджені технічні складнощі з боку ЕТС. Відхилення від стану цілковито безперебійної роботи ЕТС визначається як технічний інцидент.

**Опис системи:**

ЕТС Prozorro.Продажі призначена для проведення електронних торгів (аукціонів) з продажу майна, прав оренди та інших прав юридичних осіб державної та приватної форми власності та державних установ, служб, організацій тощо.

ЕТС забезпечує:

* можливість безперебійної роботи щодо проведення електронних торгів (аукціонів);
* прийом заяв на участь в електронних торгів (аукціонів) від учасників;
* надання учасникам необхідної інформації в зручному для сприйняття вигляді, обслуговування запитів від учасників;
* приймання, обробку та передачу інформації від операторів, учасників, користувачів та банків;
* можливість відтворення електронних документів у паперовому вигляді;
* формування та підтримку баз даних про перебіг та результати електронних торгів (аукціонів) з фіксацією часу подання учасниками цінових пропозицій та вчинення інших дій в ЕТС;
* формування протоколу про результати проведення електронних торгів аукціонів, яке здійснюється ЕТС одразу після моменту завершення електронних торгів (аукціонів);
* виконання інших функцій, передбачених Регламентами ЕТС, які доступні за посиланням <https://prozorro.sale/majdanchikam> та чинними нормативно-правовими актами.

**Технічна архітектура Системи:**

ЕТС є дворівневою торговою системою, що складається з таких рівнів:

1. Центральної бази даних (ЦБД): забезпечує автоматизацію процедур аукціонів (бізнес-процесів), проведення торгів, збереження інформації про торги у вигляді структурованої інформації та електронних копій документів та інші допоміжні функції;
2. Електронних майданчиків: забезпечують аутентифікацію користувачів, доступ до користувацьких інтерфейсів процедур аукціонів на різних етапах процедур, зберігання копій даних ЦБД та інші допоміжні функції.

Взаємодія між рівнями ЦБД здійснюється через АРІ, який реалізовано на стороні ЦБД.

Система є високонавантаженою, використовує технології відмовостійкості, побудована згідно з поширеними практиками проектування систем корпоративного рівня та працює в режимі 7х24.

Система працює за датою та часом того часового поясу, в якому вона розташована - м. Київ (за київським часом).

**Життєвий цикл Системи:**

Станом на момент оголошення закупівлі в промисловій та/або пілотній експлуатації знаходиться дві версії ЕТС:

* Версія, запущена в експлуатацію в 2017 році (версія “А”). Запланована до поступового виводу з активної експлуатації в 2022-2023 роках зі збереженням можливості доступу до публічної інформації і без можливості створення нових процедур аукціонів;
* Версія, запущена в експлуатацію в 2020 році (версія “Б”). Триває поступове розширення функціональності і переліку типів процедур аукціонів.

**Технології і програмний код:**

Нижче подано перелік технологій та посилання на репозиторії із програмним кодом, що використовуються в різних версіях ЕТС.

**Версія “А”:**

* Сервіси хмарного хостингу та додаткові сервіси (Amazon Web Services, включаючи, та не обмежуючись EC2, S3, ELB, CloudWatch, CloudFront);
* Сервери під управлінням операційних систем Linux Fedora, CentOS;
* Програмні модулі, написані на мові програмування Python;
* Нереляційні бази даних (CouchDB);
* Веб-сервер (Nginx);
* Система логування (ELK);
* Система моніторингу (Zabbix);
* Засоби збірки коду (Buildout);
* Скрипти автоматизації (Ansible);
* Засоби автоматизованого тестування (Robot Framework, Jenkins CI);
* Інші допоміжні програмні модулі.

Програмний код доступний за посиланням <https://github.com/Prozorro-Sale-UA>.

**Версія “Б”:**

* Сервіси хмарного хостингу та додаткові сервіси (Amazon Web Services, включаючи, та не обмежуючись EC2, S3, ELB, CloudWatch, CloudFront);
* Сервери під управлінням операційних систем RedHat (CentOS), Debian (Ubuntu), AmiLinux;
* Docker-контейнери під управлінням Kubernetes із використанням Helm;
* Програмні модулі, написані на мовах програмування Python (версія 3.8, бібліотеки aiohttp, schematics, motor та інші), Javascript (фреймворк React), HTML5 + CSS;
* Нереляційні (MongoDB) та реляційні (PostgreSQL) бази даних;
* Черги повідомлень (RabbitMQ);
* Веб-сервер (Nginx);
* Балансувальники (HAProxy);
* Система логування (ELK, Opendistro);
* Система моніторингу (Zabbix, Prometheus, Grafana);
* Скрипти автоматизації та IaC (Ansible, Terraform);
* Засоби збереження, доставки та збірки коду (Gitlab/Gitlab CI);
* Інші допоміжні програмні модулі.

Програмний код доступний за посиланням <https://gitlab.prozorro.sale/explore>.

**Оточення:**
 ЕТС версії “А” передбачає наявність двох середовищ для ЦБД1 та ЦБД2: продуктивного та тестового. Продуктивне середовище використовується для проведення реальних процедур аукціонів, тестове - для перевірки роботи бізнес-правил та компонент Системи, а також для перевірки готовності електронних майданчиків для роботи в межах ЕТС.

ЕТС версії “Б” використовує шість оточень:

1. Середовище змін: використовуються в технологічних цілях для забезпечення процесу актуалізації програмного коду;
2. Середовище демонстрації: застосовується для проведення користувацького тестування під час актуалізації;
3. Тестове: на одну версію компонент випереджає продуктивне та дублююче оточення. Використовується для контролю якості оновлень, розробки та контролю якості розробки електронних майданчиків;
4. Дублююче: має версію компонент ЕТС, ідентичну до продуктивного, і використовується для демонстрації роботи ЦБД, перевірки роботи окремих компонент та інших технологічних потреб;
5. Продуктивне: використовується безпосередньо для проведення процедур електронних аукціонів;
6. Дублююче продуктивне: використовується в якості резервної копії продуктивного середовища на випадок глобальних технічних збоїв (станом на момент оголошення закупівлі побудова цього середовища триває).

Усі зазначені оточення експлуатуються із використанням обладнання, що знаходиться у власності Замовника, або є орендованим, або в інший спосіб передано в експлуатацію Замовника третіми сторонами.

Оновлені версії компонент ЕТС застосовуються в послідовності відповідно до наведеного вище переліку з часовою затримкою, достатньою для перевірки відсутності конфліктів з поточними версіями або інших ускладнень.

В обох інфраструктурах середовища розділені на рівні віртуальної інфраструктури та на рівні прав доступу.

**Принципи технічного професіоналізму:**

Під час виконання будь-яких дій, пов’язаних з цим договором, спеціалісти Сторін зобов’язані дотримуватись наступних принципів та правил:

* Виконання будь-якої дії не може вести до свідомого погіршення стану будь-якої з компонент ЕТС або супутньої інфраструктури;
* Будь-яка дія, яка виконується вперше або має ознаки ризиковості, має бути спочатку протестована на непродуктивному оточенні;
* Будь-яке ускладнення інфраструктури має бути обґрунтованим і має надавати додаткові переваги порівняно з більш простими рішеннями;
* Будь-яка зміна інфраструктури має бути попередньо обговорена та узгоджена між усіма підрозділами, які відповідають за роботу та розвиток ЕТС;
* Будь-яка дія, що може призвести до недоступності компонент ЕТС, має бути заздалегідь прокомунікована щонайменше Виконавцю та електронним майданчикам;
* Рівень логованості дій адміністраторів та користувачів системи в результаті будь-яких дій не має знижуватись;
* Рівень контрольованості доступів користувачів та адміністраторів в результаті будь-яких дій не має знижуватись. Надання імперсоніфікованих доступів або використання системних облікових записів для вчинення користувацьких дій має бути виключено. Жоден з сервісів не має бути запущеним від імені персонального користувацького облікового запису;
* При виконанні будь-яких дій мають бути враховані кращі практики інформаційної безпеки, зокрема OWASP Top 10;
* Має бути виключено встановлення та використання програмних засобів, призначення або логіка роботи яких не зрозуміла Виконавцю;
* За виключенням задач, які передбачають дослідження, усі дії спеціалістів мають бути свідомими і цілковито зрозумілими для їхнього виконавця.

**Виконавець зобов’язується надати послуги (виконати роботи) наступних типів (далі - Типи робіт):**

1. **Підтримка працездатності системи.**
	1. Регулярна перевірка стану компонент Системи на основі даних систем логування та моніторингу або інших доступних джерел інформації;
	2. Виявлення помилок та попереджень в роботі системи, що спричиняють або з високою ймовірністю можуть спричинити некоректну роботу або повну чи часткову недоступність Системи (надалі - технічних інцидентів), базуючись на записах в низькорівневих логах роботи компонент Системи, понаднормовій утилізації фізичних (віртуалізованих) ресурсів, невідповідності роботи бізнес-правил, що виконуються Системою тощо;
	3. Обробка технічних інцидентів шляхом реагування на невідповідність стану Системи нормальному стану та виконання дій по відновленню нормальної роботи Системи;
	4. Перевірка наявності оновлень від виробників програмного забезпечення, перевірка необхідності та безпечності встановлення та виконання встановлення таких оновлень;
	5. Виконання робіт по перевірці роботи механізмів відновлення після збоїв у складі робіт по відновленню даних з резервних копій, розгортанню програмних компонент Системи з використанням скриптів автоматизації та виконанню стрес-тестів інфраструктури;
	6. Оновлення конфігураційних файлів та словників даними, що надаються Замовником;
	7. Виконання адміністративних втручань з метою усунення невідповідностей роботи бізнес-правил існуючим технічним вимогам на запит Замовника;
	8. Виїмка та аналіз логів роботи Системи на запит Замовника;
	9. Документування вирішення інцидентів, типових способів виявлення та усунення проблем, інших дій та типових рішень;
	10. Виконання інших регламентних робіт із забезпечення безперебійної роботи Системи.
2. **Вдосконалення інфраструктури.**
	1. Виявлення можливостей для оптимізації та виконання оптимізації інфраструктури з метою підвищення відмовостійкості, усуненню загроз нормальній роботі Системи та оптимізації витрат на хостинг;
	2. Планове оновлення компонент Системи, що поставляються сторонніми розробниками, згідно з їхнім життєвим циклом. За потреби - перезбірка компонент або наборів компонент Системи до рівня операційних систем включно;
	3. Налаштування, розширення та оптимізація правил роботи систем моніторингу, логування;
	4. Впровадження та вдосконалення механізмів резервного копіювання;
	5. Документування змін в інфраструктури;
	6. Інші типи робіт з технічного адміністрування, що спрямовані на вдосконалення інфраструктури.
3. **Підтримка розробки.**
	1. Налаштування та впровадження механізмів автоматизованого перенесення програмного коду та зібраних програмних модулів середовищами (CI/CD);
	2. Перевірка та підтримка роботи CI/CD;
	3. Збір та надання команді розробки інформації щодо роботи Системи;
	4. Додавання та налаштування роботи нових компонент інфраструктури на запит команди розробки;
	5. Інші види підтримки, що можуть знадобитись у процесі розробки з боку технічного адміністратора.
4. **Організація безпеки.**
	1. Управління налаштуваннями безпеки ЕТС (політики, сертифікати тощо);
	2. Управління налаштуваннями доступу електронних майданчиків;
	3. Впровадження та вдосконалення механізмів захисту інформації з обмеженим доступом (зберігання ключів доступу, налаштування мережевої безпеки, забезпечення безпеки розгортання нових версій коду тощо);
	4. Налаштування рівнів логування подій безпеки;
	5. Збір та надання інформації щодо безпеки роботи системи (інформація з логів доступу, поточних налаштувань тощо);
	6. Інші види робіт, необхідних для організації безпечного функціонування Системи.
5. **Підтримка програмного коду.**
	1. Аналіз програмного коду з метою пошуку помилок або частин коду, виконання яких може призвести до помилок роботи ЕТС, в тому числі шляхом написання і виконання автоматизованих тестів різних видів, усунення знайдених під час такого аналізу помилок, в тому числі, шляхом зміни (оптимізації) програмного коду;
	2. Зміна логіки роботи окремих модулів ЕТС з метою усунення невідповідності між існуючими вимогами до роботи ЕТС та результатами виконання тестування, або за результатами експлуатації ЕТС з метою оптимізації робочих процесів;
	3. Вивчення, контроль та надання пропозицій щодо покращення програмного коду, що надається командою розробки.

 **6. Роботи на замовлення.**

6.1. Роботи на замовлення передбачають виконання робіт, наведених у Типах робіт 1 та 2, якщо виконання однієї такої роботи за попередньою оцінкою згідно з Технічним завданням передбачає більше ніж 35% від місячної кількості годин, що витрачають спеціалісти Виконавця на роботи типу 1-5 згідно з Складом робіт, а також виконується одна або обидві наступні умови:

* очікуваний Замовником строк виконання дії складає менше, ніж один календарний місяць з моменту початку виконання до моменту завершення;
* виконання робіт передбачає залучення спеціалістів з кваліфікацією поза межами технологій, зазначених в цьому Технічному завданні (за виключенням споріднених технологій або інших версій тих самих технологій).

**Відповідальність та часові рамки.**

Впродовж дії договору Виконавець є єдиним зовнішнім суб’єктом, що має фактичний повний доступ рівня технічного (системного) адміністратора до компонент Системи та забезпечує безперервну доступність компонент Системи, версії яких прийняті в перспективну або промислову експлуатацію.

Під технічним інцидентом слід розуміти ситуацію, в якій доступність ЕТС в цілому або її окремих складових змінила свій стан, і внаслідок цього стала частково або повністю обмеженою, або було виявлено вірогідний очевидий ризик такої обмеженості Виконання робіт за Договором передбачає гарантований час реакції на технічний інцидент, регулярність надання оновлення щодо стану вирішення технічного інцидента та неповторюваність однотипних інцидентів. Гарантований час повного вирішення технічних інцидентів не декларується. Утім передбачається, що під час виконання робіт Виконавець докладатиме максимум зусиль та залучатиме всю наявну кваліфікацію та досвід власних співробітників задля забезпечення мінімізації втрат під час можливих технічних інцидентів. У разі неможливості повного швидкого усунення причин та наслідків технічного інциденту Виконавець гарантує виконання робіт, спрямованих зменшення впливу технічного інциденту (збільшення ідентифікатора пріоритету) в часовий проміжок згідно з таблицею нижче.

Опис пріоритетів:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Пріоритет** | **Ідентифікатор пріоритету** | **Короткий опис** |
| **Критичний** | 1 | Збій у роботі ЕТС, якій призвів до її повної непрацездатності або повної непрацездатності однієї з компонент ЕТС. |
| **Високий** | 2 | Збій у роботі ЕТС, який не призвів до її повної непрацездатності, але суттєво вплинув на функціонування ЕТС (наприклад, відсутність доступу до модулю аукціонів у 10% або більше користувачів, неможливість подати/здійснити цінову пропозицію для 30% або більше спроб, тощо). |
| **Середній** | 4 | Збій у роботі ЕТС, якій є помітним, але не має серйозного впливу на її функціонування (наприклад, незначне уповільнення роботи ЕТС або некоректна робота окремої процедури аукціону). |
| **Низький** | 6 | Збій у роботі ЕТС, який мав мінімальний вплив на її роботу або стосується окремо взятого користувача. |

Строки реакції, надання оновлень щодо виконаних дій та результатів, гарантованого зниження впливу інциденту, у робочий час (з 8:00 до 20:00):

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Пріоритет** | **Час реакції** | **Час надання оновлень, не рідше ніж** | **Час гарантованого збільшення ідентифікатора пріоритету на 1** |
| **Критичний** | 15 хвилин | 1 година | 24 години |
| **Високий** | 1 година | 2 години | Протягом 2 календарних днів |
| **Середній** | 8 годин | Один робочий день | За узгодженням |
| **Низький** | Три робочих дні | Три робочих дні | За узгодженням |

Строки реакції, надання оновлень щодо виконаних дій та результатів, гарантованого зниження впливу інциденту, у неробочий час (з 20:00 до 8:00):

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Назва пріоритету** | **Час реакції** | **Час відновлення сервісу** | **Час гарантованого збільшення ідентифікатора пріоритету на 1** |
| **Критичний** | 30 хвилин | 1 година | 24 години |

Роботи по вирішенню інцидентів вважаються коректно виконаними у випадку, якщо впродовж будь-якого одного календарного місяця не було зафіксовано два або більше інциденти, які б мали якісно однакові зовнішні ознаки, наслідки та причини виникнення; при цьому Виконавець за результатами вирішення інциденту явним чином не повідомив про об’єктивні неусувні причини можливого повторного настання інциденту. У зворотному випадку Замовник в односторонньому порядку може визнати послуги такими, що надані неналежним чином.

**Робочі процеси**

1. **Об’єм робіт**

 Уніфікованим кількісним обмеженням об’єму робіт, що застосовується в цьому Договорі, є кількість годин, що витрачає Виконавець на надання послуг щомісяця:

|  |  |
| --- | --- |
| **Тип робіт згідно з розділом “Склад робіт”** | **Кількість годин, щомісячно** |
| Пункти 1-5 | 320 |
| Пункт 6 | За домовленістю |

Загальна кількість годин, впродовж яких можуть надаватись послуги за **Типом робіт п.6 протягом усього часу дії Договору**, не може перевищувати **1 440 годин.** Такі послуги можуть надаватись на замовлення в будь-який проміжок часу впродовж усього часу дії Договору, при цьому такі роботи мають вимагати залучення додаткових спеціалістів з боку Виконавця.

1. **Постановка задач і пріоритезація.**

Основним способом постановки задач Замовником Виконавцю є створення запитів у спеціалізованому програмному забезпеченні для управління обігом запитів. Доступ до такої системи, а також налаштування автоматизованих процесів у ній, надається Замовником. Запити в зазначеній системі мають містити максимально можливо точний опис обставин виникнення задачі та очікуваний результат, а також очікуваний час завершення вирішення. Спеціаліст Виконавця приймає такий запит у роботу згідно з пріоритетом, за необхідності напряму контактує з представником Замовника або іншою уповноваженою особою, що створила запит, та по завершенню робіт додає до запиту опис результатів виконання робіт. Завдання вважається коректно виконаним за наступних умов:

1. Досягнуто очікуваного результату, зазначеного у завданні;
2. У результатах виконання завдання зафіксовано дії, які були виконані для вирішення;
3. \*На основні результатів роботи створено та передано Замовнику документ (технічну інструкцію), що містить опис ситуації та типовий шлях її вирішення (у разі, якщо така ситуація не була описана в документах, створених раніше);
4. \*У репозиторії Замовника розміщено скрипти, що були використані при вирішенні завдання;
5. У коментарях до запиту зазначено, який (які) співробітник(и) та скільки часу витратив безпосередньо на вирішення запиту (в якості цього значення може виступати автоматична фіксація імені Виконавця та часу, під час якого запит знаходився в статусі «В роботі» або аналогічному по змісту статусі).

\*Умови 3 та 4 за погодженням Замовника в кожному окремому випадку, можуть не виконуватись з урахуванням та в залежності від природи запиту і доцільності їхнього виконання.

Технічні інциденти не передбачають обов’язкової необхідності створення запиту для ініціації робіт та/або погодження із Замовником. Роботи можуть бути ініційовані, базуючись на даних моніторингу/логування, повідомленнях від представників Замовника або електронних майданчиків, проактивних діях спеціалістів Виконавця тощо. По завершенню робіт або після пониження ідентифікатора пріоритету до рівня “3” або нижче представник Виконавця фіксує в системі управління обігом запитів інформацію про часові межі інциденту, призначений ідентифікатор пріоритету, первинну інформацію про інцидент, стислий опис перебігу вирішення та результат вирішення технічного інциденту.

Виконавець і Замовник не рідше, ніж раз на два робочі дні, мають проводити спільні зустрічі (в реальному або віддаленому режимі) із залученням всіх співробітників Виконавця та Замовника, що беруть участь у виконанні робіт за цим Договором. Під час таких зустрічей визначається та фіксується:

- загальна пріоритизація робіт на період до наступної зустрічі;

- оцінки часу для запланованих завдань.

За замовчуванням завдання пріоритезуються згідно з Ідентифікатором пріоритету від найменшого до найбільшого. При цьому роботи, не пов’язані з технічними інцидентами, за замовчуванням мають ідентифікатор пріоритету “5”, і може бути змінений Замовником на “3” або “7”. У межах одного ідентифікатора пріоритету вищий пріоритет має надаватись завданню, невиконання якого має більший негативний вплив на роботу системи, а в разі відсутності такого фактору - згідно з побажанням Замовника або згідно з хронологією надходження.

**Для Типу робіт п.6 постановка задач має виконуватись згідно з наступною послідовністю дій:**

1. Замовник у письмовому вигляді або у вигляді електронного листа формулює опис потрібних робіт. Такий опис має включати в себе максимально можливо точний опис очікуваного результату, а також кінцевий строк, до якого роботи мають бути виконані;
2. Виконавець визначає попередню кількість годин, яку він планує витратити на виконання отриманого завдання;
3. Замовник підтверджує початок робіт або відмовляється від їхнього виконання;
4. У разі отримання підтвердження від Замовника Виконавець приступає до виконання. Виконання вважається завершеним, якщо:
	1. Досягнуто очікуваного результату, зазначеного у завданні;
	2. У результатах виконання завдання зафіксовано дії, що були виконані для вирішення;
	3. На основні результатів роботи створено та передано Замовнику документ, що містить опис ситуації та типовий шлях її вирішення (у разі, якщо така ситуація не була описана в раніше створених документах);
	4. У репозиторії Замовника розміщено скрипти, які були використані для вирішення завдання;
5. Виконавець у письмовому вигляді або у вигляді електронного листа звітує про результати виконання, а також про фактично витрачену кількість годин. Кількість годин не може відрізнятись від попередньої оцінки кількості годин більше, ніж на 25%;
6. Замовник приймає або відхиляє звіт. Причиною відхилення може бути:
	1. Невідповідність зазначеної у звіті інформації та фактичного стану компонент ЕТС;
	2. Порушення принципів технічного професіоналізму;
	3. Невідповідність попередньої оцінки часу та фактичної кількості витрачених годин більше, ніж на 25%;
7. У разі відхилення звіту Виконавець зобов’язаний виправити недоліки впродовж трьох календарних днів. В іншому випадку послуг вважаються такими, що не були надані.

3. **Технічна та безпекова нейтральність Виконавця послуг.**

Виконавець (або його засновник/бенефіціар) не можуть прямо чи опосередковано володіти електронним майданчиком, підключеним до ЕТС Prozorro.Продажі, не можуть здійснювати функції (вчиняти дії, бути підрядником з виконання таких функцій) адміністратора (технічного адміністратора) такого електронного майданчика, не можуть розробляти чи підтримувати у будь-який спосіб Програмне забезпечення, що будь-яким чином взаємодіє з Центральною базою даних ЕТС Prozorro.Продажі, не розробляють безпосередньо програмне забезпечення центральної бази даних ЕТС Prozorro.Продажі; не мають прямих або афілійованих зв’язків з російською федерацією та будь-яким бізнесом, пов’язаним з російською федерацією.

# **Терміни надання послуг:** від моменту контрактування виконавця і не пізніше 30 червня 2023 року.

#

# **Додаток 3**

# **Лист про відсутність підстав відхилення пропозиції Учасника**

Ми, (найменування учасника) (далі - Учасник), в особі уповноваженої особи \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, підтверджуємо, що:

(1) не є банкрутом, не перебуваємо у стані неплатоспроможності та/або проходимо процедуру ліквідації;

(2) не маємо судових рішень щодо встановлення відповідальності у серйозному професійному проступку через порушення чинного законодавства, етичних правил та стандартів професії, до якої належимо, не вчинили будь-яку протиправну дію, яка впливає на професійну довіру, зокрема:

* шахрайське або недостовірне надання інформації, необхідної для перевірки відсутності підстав для відхилення тендерної пропозиції, або щодо відповідності критеріям відбору, або під час виконання договору про надання послуг, укладеного за результатом проведення цієї закупівлі;
* укладання договорів з іншими суб'єктами господарювання з метою спотворення конкуренції;
* порушення прав інтелектуальної власності;
* спроба вплинути на процес прийняття рішень під час процедури закупівлі;
* спроба отримати конфіденційну інформацію, яка може надати неправомірні переваги в процедурі закупівлі;

(3) не порушуємо свої зобов'язання щодо сплати податків або внесків на соціальне страхування відповідно до чинного законодавства;

(4) не винні у таких шахрайствах, як корупція, участь у злочинних організаціях, відмивання коштів, фінансування тероризму, використання дитячої праці, будь-які інші форми торгівлі людьми, чи в будь-якій іншій незаконній діяльності.

(5) не знаходимось у списку обмежувальних заходів ЄС ([www.sanctionsmap.eu](http://www.sanctionsmap.eu/)).

(6) маємо фінансові та економічні можливості виконувати вказані послуги.

 **Підпис уповноваженої особи Учасника \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Прізвище, ініціали)**

#  **(підпис)**

#  **М.П. (у разі наявності)**

#

# **«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2022 року**

**Додаток 4**

**Форма комерційної пропозиції на закупівлю послуг з**

**технічного адміністрування та підтримки Електронної торгової системи Prozorro.Продажі**

[Бланк учасника процедури закупівлі]

|  |
| --- |
| Заповнюється співробітником TI Україна |
| **Дата надходження комерційної пропозиції до TI Україна** | **Реєстраційний номер** |
| «\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2022 р. | № \_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| ПІБ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | підпис \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**КОМЕРЦІЙНА ПРОПОЗИЦІЯ**

Ознайомившись із оголошенням про проведення комерційної процедури **на закупівлю послуг з технічного адміністрування та підтримки Електронної торгової системи Prozorro.Продажі** ми, які нижче підписалися, пропонуємо нижчезазначені послуги у відповідності до умов вищезазначеного оголошення про проведення тендеру (далі – “Оголошення”).

**1.ЗАГАЛЬНІ ВІДОМОСТІ ПРО УЧАСНИКА**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1.  | Найменування учасника: |   |
| 2.  | Юридична адреса: |   |
| 3.  | Фактична адреса: |   |
| 4.  | Дата державної реєстрації: |   |
| 5.  | ПІБ та посада керівника учасника: |   |
| 6.  | Номер телефону керівника учасника: |   |
| 7.  | Контактна/уповноважена особа: |   |
| 8.  | Номер телефону контактної/уповноваженої особи: |   |
| 9.  | Електронна пошта контактної/уповноваженої особи: |   |
| 10.  | Адреса веб-сайту: |   |
| 11.  | Банківські реквізити учасника: |   |
| 12.  | Види діяльності учасника згідно довідки ЄДР та/або статуту юридичної особи: |   |

**2. ЦІНОВА ПРОПОЗИЦІЯ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Найменування послуг, передбачених технічними вимогами до предмету закупівлі** | **Вартість послуг, грн** |
| 1. | Послуги з технічного адміністрування та підтримки Електронної торгової системи Prozorro.Продажі (**всього** **4320 годин)** |   |
|  2. | Ціна за 1 робочу годину |  |
|   | **ВСЬОГО БЕЗ ПДВ\*** |   |

**\* Відповідно до реєстраційної картки проекту №4855 від 22.10.2021 року, виданої Секретаріатом Кабінету Міністрів України, усе обладнання, послуги, матеріали та інші ресурси, які фінансуються Шведською стороною у рамках Угоди проєкту, звільняються від сплати податків, зборів та інших обов’язкових платежів, у томі числі митних зборів.**

Цінова пропозиція складена станом на “\_\_\_\_\_\_\_” \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2022 року.

 (дата) (місяць)

**Підписанням та поданням цієї комерційної пропозиції** [назва учасника] **зобов’язується у випадку визначення цієї пропозиції переможною TI Україна:**

● не вносити жодних змін до цієї пропозиції та дотримуватись умов цієї пропозиції протягом періоду дії пропозиції, який становить – 50 календарних днів з дати подачі пропозиції. Ця комерційна пропозиція може бути прийнята (акцептована) TI Україна в будь-який момент до завершення періоду її дії;

● підписати договір про надання послуг протягом 30-ти днів з дати прийняття (акцепту) цієї комерційної пропозиції з обов’язковим дотриманням положень проекту такого договору;

● надати необхідні послуги відповідно до умов цієї комерційної пропозиції;

● забезпечити повноту та точність виконання цієї комерційної пропозиції за формою, цінами/тарифами та у строки, вказані у цій пропозиції та Оголошенні, зокрема у технічних вимогах до предмету закупівлі (Додатку 2 цього Оголошення).

**Підписанням та поданням цієї комерційної пропозиції учасник погоджується з наступним:**

● учасник ознайомлений з Оголошенням, яке опубліковано на веб-сайті TI Україна<http://ti-ukraine.org/>;

● TI Україна не зобов’язана приймати найкращу за ціною пропозицію чи будь-яку із отриманих пропозицій. До моменту підписання договору про закупівлю TI Україна не несе жодних зобов’язань по відношенню до учасників закупівлі або потенційних учасників закупівлі;

● TI Україна залишає за собою право відхилити комерційні пропозиції всіх учасників процедури закупівлі у разі їхньої невідповідності;

● ця комерційна пропозиція та Оголошення є невід’ємними частинами відповідного договору на закупівлю послуг, котрий буде укладений між TI Україна та переможцем тендеру;

● участь у тендері пов’язаних осіб або змова учасників тендеру забороняється. У разі виявлення таких фактів, результати тендеру будуть скасовані або договір з відповідним постачальником буде достроково розірвано в односторонньому порядку з обов’язковим поверненням всього отриманого таким виконавцем за договором та відшкодуванням збитків завданих TI Україна;

● надавати послуги тільки через одну юридичну особу\фізичну особу та не має права змінювати виконавця послуг впродовж дії терміну договору. Виняток – реорганізація юридичної особи/зміна назви/злиття;

● усі та будь-які виключні майнові права, в тому числі зазначені у статті 424 Цивільного кодексу України, на об’єкти інтелектуальної власності (авторського права) з моменту створення таких об’єктів у повному обсязі переходять до Замовника. Для уникнення сумнівів, Замовник отримує всі виключні майнові права на будь-які об’єкти інтелектуальної власності (авторського права), що будуть створені у процесі надання послуг.

Цим ми/я підтверджуємо(ю) свою юридичну, фінансову та іншу спроможність виконати умови цієї комерційної пропозиції та Оголошення, укласти договір на закупівлю послуг та правдивість всіх відомостей зазначених у цій комерційній пропозиції.

**Уповноважена особа на підпис комерційної пропозиції від імені** [назва юридичної особи/ФОП]**згідно з** [статутом/довіреності та іншого документу, що підтверджує повноваження підписання пропозиції]

\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2022 року \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

[Дата] [ПІБ, посада] [підпис]

**Додаток 5**

**Проєкт договору про надання послуг з технічного адміністрування та підтримки електронної торгової системи Prozorro.Продажі**

####

#### **ДОГОВІР № \_\_\_**

**про надання послуг з технічного адміністрування та підтримкиелектронної торгової системи Prozorro.Продажі**

м. Київ «\_\_» \_\_\_\_\_\_ 2022 року

Громадська організація «Трансперенсі Інтернешнл Україна», код юридичної особи за ЄДР 23906275, в особі виконавчого директора Боровика Андрія Петровича, який діє на підставі Статуту (надалі – «Платник»), та

Державне підприємство «ПРОЗОРРО.ПРОДАЖІ», код юридичної особи за ЄДР 42068925, в особі директора Соболева Олексія Дмитровича, який діє на підставі Статуту (надалі – «Замовник»), та

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, код юридичної особи за ЄДР \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, (надалі – «Виконавець»), де кожна окремо - «Сторона», а разом іменуються - «Сторони»,

з метою реалізації Меморандуму про взаєморозуміння та співробітництво, укладеного між Платником та Замовником від 19 липня 2021 р., уклали цей Договір про надання послуг з адміністрування та підтримки програмного продукту (далі - Договір) про наступне:

1. **Предмет договору**
	1. За цим Договором у термін з \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ р. по 30.06.2023 р. Виконавець бере на себе зобов’язання за рахунок Платника надати Замовнику за його завданням послуги з технічного адміністрування та підтримки електронної торгової системи Prozorro.Продажі відповідно до п.1.3. - 1.5. цього Договору.
	2. Замовник зобов’язується на умовах, викладених у цьому Договорі, прийняти від Виконавця безоплатно надані послуги, а Платник зобов'язується на умовах, викладених у цьому Договорі, сплатити їхню вартість.
	3. Відповідно до цього Договору Виконавець надає послуги технічного адміністрування та підтримки існуючих тестових та таких, що знаходяться в промисловому використанні (продуктивних) версій наступних Програмних продуктів: 1) електронної торгової системи Prozorro.Продажі щодо організації та проведення відкритих торгів (аукціонів) з продажу активів (майна) банків, що виводяться з ринку та банків, що ліквідуються та реєстру активів ФГВФО (далі - ЕТС ЦБД1); 2) електронної торгової системи Prozorro.Продажі щодо проведення електронних аукціонів з продажу/надання в оренду майна (активів)/передачі права та малої приватизації (електронної торгової системи Prozorro.Продажі ЦБД2) (далі - ЕТС ЦБД2) (надалі разом - ЕТС Prozorro.Продажі або ЕТС).
	4. Конкретний перелік таких послуг, порядок, обсяг та строки їх надання визначаються Технічним завданням на технічне адміністрування та підтримку ЕТС (надалі - Технічне завдання), що міститься у Додатку № 1, який є невід’ємною частиною цього Договору.
	5. Зважаючи на повну оплату послуг за цим Договором за рахунок Платника, який не є замовником у розумінні положень Закону України «Про публічні закупівлі» (далі - Закон) предмет цього Договору не є предметом закупівлі у розумінні положень Закону.
2. **Права і обов’язки сторін**
	1. Виконавець має право:
		1. В разі неможливості виконання завдання або технічної недоцільності його виконання шляхом переговорів з іншими Сторонами змінити умови виконання завдання або скасувати його. Такі переговори мають бути ініційовані Виконавцем не пізніше наступного робочого дня від дати отримання завдання. Проведення таких переговорів не впливає на обсяг робіт, який Виконавець має провести в одному місяці чи на інші строки, що були узгоджені Сторонами раніше.
		2. Залучати до надання послуг (виконання робіт) третіх осіб (субпідрядників) із дотриманням вимог законодавства і цього Договору в частині захисту конфіденційної інформації, банківської таємниці, персональних даних та/або іншої інформації з обмеженим доступом.
	2. Замовник має право:
		1. Вимагати від Виконавця належного надання послуг у встановлених цим Договором обсягах та строках.
		2. Отримувати від Виконавця актуальну інформацію щодо стану надання послуг (виконання робіт) за цим Договором згідно з умовами Технічного завдання або інших домовленостей, що виникли протягом дії Договору.
		3. Встановлювати та змінювати пропорційне співвідношення кількості спеціалістів Замовника та Виконавця що здійснюють виконання цього Договору.
	3. Виконавець зобов'язаний:
		1. Надавати Замовнику послуги своєчасно та належної якості у відповідності до умов цього Договору.
		2. Надати Замовнику документацію, що розробляється Виконавцем на виконання умов цього Договору, в тому числі технічну документацію, складену українською мовою з допустимим використанням програмного коду, та доступну у будь-якому зручному для використання форматі (в тому числі, в електронному вигляді).
		3. Добросовісно і належним чином виконувати свої обов’язки за цим Договором, дотримуючись вимог встановлених Додатком № 1.
		4. Під час надання послуг використовувати весь наявний досвід та знання своїх співробітників задля зменшення необґрунтованих витрат або шкоди/потенційної шкоди, що може бути завдана Замовнику в процесі експлуатації ЕТС.
		5. Повідомити Замовника та Платника про залучення до надання послуг (виконання робіт) за цим Договором третіх осіб (субпідрядників) не менше ніж за 10 (десять) календарних днів до такого залучення.
		6. Дотримуватись процесів інформаційної безпеки, врегульованим комплексними системами захисту інформації, побудованими для окремих складових ЕТС.
	4. Замовник зобов'язаний:
		1. Надавати Виконавцю всю необхідну інформацію для якісного надання послуг згідно з умовами цього Договору.
		2. Своєчасно приймати надані послуги в порядку та на умовах визначених Договором та підписувати Акти приймання-передачі наданих послуг (надалі - Акти наданих послуг) за відсутності обґрунтованих заперечень.
		3. Добросовісно і належним чином виконувати свої обов’язки за цим Договором.
	5. Платник зобов’язаний:

2.5.1. Своєчасно підписувати Акти наданих послуг за відсутності обґрунтованих заперечень та оплачувати вартість наданих послуг за цим Договором.

1. **Порядок надання послуг**
	1. Виконавець зобов’язується надавати послуги, передбачені п. 1.3. Договору згідно з Технічним завданням протягом строку дії цього Договору:
		1. Роботи типів 1-5 (згідно з Технічним завданням) виконуються безперервно в період з \_\_.08.2022 р. по 30.06.2023 р., Роботи типу 6 (згідно з Технічним завданням) можуть виконуватись впродовж всього строку дії цього Договору в порядку, передбаченому Технічним завданням.
		2. Періодичність надання послуг, наведена в п.3.1.1, а також розподілення вартості різних типів робіт, наведене в п.4.2. цього Договору, можуть бути змінені за згодою Сторін, які мають бути оформлені у вигляді додаткової угоди до цього Договору.
	2. Виконання робіт (надання послуг) за цим Договором здійснюється проєктною командою, яка включає спеціалістів як з боку Виконавця, так і Замовника. Пропорційне співвідношення кількості спеціалістів Замовника та Виконавця, що здійснюють виконання цього Договору, встановлюється та змінюється Замовником. До виконання робіт (надання послуг) за цим Договором залучається не менше ніж два спеціаліста з боку Замовника та не менше трьох спеціалістів з боку Виконавця. В разі прийняття рішення про зміну співвідношення кількості спеціалістів, Замовник повідомляє Виконавця про це не менше ніж за 10 (десять) календарних днів до дати такої зміни.
	3. Середній загальний час виконання робіт (надання послуг) типів 1-5 повинен складати не менше **320 робочих годин на місяць**, при цьому Сторони домовились, що з метою оптимізації виконання окремих задач кількість годин в окремому місяці може бути збільшена чи зменшена без зміни загального часу робочих годин за Договором. Загальний час виконання робіт (надання послуг) типу 6 не може перевищувати **1440 годин за весь час** дії Договору.
	4. Сторони домовились визначити звітним періодом для надання послуг Виконавцем та оплати їх Платником 1 (один) календарний місяць (надалі - Звітний період).
	5. Сторони домовились, що послуги у кожному Звітному періоді протягом строку чинності цього Договору вважатимуться наданими Виконавцем в повному обсязі, у встановлені строки, з дотриманням інших встановлених цим Договором вимог, прийнятими Замовником та Платником без зауважень та підлягають сплаті Платником в повному обсязі, якщо таке приймання оформлене Актом наданих послуг, укладеним у письмовій формі у трьох примірниках-оригіналах – по одному для кожної зі Сторін, що мають рівну юридичну силу. Акт наданих послуг має містити перелік фактично виконаних за місяць робіт, час, витрачений на виконання кожного типу робіт та загальну вартість наданих за Звітний період послуг.
	6. За результатами надання послуг Виконавець не пізніше 7-го числа місяця, наступного за кожним Звітним періодом протягом строку дії Договору, складає, підписує та скріплює відбитком печатки (за наявністю) Акт наданих послуг та будь-яким зручним способом направляє зазначений Акт Замовнику та Платнику.
	7. Замовник та Платник протягом3 (трьох) робочих днів з моменту отримання від Виконавця Акту наданих послуг зобов’язані розглянути його та, у випадку відповідності наданих послуг умовам цього Договору, підписати зазначений Акт зі своїх сторін, скріпити його відбитком своїх печаток (за наявності) та надіслати Виконавцеві одним примірник оформленого Акту наданих послуг або мотивовану відмову від приймання наданих послуг з переліком встановлених недоліків.
	8. Виконавець зобов’язаний усунути недоліки протягом 3 (трьох) робочих днів з моменту отримання відмови від приймання наданих послуг або в інший погоджений Сторонами строк, після чого Сторони повторно приступають до приймання-передачі наданих послуг в порядку, встановленому п.п. 3.6., 3.7. цього Договору.
	9. Якщо в ході надання послуг з’ясується неминучість отримання негативного результату або отримання збитків Замовником через надання таких послуг, Виконавець зобов’язаний припинити їх надання щойно інформація стала відомою, і негайно, але не пізніше наступного робочого дня повідомити про факт припинення робіт Замовника та Платника. Якщо у ході надання послуг з'ясується недоцільність подальшого їх надання, Виконавець зобов'язаний не пізніше наступного робочого дня повідомити про це Замовника та Платника. У будь-якому з цих випадків Сторони зобов'язані впродовж наступних 3 (трьох) робочих днів, або за додатковою домовленістю Сторін, розглянути питання доцільності надання однієї або декількох послуг за цим Договором, та шляхом переговорів узгодити змінений конкретний перелік послуг, що надаються.
2. **Вартість послуг та порядок розрахунків**
	1. Загальна вартість послуг по цьому Договору (загальна ціна договору) погоджена Сторонами та становить \_\_\_\_\_\_\_\_ (*сума за результатами закупівлі*). Без сплати ПДВ.
	2. Вартість однієї робочої години робіт згідно з Технічним завданням за цим Договором складає \_\_\_ грн без ПДВ (відповідно до тендерної пропозиції).
	3. Виконавець складає рахунок на оплату вартості послуг за підсумками кожного Звітного періоду та передає його Замовникові і Платнику разом з відповідним Актом наданих послуг у порядку, встановленому підпунктом 3.5. цього Договору.
	4. Платник зобов’язаний оплатити Виконавцеві вартість наданих послуг за кожен Звітний період не пізніше 10 (десяти) календарних днів після підписання відповідного Акту наданих послуг.
	5. Зобов’язання Платника з оплати вартості наданих у відповідному Звітному періоді послуг вважається виконаним у момент зарахування грошових коштів у сумі, визначеній у підписаному Сторонами Акті наданих послуг, на вказаний у цьому Договору поточний банківський рахунок Виконавця.
	6. Розрахунки проводяться за підтримки **The Swedish International Development Cooperation Agency** (SIDA) (грантова угода №13736 від 27/04/2021 р.). Відповідно до реєстраційної картки проєкту міжнародної технічної допомоги №4855 від 22.10.2021 року, виданої Секретаріатом Кабінету Міністрів України, усе обладнання, послуги, матеріали та інші ресурси, які фінансуються SIDA у рамках Грантової угоди №13736, звільняються від сплати податків, зборів та інших обов’язкових платежів, у томі числі митних зборів. Виконавцю будуть надані всі необхідні документи для оформлення пільг оподаткування.
3. **Відповідальність сторін**
	1. За невиконання або неналежне виконання зобов’язань за цим Договором Сторони несуть відповідальність згідно з чинним законодавством України та Договором.
	2. В разі невиконання або неналежного виконання однією зі Сторін зобов'язань за цим Договором, винна сторона відшкодовує іншій Стороні документально підтверджені збитки згідно з чинним законодавством. Відшкодування збитків не звільняє Сторони від виконання зобов'язань за цим Договором та/або усунення порушень.
	3. За порушення строків виконання зобов'язання за цим Договором стягується пеня у розмірі 0,1 відсотка вартості послуг (робіт), з яких допущено прострочення виконання, за кожний день прострочення, а за прострочення понад 30 (тридцять) днів додатково стягується штраф у розмірі 7 (семи) відсотків вказаної вартості.
	4. Виконавець несе відповідальність за достовірність інформації щодо дозволених видів діяльності та виду оподаткування Виконавця, а, у випадку введення в оману Замовника, на нього покладається обов’язок компенсувати всі донарахування податків та штрафи, які можуть виникнути у Замовника в зв’язку з недостовірною інформацією.
	5. З моменту здійснення Платником оплати вартості наданих послуг, Платник звільняється від будь-яких зобов’язань за цим Договором і надалі усі інші питання вирішуються безпосередньо між Замовником та Виконавцем.
4. **Конфіденційна інформація**
	1. Під конфіденційною інформацією Сторони розуміють:
		1. Відомості технологічного характеру, інформацію про учасників електронних торгів (аукціонів) та розмір їхніх закритих цінових пропозицій до етапу електронних торгів (аукціонів), зазначеного в нормативно-правових актах, що регулюють процес проведення електронних торгів (аукціонів).
		2. Будь-який документ або інформацію, що є банківською таємницею в розумінні статті 60 Закону України “Про банки і банківську діяльність”.
		3. Ключі доступу Електронного майданчика до ЕТС, ключі доступу Електронного майданчика до об'єктів, ключі Учасника до Електронного аукціону, ключі перенесення об'єктів між Електронними майданчиками, ключі доступу рівня технічного адміністратора до будь-яких підсистем та інші ключі.
		4. Інформацію, що є конфіденційною інформацією або службовою інформацією в розумінні Закону України “Про доступ до публічної інформації” та Закону України “Про інформацію”.
		5. Інформацію, позначену як конфіденційну будь-якою із Сторін.
	2. Сторони зобов’язуються вжити усіх необхідних заходів для збереження Конфіденційної Інформації від розголошення, а саме:
		1. Забезпечити доступ до Конфіденційної Інформації лише обмеженої кількості фахівців, яким потрібно безпосередньо використовувати зазначену інформацію для виконання їхніх службових обов’язків, та які прийняли зобов’язання щодо нерозголошення такої інформації третім особам.
		2. Не робити копій документів та електронних файлів і каталогів в кількості більше, ніж це звичайно необхідно для виконання фахівцями службових завдань, та знищувати копії, коли необхідність в їхньому використанні відпаде.
5. **Умови розкриття конфіденційної інформації**
	1. Конфіденційна Інформація, отримана однією Стороною від іншої Сторони на умовах цього Договору, може бути розкрита третій особі виключно при залученні до надання послуг (виконання робіт) третіх осіб (субпідрядників) і обов'язково з дотриманням вимог законодавства та цього Договору в частині захисту конфіденційної інформації, банківської таємниці та/або іншої інформації з обмеженим доступом.
	2. Інформація не вважається і не буде вважатись конфіденційною якщо та Сторона, що її отримує, не буде мати ніяких зобов’язань відносно такої інформації, якщо вона відповідає вимогам, викладеним в будь-якому із наступних пунктів:
		1. Може бути отримана з загальнодоступного або офіційного джерела.
		2. Правомірно отримана від третьої особи без застережень та без порушення цього Договору.
		3. Дозволена до випуску/публікації письмовим дозволом Сторони, що є власником такої інформації.
		4. Знаходиться у власності Сторони (Сторін), і у відношенні до якої не має ніяких вимог (застережень) щодо збереження її конфіденційності.
	3. Конфіденційна інформація може бути розкрита Стороною на запит правоохоронних органів, Антимонопольного комітету України або за рішенням суду у порядку та у випадках, встановлених діючим законодавством України.
6. **Строк дії договору**
	1. Цей Договір набирає чинності з \_\_\_\_\_\_\_\_ р. та діє до 30.06.2023 р., а в частині виконання взятих на себе зобов’язань - до повного їхнього виконання Сторонами.
	2. Договір може бути розірвано за домовленістю Сторін шляхом підписання додаткової угоди.
	3. Замовник має право у будь-який час достроково розірвати цей Договір шляхом направлення Виконавцю та Платнику письмового повідомлення не пізніше ніж за 10 (десять) календарних днів до дня розірвання у випадках:
* неналежного виконання Виконавцем своїх обов’язків за Договором, задокументованого Замовником;
* неможливості узгодити Сторонами терміни виконання робіт на замовлення;
* розголошення конфіденційної інформації без згоди Замовника (крім випадків, передбачених п.7.3. Договору).
	1. Договір також може бути розірвано за ініціативою Платника з причини відсутності коштів, необхідних для оплати. У такому випадку Платник надсилає Виконавцю та Замовнику відповідне письмове повідомлення не пізніше, ніж за 10 (десять) календарних днів до дати розірвання та інформує Виконавця та Замовника про неможливість виконати умови Договору та сплачує наявну суму, отриману з донорського фінансування програмної продукції на момент розірвання Договору, в строк, що не перевищує 1 (один) місяць з моменту підписання Актів наданих послуг. Будь-які витрати, неустойки та штрафи Виконавця, що виникають після розірвання Договору, покладаються виключно на Виконавця та не можуть бути оплачені Платником.
	2. Виконавець не пізніше 3 (трьох) робочих днів з дати розірвання цього Договору або закінчення строку його дії, повертає Замовнику та Платнику всю інформацію, передану Виконавцю для надання послуг, а також артефакти доступу до усіх оточень ЕТС, всю документацію, яка наявна у Виконавця та стосується наданих за цим Договором послуг, про що (за необхідності) Сторони підписують відповідний акт, а також знищує всі копії документів, відомостей та/або інформації, що стосуються надання послуг за цим Договором.

**9. Форс-мажор**

9.1. Сторони звільняються від встановленої цим Договором та/або чинним законодавством України відповідальності за невиконання або неналежне виконання зобов'язань за цим Договором у разі виникнення обставин непереборної сили, які не існували під час укладання Договору, виникли поза волею Сторін та настанню яких жодна із Сторін не могла завадити за допомогою дій та засобів, застосування яких справедливо вимагати та очікувати з боку Сторони, яка піддалась дії цих обставин.

Обставинами непереборної сили (форс-мажорними обставинами) є надзвичайні та невідворотні обставини, що об’єктивно унеможливлюють виконання зобов’язань за цим Договором, визначені Законом України «Про торгово-промислові палати в Україні».

9.2. В разі виникнення та/або закінчення дії форс-мажорних обставин кожна із Сторін повинна повідомити про це інші Сторони в письмовій формі не пізніше 5 (п’яти) календарних днів з моменту настання та/або закінчення дії таких обставин. Неповідомлення чи несвоєчасне повідомлення Стороною, яка піддалась дії цих обставин, інших Сторін про їх настання, позбавляє права посилатись на ці обставини для звільнення від відповідальності за невиконання або неналежне виконання своїх обов’язків. Достатнім підтвердженням дії форс-мажорних обставин є сертифікат, виданий Торгово-промисловою палатою України (або уповноваженою нею регіональною торгово-промисловою палатою).

9.3. Настання форс-мажорних обставин збільшує строки виконання зобов’язань на період їх дії, якщо Сторони не домовились про інше. Якщо обставини непереборної сили тривають у своїй сукупності більше 90 (дев'яноста) календарних днів протягом строку дії цього Договору і не проявляють ознак припинення, цей Договір може бути розірваний в односторонньому порядку. Звільнення зобов’язаної Сторони від відповідальності за невиконання чи неналежне виконання будь-якого її зобов’язання за цим Договором не веде до звільнення цієї Сторони від виконання нею всіх інших її зобов’язань, які Сторони не визнали такими, що неможливо виконати згідно з цим Договором.

**10. Антикорупційне застереження**

10.1. При виконанні своїх зобов’язань за цим Договором, Сторони, їх афілійовані особи, працівники, субпідрядники або посередники не виплачують, не пропонують виплатити і не дозволяють виплату будь-яких грошових коштів або цінностей, прямо або побічно, будь-яким особам, для здійснення впливу на дії чи рішення цих осіб з метою отримати які-небудь неправомірні переваги чи інші неправомірні цілі.

10.2. При виконанні своїх зобов’язань за цим Договором, Сторони, їхні афілійовані особи, працівники, субпідрядники або посередники не здійснюють дії, що кваліфікуються законодавством України, як надавання отримання неправомірної вигоди, комерційний підкуп, а також дії, що порушують вимоги чинного законодавства та міжнародних актів про протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом.

10.3. Кожна із Сторін  цього Договору відмовляється від стимулювання яким-небудь чином працівників та/або субпідрядники іншої Сторони, в тому числі шляхом надання грошових сум, подарунків, безоплатного виконання на їхню адресу робіт (послуг) та іншими, не пойменованими у цьому пункті способами, що ставить працівника та/або субпідрядника в певну залежність і спрямованих на забезпечення виконання цим працівником та/або субпідрядником будь-яких дій на користь стимулюючої його Сторони.

10.4. Під діями працівника та/або субпідрядника, здійснюваними на користь стимулюючої його СТОРОНИ, розуміють:

* надання невиправданих переваг порівняно з іншими контрагентами;
* надання будь-яких гарантій;
* прискорення існуючих процедур;
* інші дії, що виконуються працівником у рамках своїх посадових обов’язків, але йдуть врозріз з принципами прозорості та відкритості взаємин між Сторонами.

10.5. У разі виникнення у Сторони підозр, що відбулося або може відбутися порушення будь-яких антикорупційних умов, відповідна Сторона зобов’язується повідомити інші Сторони про це у письмовій формі. Після письмового повідомлення, відповідна  Сторона має право призупинити виконання зобов’язань за цим Договором до отримання підтвердження, що порушення не відбулося або не відбудеться. Це підтвердження повинне бути спрямоване протягом 5 (п’яти) робочих днів з дати направлення письмового повідомлення.

10.6. У письмовому повідомленні  Сторона зобов’язана послатися на факти або надати матеріали, що достовірно підтверджують або дають підставу припускати, що відбулося або може відбутися порушення будь-яких положень цих умов контрагентом, його афілійованими особами, працівниками, субпідрядниками або посередниками виражається в діях, які кваліфікуються чинним законодавством, як надання або одержання неправомірної вимоги, комерційний підкуп, а також діях, що порушують вимоги чинного законодавства та міжнародних актів про протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом.

10.7. Сторони цього Договору визнають проведення дій щодо запобігання корупції та контролюють їх дотримання. При цьому Сторони докладають розумні зусилля, щоб мінімізувати ризик ділових відносин з контрагентами, які можуть бути залучені в корупційну діяльність, а також надають взаємне сприяння один одному в цілях запобігання корупції.

10.8. Сторони визнають, що їхні можливі неправомірні дії та порушення антикорупційних умов цього Договору можуть спричинити за собою несприятливі наслідки – перегляд умов Договору або його розірвання.

10.9. Сторони гарантують здійснення належного розгляду по представлених у рамках виконання цього Договору фактах з дотриманням принципів конфіденційності та застосування ефективних заходів щодо усунення практичних труднощів та запобігання можливих конфліктних ситуацій.

**11. Інші положення**

11.1. Усі спори, що виникають з цього Договору або пов'язані із ним, вирішуються шляхом переговорів між Сторонами. Якщо відповідний спір неможливо вирішити шляхом переговорів, він вирішується в судовому порядку за встановленою підвідомчістю та підсудністю такого спору, відповідно до чинного законодавства України.

11.2. Сторони несуть повну відповідальність за правильність вказаних ними у цьому Договорі реквізитів та зобов'язуються своєчасно у письмовій формі повідомляти іншу Сторону про їхню зміну, а у разі неповідомлення несуть ризик настання пов'язаних із ним несприятливих наслідків.

11.3. Після підписання цього Договору всі попередні переговори щодо нього, листування, попередні угоди та протоколи про наміри з питань, які так чи інакше стосуються цього Договору, втрачають юридичну силу.

11.4. Зміни у цей Договір оформляються додатковою угодою до цього Договору. Додаткові угоди, Додатки та укладені Технічні завдання до цього Договору є його невід'ємними частинами і мають юридичну силу у разі, якщо вони викладені у письмовій формі, підписані Сторонами та скріплені печатками (за наявності).

11.5. Виконавець підтверджує, що ні він, ні його засновники чи бенефіціари, прямо чи опосередковано не володіють електронним майданчиком, підключеним до ЕТС Prozorro.Продажі, не здійснюють функції (вчиняють дії, не є підрядниками з виконання таких функцій) адміністратора (технічного адміністратора) такого електронного майданчика, не розробляють чи підтримують у будь-який спосіб програмне забезпечення, що будь-яким чином взаємодіє з центральною базою даних ЕТС Prozorro.Продажі та не розробляють безпосередньо програмне забезпечення центральної бази даних ЕТС Prozorro.Продажі; не мають прямих або афілійованих зв’язків з російською федерацією та будь-яким бізнесом, пов’язаним з російською федерацією.

11.6. Цей Договір складений у трьох примірниках українською мовою, які мають однакову юридичну силу,  по одному для кожної зі Сторін.

11.7. Платник підтверджує, що є неприбутковою установою з кодом неприбутковості 0032.

**12. МІСЦЕЗНАХОДЖЕННЯ, БАНКІВСЬКІ РЕКВІЗИТИ ТА ПІДПИСИ СТОРІН**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Виконавець: | Платник: | Замовник: |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   | ГО «Трансперенсі Інтернешнл Україна»Код за ЄДР 23906275Р/р:UA283209840000026001260390063 в АТ «ПроКредит Банк» МФО 320984Адреса: 04053, м. Київ, вул. Січових Стрільців. 37-41, 5-й поверхТелефон: +38 (044) 360 52 42 | ДП «ПРОЗОРРО.ПРОДАЖІ» Код ЄДРПОУ:42068925ІПН 420689226596Р/р:UA033052990000026001006704562в АТ КБ «ПриватБанк»,Юридична та поштова адреса: 01601, м. Київ, вул. Бульварно-Кудрявська, 22E-mail: info@prozorro.sale |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_: | Виконавчий директор: | Директор: |
|  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Боровик А. П. | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Соболев О.Д.  |

**Додаток № 1 до Договору**

**про надання послуг з технічного адміністрування та підтримки електронної торгової системи Prozorro.Продажі**

**ТЕХНІЧНЕ ЗАВДАННЯ**

**Мета -** забезпечення безперервної безперебійної роботи Електронної торгової системи Prozorro.Продажі (далі - ЕТС або Система) шляхом виконання проактивних та реактивних дій з технічного адміністрування.

Цілком безперебійною вважається робота ЕТС, за якої впродовж певного проміжку часу не фіксується жодної процедури аукціону, що не була коректно завершена через підтверджені технічні складнощі з боку ЕТС. Відхилення від стану цілковито безперебійної роботи ЕТС визначається як технічний інцидент.

**Опис системи:**

ЕТС Prozorro.Продажі призначена для проведення електронних торгів (аукціонів) з продажу майна, прав оренди та інших прав юридичних осіб державної та приватної форми власності та державних установ, служб, організацій тощо.

ЕТС забезпечує:

* можливість безперебійної роботи щодо проведення електронних торгів (аукціонів);
* прийом заяв на участь в електронних торгів (аукціонів) від учасників;
* надання учасникам необхідної інформації в зручному для сприйняття вигляді, обслуговування запитів від учасників;
* приймання, обробку та передачу інформації від операторів, учасників, користувачів та банків;
* можливість відтворення електронних документів у паперовому вигляді;
* формування та підтримку баз даних про перебіг та результати електронних торгів (аукціонів) з фіксацією часу подання учасниками цінових пропозицій та вчинення інших дій в ЕТС;
* формування протоколу про результати проведення електронних торгів аукціонів, яке здійснюється ЕТС одразу після моменту завершення електронних торгів (аукціонів);
* виконання інших функцій, передбачених Регламентами ЕТС, які доступні за посиланням <https://prozorro.sale/majdanchikam> та чинними нормативно-правовими актами.

**Технічна архітектура Системи:**

ЕТС є дворівневою торговою системою, що складається з таких рівнів:

1. Центральної бази даних (ЦБД): забезпечує автоматизацію процедур аукціонів (бізнес-процесів), проведення торгів, збереження інформації про торги у вигляді структурованої інформації та електронних копій документів та інші допоміжні функції;
2. Електронних майданчиків: забезпечують аутентифікацію користувачів, доступ до користувацьких інтерфейсів процедур аукціонів на різних етапах процедур, зберігання копій даних ЦБД та інші допоміжні функції.

Взаємодія між рівнями ЦБД здійснюється через АРІ, який реалізовано на стороні ЦБД.

Система є високонавантаженою, використовує технології відмовостійкості, побудована згідно з поширеними практиками проектування систем корпоративного рівня та працює в режимі 7х24.

Система працює за датою та часом того часового поясу, в якому вона розташована - м. Київ (за київським часом).

**Життєвий цикл Системи:**

Станом на момент оголошення закупівлі в промисловій та/або пілотній експлуатації знаходиться дві версії ЕТС:

* Версія, запущена в експлуатацію в 2017 році (версія “А”). Запланована до поступового виводу з активної експлуатації в 2022-2023 роках зі збереженням можливості доступу до публічної інформації і без можливості створення нових процедур аукціонів;
* Версія, запущена в експлуатацію в 2020 році (версія “Б”). Триває поступове розширення функціональності і переліку типів процедур аукціонів.

**Технології і програмний код:**

Нижче подано перелік технологій та посилання на репозиторії із програмним кодом, що використовуються в різних версіях ЕТС.

**Версія “А”:**

* Сервіси хмарного хостингу та додаткові сервіси (Amazon Web Services, включаючи, та не обмежуючись EC2, S3, ELB, CloudWatch, CloudFront);
* Сервери під управлінням операційних систем Linux Fedora, CentOS;
* Програмні модулі, написані на мові програмування Python;
* Нереляційні бази даних (CouchDB);
* Веб-сервер (Nginx);
* Система логування (ELK);
* Система моніторингу (Zabbix);
* Засоби збірки коду (Buildout);
* Скрипти автоматизації (Ansible);
* Засоби автоматизованого тестування (Robot Framework, Jenkins CI);
* Інші допоміжні програмні модулі.

Програмний код доступний за посиланням <https://github.com/Prozorro-Sale-UA>.

**Версія “Б”:**

* Сервіси хмарного хостингу та додаткові сервіси (Amazon Web Services, включаючи, та не обмежуючись EC2, S3, ELB, CloudWatch, CloudFront);
* Сервери під управлінням операційних систем RedHat (CentOS), Debian (Ubuntu), AmiLinux;
* Docker-контейнери під управлінням Kubernetes із використанням Helm;
* Програмні модулі, написані на мовах програмування Python (версія 3.8, бібліотеки aiohttp, schematics, motor та інші), Javascript (фреймворк React), HTML5 + CSS;
* Нереляційні (MongoDB) та реляційні (PostgreSQL) бази даних;
* Черги повідомлень (RabbitMQ);
* Веб-сервер (Nginx);
* Балансувальники (HAProxy);
* Система логування (ELK, Opendistro);
* Система моніторингу (Zabbix, Prometheus, Grafana);
* Скрипти автоматизації та IaC (Ansible, Terraform);
* Засоби збереження, доставки та збірки коду (Gitlab/Gitlab CI);
* Інші допоміжні програмні модулі

Програмний код доступний за посиланням <https://gitlab.prozorro.sale/explore>.

**Оточення:**
 ЕТС версії “А” передбачає наявність двох середовищ для ЦБД1 та ЦБД2: продуктивного та тестового. Продуктивне середовище використовується для проведення реальних процедур аукціонів, тестове - для перевірки роботи бізнес-правил та компонент Системи, а також для перевірки готовності електронних майданчиків для роботи в межах ЕТС.

ЕТС версії “Б” використовує шість оточень:

1. Середовище змін: використовуються в технологічних цілях для забезпечення процесу актуалізації програмного коду;
2. Середовище демонстрації: застосовується для проведення користувацького тестування під час актуалізації;
3. Тестове: на одну версію компонент випереджає продуктивне та дублююче оточення. Використовується для контролю якості оновлень, розробки та контролю якості розробки електронних майданчиків;
4. Дублююче: має версію компонент ЕТС, ідентичну до продуктивного, і використовується для демонстрації роботи ЦБД, перевірки роботи окремих компонент та інших технологічних потреб;
5. Продуктивне: використовується безпосередньо для проведення процедур електронних аукціонів;
6. Дублююче продуктивне: використовується в якості резервної копії продуктивного середовища на випадок глобальних технічних збоїв (станом на момент оголошення закупівлі побудова цього середовища триває).

Усі зазначені оточення експлуатуються із використанням обладнання, що знаходиться у власності Замовника, або є орендованим, або в інший спосіб передано в експлуатацію Замовника третіми сторонами.

Оновлені версії компонент ЕТС застосовуються в послідовності відповідно до наведеного вище переліку з часовою затримкою, достатньою для перевірки відсутності конфліктів з поточними версіями або інших ускладнень.

В обох інфраструктурах середовища розділені на рівні віртуальної інфраструктури та на рівні прав доступу.

**Принципи технічного професіоналізму:**

Під час виконання будь-яких дій, пов’язаних з цим договором, спеціалісти Сторін зобов’язані дотримуватись наступних принципів та правил:

* Виконання будь-якої дії не може вести до свідомого погіршення стану будь-якої з компонент ЕТС або супутньої інфраструктури;
* Будь-яка дія, яка виконується вперше або має ознаки ризиковості, має бути спочатку протестована на непродуктивному оточенні;
* Будь-яке ускладнення інфраструктури має бути обґрунтованим і має надавати додаткові переваги порівняно з більш простими рішеннями;
* Будь-яка зміна інфраструктури має бути попередньо обговорена та узгоджена між усіма підрозділами, які відповідають за роботу та розвиток ЕТС;
* Будь-яка дія, що може призвести до недоступності компонент ЕТС, має бути заздалегідь прокомунікована щонайменше Виконавцю та електронним майданчикам;
* Рівень логованості дій адміністраторів та користувачів системи в результаті будь-яких дій не має знижуватись;
* Рівень контрольованості доступів користувачів та адміністраторів в результаті будь-яких дій не має знижуватись. Надання імперсоніфікованих доступів або використання системних облікових записів для вчинення користувацьких дій має бути виключено. Жоден з сервісів не має бути запущеним від імені персонального користувацького облікового запису;
* При виконанні будь-яких дій мають бути враховані кращі практики інформаційної безпеки, зокрема OWASP Top 10;
* Має бути виключено встановлення та використання програмних засобів, призначення або логіка роботи яких не зрозуміла Виконавцю;
* За виключенням задач, які передбачають дослідження, усі дії спеціалістів мають бути свідомими і цілковито зрозумілими для їхнього виконавця.

**Виконавець зобов’язується надати послуги (виконати роботи) наступних типів (далі - Типи робіт):**

1. **Підтримка працездатності системи.**
	1. Регулярна перевірка стану компонент Системи на основі даних систем логування та моніторингу або інших доступних джерел інформації;
	2. Виявлення помилок та попереджень в роботі системи, що спричиняють або з високою ймовірністю можуть спричинити некоректну роботу або повну чи часткову недоступність Системи (надалі - технічних інцидентів), базуючись на записах в низькорівневих логах роботи компонент Системи, понаднормовій утилізації фізичних (віртуалізованих) ресурсів, невідповідності роботи бізнес-правил, що виконуються Системою тощо;
	3. Обробка технічних інцидентів шляхом реагування на невідповідність стану Системи нормальному стану та виконання дій по відновленню нормальної роботи Системи;
	4. Перевірка наявності оновлень від виробників програмного забезпечення, перевірка необхідності та безпечності встановлення та виконання встановлення таких оновлень;
	5. Виконання робіт по перевірці роботи механізмів відновлення після збоїв у складі робіт по відновленню даних з резервних копій, розгортанню програмних компонент Системи з використанням скриптів автоматизації та виконанню стрес-тестів інфраструктури;
	6. Оновлення конфігураційних файлів та словників даними, що надаються Замовником;
	7. Виконання адміністративних втручань з метою усунення невідповідностей роботи бізнес-правил існуючим технічним вимогам на запит Замовника;
	8. Виїмка та аналіз логів роботи Системи на запит Замовника;
	9. Документування вирішення інцидентів, типових способів виявлення та усунення проблем, інших дій та типових рішень;
	10. Виконання інших регламентних робіт із забезпечення безперебійної роботи Системи.
2. **Вдосконалення інфраструктури.**
	1. Виявлення можливостей для оптимізації та виконання оптимізації інфраструктури з метою підвищення відмовостійкості, усуненню загроз нормальній роботі Системи та оптимізації витрат на хостинг;
	2. Планове оновлення компонент Системи, що поставляються сторонніми розробниками, згідно з їхнім життєвим циклом. За потреби - перезбірка компонент або наборів компонент Системи до рівня операційних систем включно;
	3. Налаштування, розширення та оптимізація правил роботи систем моніторингу, логування;
	4. Впровадження та вдосконалення механізмів резервного копіювання;
	5. Документування змін в інфраструктури;
	6. Інші типи робіт з технічного адміністрування, що спрямовані на вдосконалення інфраструктури.
3. **Підтримка розробки.**
	1. Налаштування та впровадження механізмів автоматизованого перенесення програмного коду та зібраних програмних модулів середовищами (CI/CD);
	2. Перевірка та підтримка роботи CI/CD;
	3. Збір та надання команді розробки інформації щодо роботи Системи;
	4. Додавання та налаштування роботи нових компонент інфраструктури на запит команди розробки;
	5. Інші види підтримки, що можуть знадобитись у процесі розробки з боку технічного адміністратора.
4. **Організація безпеки.**
	1. Управління налаштуваннями безпеки ЕТС (політики, сертифікати тощо);
	2. Управління налаштуваннями доступу електронних майданчиків;
	3. Впровадження та вдосконалення механізмів захисту інформації з обмеженим доступом (зберігання ключів доступу, налаштування мережевої безпеки, забезпечення безпеки розгортання нових версій коду тощо);
	4. Налаштування рівнів логування подій безпеки;
	5. Збір та надання інформації щодо безпеки роботи системи (інформація з логів доступу, поточних налаштувань тощо);
	6. Інші види робіт, необхідних для організації безпечного функціонування Системи.
5. **Підтримка програмного коду.**
	1. Аналіз програмного коду з метою пошуку помилок або частин коду, виконання яких може призвести до помилок роботи ЕТС, в тому числі шляхом написання і виконання автоматизованих тестів різних видів, усунення знайдених під час такого аналізу помилок, в тому числі, шляхом зміни (оптимізації) програмного коду;
	2. Зміна логіки роботи окремих модулів ЕТС з метою усунення невідповідності між існуючими вимогами до роботи ЕТС та результатами виконання тестування, або за результатами експлуатації ЕТС з метою оптимізації робочих процесів;
	3. Вивчення, контроль та надання пропозицій щодо покращення програмного коду, що надається командою розробки.

 **6. Роботи на замовлення.**

6.1. Роботи на замовлення передбачають виконання робіт, наведених у Типах робіт 1 та 2, якщо виконання однієї такої роботи за попередньою оцінкою згідно з Технічним завданням передбачає більше ніж 35% від місячної кількості годин, що витрачають спеціалісти Виконавця на роботи типу 1-5 згідно з Складом робіт, а також виконується одна або обидві наступні умови:

* очікуваний Замовником строк виконання дії складає менше, ніж один календарний місяць з моменту початку виконання до моменту завершення;
* виконання робіт передбачає залучення спеціалістів з кваліфікацією поза межами технологій, зазначених в цьому Технічному завданні (за виключенням споріднених технологій або інших версій тих самих технологій).

**Відповідальність та часові рамки.**

Впродовж дії договору Виконавець є єдиним зовнішнім суб’єктом, що має фактичний повний доступ рівня технічного (системного) адміністратора до компонент Системи та забезпечує безперервну доступність компонент Системи, версії яких прийняті в перспективну або промислову експлуатацію.

Під технічним інцидентом слід розуміти ситуацію, в якій доступність ЕТС в цілому або її окремих складових змінила свій стан, і внаслідок цього стала частково або повністю обмеженою, або було виявлено вірогідний очевидий ризик такої обмеженості Виконання робіт за Договором передбачає гарантований час реакції на технічний інцидент, регулярність надання оновлення щодо стану вирішення технічного інцидента та неповторюваність одотипних інцидентів. Гарантований час повного вирішення технічних інцидентів не декларується. Утім передбачається, що під час виконання робіт Виконавець докладатиме максимум зусиль та залучатиме всю наявну кваліфікацію та досвід власних співробітників задля забезпечення мінімізації втрат під час можливих технічних інцидентів. У разі неможливості повного швидкого усунення причин та наслідків технічного інциденту Виконавець гарантує виконання робіт, спрямованих зменшення впливу технічного інциденту (збільшення ідентифікатора пріоритету) в часовий проміжок згідно з таблицею нижче.

Опис пріоритетів:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Пріоритет** | **Ідентифікатор пріоритету** | **Короткий опис** |
| **Критичний** | 1 | Збій у роботі ЕТС, якій призвів до її повної непрацездатності або повної непрацездатності однієї з компонент ЕТС. |
| **Високий** | 2 | Збій у роботі ЕТС, який не призвів до її повної непрацездатності, але суттєво вплинув на функціонування ЕТС (наприклад, відсутність доступу до модулю аукціонів у 10% або більше користувачів, неможливість подати/здійснити цінову пропозицію для 30% або більше спроб, тощо). |
| **Середній** | 4 | Збій у роботі ЕТС, якій є помітним, але не має серйозного впливу на її функціонування (наприклад, незначне уповільнення роботи ЕТС або некоректна робота окремої процедури аукціону). |
| **Низький** | 6 | Збій у роботі ЕТС, який мав мінімальний вплив на її роботу або стосується окремо взятого користувача. |

Строки реакції, надання оновлень щодо виконаних дій та результатів, гарантованого зниження впливу інциденту, у робочий час (з 8:00 до 20:00):

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Пріоритет** | **Час реакції** | **Час надання оновлень, не рідше ніж** | **Час гарантованого збільшення ідентифікатора пріоритету на 1** |
| **Критичний** | 15 хвилин | 1 година | 24 години |
| **Високий** | 1 година | 2 години | Протягом 2 календарних днів |
| **Середній** | 8 годин | Один робочий день | За узгодженням |
| **Низький** | Три робочих дні | Три робочих дні | За узгодженням |

Строки реакції, надання оновлень щодо виконаних дій та результатів, гарантованого зниження впливу інциденту, у неробочий час (з 20:00 до 8:00):

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Назва пріоритету** | **Час реакції** | **Час відновлення сервісу** | **Час гарантованого збільшення ідентифікатора пріоритету на 1** |
| **Критичний** | 30 хвилин | 1 година | 24 години |

Роботи по вирішенню інцидентів вважаються коректно виконаними у випадку, якщо впродовж будь-якого одного календарного місяця не було зафіксовано два або більше інциденти, які б мали якісно однакові зовнішні ознаки, наслідки та причини виникнення; при цьому Виконавець за результатами вирішення інциденту явним чином не повідомив про об’єктивні неусувні причини можливого повторного настання інциденту. У зворотному випадку Замовник в односторонньому порядку може визнати послуги такими, що надані неналежним чином.

**Робочі процеси**

1. **Об’єм робіт**

 Уніфікованим кількісним обмеженням об’єму робіт, що застосовується в цьому Договорі, є кількість годин, що витрачає Виконавець на надання послуг щомісяця:

|  |  |
| --- | --- |
| **Тип робіт згідно з розділом “Склад робіт”** | **Кількість годин, щомісячно** |
| Пункти 1-5 | 320 |
| Пункт 6 | За домовленістю |

Загальна кількість годин, впродовж яких можуть надаватись послуги за **Типом робіт п.6 протягом усього часу дії Договору**, не може перевищувати **1 440 годин.** Такі послуги можуть надаватись на замовлення в будь-який проміжок часу впродовж усього часу дії Договору, при цьому такі роботи мають вимагати залучення додаткових спеціалістів з боку Виконавця.

1. **Постановка задач і пріоритезація.**

Основним способом постановки задач Замовником Виконавцю є створення запитів у спеціалізованому програмному забезпеченні для управління обігом запитів. Доступ до такої системи, а також налаштування автоматизованих процесів у ній, надається Замовником. Запити в зазначеній системі мають містити максимально можливо точний опис обставин виникнення задачі та очікуваний результат, а також очікуваний час завершення вирішення. Спеціаліст Виконавця приймає такий запит у роботу згідно з пріоритетом, за необхідності напряму контактує з представником Замовника або іншою уповноваженою особою, що створила запит, та по завершенню робіт додає до запиту опис результатів виконання робіт. Завдання вважається коректно виконаним за наступних умов:

1. Досягнуто очікуваного результату, зазначеного у завданні;
2. У результатах виконання завдання зафіксовано дії, які були виконані для вирішення;
3. \*На основні результатів роботи створено та передано Замовнику документ (технічну інструкцію), що містить опис ситуації та типовий шлях її вирішення (у разі, якщо така ситуація не була описана в документах, створених раніше);
4. \*У репозиторії Замовника розміщено скрипти, що були використані при вирішенні завдання;
5. У коментарях до запиту зазначено, який (які) співробітник(и) та скільки часу витратив безпосередньо на вирішення запиту (в якості цього значення може виступати автоматична фіксація імені Виконавця та часу, під час якого запит знаходився в статусі «В роботі» або аналогічному по змісту статусі).

\*Умови 3 та 4 за погодженням Замовника в кожному окремому випадку, можуть не виконуватись з урахуванням та в залежності від природи запиту і доцільності їхнього виконання.

Технічні інциденти не передбачають обов’язкової необхідності створення запиту для ініціації робіт та/або погодження із Замовником. Роботи можуть бути ініційовані, базуючись на даних моніторингу/логування, повідомленнях від представників Замовника або електронних майданчиків, проактивних діях спеціалістів Виконавця тощо. По завершенню робіт або після пониження ідентифікатора пріоритету до рівня “3” або нижче представник Виконавця фіксує в системі управління обігом запитів інформацію про часові межі інциденту, призначений ідентифікатор пріоритету, первинну інформацію про інцидент, стислий опис перебігу вирішення та результат вирішення технічного інциденту.

Виконавець і Замовник не рідше, ніж раз на два робочі дні, мають проводити спільні зустрічі (в реальному або віддаленому режимі) із залученням всіх співробітників Виконавця та Замовника, що беруть участь у виконанні робіт за цим Договором. Під час таких зустрічей визначається та фіксується:

- загальна пріоритизація робіт на період до наступної зустрічі;

- оцінки часу для запланованих завдань.

За замовчуванням завдання пріоритезуються згідно з Ідентифікатором пріоритету від найменшого до найбільшого. При цьому роботи, не пов’язані з технічними інцидентами, за замовчуванням мають ідентифікатор пріоритету “5”, і може бути змінений Замовником на “3” або “7”. У межах одного ідентифікатора пріоритету вищий пріоритет має надаватись завданню, невиконання якого має більший негативний вплив на роботу системи, а в разі відсутності такого фактору - згідно з побажанням Замовника або згідно з хронологією надходження.

**Для Типу робіт п.6 постановка задач має виконуватись згідно з наступною послідовністю дій:**

1. Замовник у письмовому вигляді або у вигляді електронного листа формулює опис потрібних робіт. Такий опис має включати в себе максимально можливо точний опис очікуваного результату, а також кінцевий строк, до якого роботи мають бути виконані;
2. Виконавець визначає попередню кількість годин, яку він планує витратити на виконання отриманого завдання;
3. Замовник підтверджує початок робіт або відмовляється від їхнього виконання;
4. У разі отримання підтвердження від Замовника Виконавець приступає до виконання. Виконання вважається завершеним, якщо:
	1. Досягнуто очікуваного результату, зазначеного у завданні;
	2. У результатах виконання завдання зафіксовано дії, що були виконані для вирішення;
	3. На основні результатів роботи створено та передано Замовнику документ, що містить опис ситуації та типовий шлях її вирішення (у разі, якщо така ситуація не була описана в раніше створених документах);
	4. У репозиторії Замовника розміщено скрипти, які були використані для вирішення завдання;
5. Виконавець у письмовому вигляді або у вигляді електронного листа звітує про результати виконання, а також про фактично витрачену кількість годин. Кількість годин не може відрізнятись від попередньої оцінки кількості годин більше, ніж на 25%;
6. Замовник приймає або відхиляє звіт. Причиною відхилення може бути:
	1. Невідповідність зазначеної у звіті інформації та фактичного стану компонент ЕТС;
	2. Порушення принципів технічного професіоналізму;
	3. Невідповідність попередньої оцінки часу та фактичної кількості витрачених годин більше, ніж на 25%;
7. У разі відхилення звіту Виконавець зобов’язаний виправити недоліки впродовж трьох календарних днів. В іншому випадку послуг вважаються такими, що не були надані.

3. **Технічна та безпекова нейтральність Виконавця послуг.**

Виконавець (або його засновник/бенефіціар) не можуть прямо чи опосередковано володіти електронним майданчиком, підключеним до ЕТС Prozorro.Продажі, не можуть здійснювати функції (вчиняти дії, бути підрядником з виконання таких функцій) адміністратора (технічного адміністратора) такого електронного майданчика, не можуть розробляти чи підтримувати у будь-який спосіб Програмне забезпечення, що будь-яким чином взаємодіє з Центральною базою даних ЕТС Prozorro.Продажі, не розробляють безпосередньо програмне забезпечення центральної бази даних ЕТС Prozorro.Продажі; не мають прямих або афілійованих зв’язків з російською федерацією та будь-яким великим бізнесом, пов’язаним з російською федерацією.