

ДОДАТОК 2
до тендерної документації

Інформація про необхідні технічні, якісні та кількісні характеристики предмета закупівлі — технічні вимоги до предмета закупівлі

ТЕХНІЧНА СПЕЦИФІКАЦІЯ

Назва предмета закупівлі	Послуги з надання права використання пакетів оновлення та інформаційно-консультаційних послуг з питань обслуговування Комп'ютерної програми «Комплексна система автоматизації підприємства «IS-pro» (IC-ПРО)
Код ДК 021:2015	72260000-5 «Послуги, пов'язані з програмним забезпеченням»
Назва послуги номенклатурної позиції предмета закупівлі та код послуги, визначеного згідно з Єдиним закупівельним словником, що найбільше відповідає назві номенклатурної позиції предмета закупівлі	Послуги з надання права використання пакетів оновлення та інформаційно-консультаційних послуг з питань обслуговування Комп'ютерної програми «Комплексна система автоматизації підприємства «IS-pro» (IC-ПРО) (ДК 021:2015:72260000-5 «Послуги, пов'язані з програмним забезпеченням»)
Обсяг надання послуг	1 послуга
Місце надання послуг	будівлі Міністерства закордонних справ України за адресою: м. Київ, Михайлівська площа , 1.
Строк надання послуг	З дати підписання Договору по 31.12.2026 року (включно)

1. Учасник має надати гарантійний лист щодо підтримки роботи Комплексної системи автоматизації підприємства «IS-pro», яка включатиме технічну підтримку програмного забезпечення «IS-pro», відповідно до потреб замовника (додаток 2).
2. Учасники процедури закупівлі повинні надати за підписом уповноваженої особи учасника лист-згоду на підписання проекту договору.



ДОКУМЕНТ СЕД МЗС АСКОД

Підписувач Маньковський Євген Владиславович
Сертифікат 3FAA9288358EC003040000008E003A005515D900
Дійсний з 18.09.2024 0:00:00 по 17.09.2026 23:59:59



МЗС
212/212-068-69960-ВН від 17.06.2026

Умови та порядок здійснення надання Послуг

1. Послуги за Договором надаються Виконавцем віддалено.
 - 1.1. У разі необхідності фахівці Виконавця виконують обумовлені Сторонами необхідні роботи в рамках надання Послуг в приміщенні Замовника.
2. Обсяг надання Послуг:
 - 2.1. Перелік та склад *послуг з надання права використання пакетів оновлень Комп'ютерної програми «Комплексна система автоматизації підприємства «IS-pro» (IC-ПРО) для апарату МЗС та ЗДУ* включають:
 - 2.1.1. своєчасна інсталяція нових версій (компонентів) ПЗ «IS-pro», пов'язаних зі зміною законодавства України або функціональних можливостей ПЗ «IS-pro», контроль за дотриманням стандартів у сфері обліку праці та заробітної плати;
 - 2.1.2. доступ до онлайн-сервісу – сайт _____. Для реєстрації необхідно звернутись за телефоном _____;
 - 2.1.3. внесення змін до вихідних форм під потреби користувача (Замовника);
 - 2.1.4. налаштування та міграція (експорт) даних у систему М.Е.Дос, клієнт-банк;
 - 2.1.5. невідкладне відновлення працездатності, створення/редагування облікових записів, налаштування функцій користувача (Замовника).
 - 2.2. Перелік та склад *інформаційно-консультаційних послуг з питань обслуговування Комп'ютерної програми «Комплексна система автоматизації підприємства «IS-pro» (IC-ПРО) для апарату МЗС та ЗДУ* включають:
 - 2.2.1. налаштування ПЗ «IS-pro» та забезпечення коректного функціонування ПЗ «IS-pro» заробітна плата для апарату МЗС на 4 робочих місця, заробітна плата для ЗДУ на 8 робочих місць;
 - 2.2.2. внесення змін до вихідних форм під потреби Замовника;
 - 2.2.3. налаштування для експорту в банк файлів даних виплат заробітної плати, авансу, виплат у міжрозрахунковий період;
 - 2.2.4. надання консультацій для вирішення поточних питань щодо ведення обліку заробітної плати на території Замовника;
 - 2.2.5. надання консультацій щодо експлуатації ПЗ «IS-pro» з виїздом фахівців Виконавця на підприємства Замовника або шляхом підключення за допомогою віддаленого доступу;
 - 2.2.6. послуги щодо налаштування ПЗ «IS-pro»;
 - 2.2.7. підготовка та передача Замовнику модулів інсталяції нових та дороблених модулів;
 - 2.2.8. підготовка та передача Замовнику технічної документації та керівництв щодо встановлення нових версій;
 - 2.2.9. підготовка та передача Замовнику модулів для автоматичної модифікації структури баз даних та конвертації існуючих даних в нову структуру бази даних тощо;
 - 2.2.10. генерування та надання ключа реєстрації системи для забезпечення встановлення пакетів оновлення, що включає запис нових версій комп'ютерної програми, пов'язаних зі зміною законодавства або зміною функціональних можливостей комп'ютерної програми;
 - 2.2.11. підключення доступу до онлайн-сервісу – сайт _____ на період обслуговування (термін обслуговування обумовлений строком дії чинного договору);
 - 2.2.12. регламент роботи з системою комплексної автоматизації господарської діяльності автоматизованої системи;
 - 2.2.13. консультування користувачів адміністраторів системи з виїздом фахівців Виконавця на підприємства Замовника з приводу створення резервних копій системи;
 - 2.2.14. консультування адміністраторів системи з приводу відновлення даних системи після збою з резервної копії;
 - 2.2.15. консультування адміністраторів системи щодо відновлення працездатності системи у разі виникнення нештатних ситуацій;
 - 2.2.16. консультація користувачів та адміністраторів системи з питань формування

звітів;

- 2.2.17. консультування користувачів та адміністраторів системи з приводу налаштування користувацького інтерфейсу в рамках можливостей програми;
- 2.2.18. консультування адміністраторів системи щодо створення та/або редагування облікових записів (включаючи зміну паролів) користувачів системи в рамках можливостей програми;
- 2.2.19. консультування адміністраторів системи щодо налаштування користувацьких прав та доступів на об'єкти системи в рамках можливостей програми;
- 2.2.20. налагодження вихідних документів, звітних форм комп'ютерної програми системи.

3. Визначення термінів:

- 3.1. Година – в даному документі годиною називається робоча година.
- 3.2. День – в даному документі днем називається робочий день.
- 3.3. Робочий час – означає звичайні робочі години (09.00-18.00) в робочі дні з урахуванням відповідних святкових та неробочих днів, яких дотримуються в офісі Замовника.
- 3.4. Система обміну інформацією клієнтами (далі Helpdesk) – система обміну інформацією Замовника з Виконавцем за допомогою Веб-порталу _____ – відкритий додаток (система) для управління проєктами та завданнями, реєстрації та обробки заявок, який адмініструється Виконавцем та може використовуватись Замовником для звернення з метою усунення інциденту та отримання консультації.
- 3.5. Консультація – письмова (електронною поштою, за допомогою Системи обміну або усна (на об'єкті Замовника, за телефоном) відповідь на питання з установки, налаштування, функціонування або особливостей роботи ПЗ «IS-pro».
- 3.6. Заявка (звернення) – це повідомлення Замовника Службі технічної підтримки в системі Helpdesk про проблеми, які виникають при роботі з ПЗ «IS-pro», а також надання пропозицій щодо вдосконалення її функціонування.
- 3.7. Час реагування – це час, з моменту отримання заявки, протягом якого Виконавець зобов'язується приступити до роботи над інцидентом Замовника, способом, передбаченим в цьому Договорі, за умови отримання необхідної та достатньої інформації та/або даних щодо такого інциденту. В необхідних випадках Виконавець може запитувати копію бази даних Замовника для вирішення інцидентів.
- 3.8. Документовані функції системи – перелік функціональних можливостей системи, що задекларовані в документації на систему.
- 3.9. Інцидент – це будь-яка подія, яка не є частиною стандартних операцій з надання послуги, яка призвела або може призвести до порушення або зниження якості цієї послуги.
- 3.10. Інцидент з терміновим пріоритетом – подія, при якій система «IS-pro» в цілому працездатна, але одна (чи декілька) з її документованих функцій повністю не виконується, і при цьому для такої функції не існує шляхів отримання аналогічного результату іншим способом. Повне порушення працездатності бази.
- 3.11. Інцидент з високим пріоритетом – подія, при якій система «IS-pro» в цілому працездатна, але одна (чи декілька) з її документованих функцій повністю не виконується, при цьому для такої функції існує шлях отримання аналогічного результату іншим способом, а так само якщо ця функція виконується з обмеженнями, не описаними в документації або інших інформаційних матеріалах по підтримці системі «IS-pro».
- 3.12. Інцидент з нормальним пріоритетом – подія, при якій система «IS-pro» в цілому працездатна, але одна (чи декілька) з її документованих функцій повністю не виконується, при цьому для такої функції існує шлях отримання аналогічного результату іншим способом, а так само якщо ця функція виконується з обмеженнями, не відбитими в документації або інших інформаційних матеріалах по системі «IS-pro». При цьому реалізація цієї функції (функцій) "обхідним" шляхом не більше трудомістка в порівнянні з нормальним функціонуванням системи.
- 3.13. Інцидент з низьким пріоритетом – будь-яка інша подія, яка не підпадає під визначення наведені вище.

4. Порядок надання Послуг

- 4.1. Замовник зобов'язується забезпечити функціонування системи відповідно вимог до апаратних і системних засобів, описаних в документації системи, яка знаходиться в складі дистрибутиву наданого Замовнику.
- 4.2. Замовник для забезпечення процесів супроводження і технічної підтримки системи створює на власних технічних засобах відповідне тестове середовище для перевірки працездатності системи після встановлення оновлень.
- 4.3. Виконавець відповідає за працездатність системи згідно документації системи та оновлень до неї.
- 4.4. Послуги з супроводу та технічної підтримки, передбачені цим Договором, не стосуються апаратних засобів, системного програмного забезпечення та прикладного програмного забезпечення інших виробників, встановленого на персональних комп'ютерах користувачів системи.
- 4.5. Послуги з супроводу та технічної підтримки системи надаються представникам Замовника.
- 4.6. Прийом звернень по телефону в робочий час Замовника: з 09.00 до 18.00 годин в робочі дні та цілодобово в усі дні тижня по системі helpdesk шляхом розміщення електронних запитів на виконання робіт.
- 4.7. Звернення щодо отримання консультації необхідно зареєструвати в системі Helpdesk з вказанням:
 - назви структурної одиниці;
 - підсистеми;
 - виду документу або звіту, та його унікальний ідентифікатор (номер, дата, системний код звіту);
 - детального опису проблеми з послідовністю дій та скріншотами документів, інтерфейсів та звітів, у випадку системної помилки з вказанням повного тексту помилки;
 - пріоритету звернення;
 - прізвища, ім'я та по-батькові, телефону користувача системи, на якому виявлений інцидент, його електронної пошти (в разі необхідності).

Події (дії) та строки надання інформаційно-консультаційних послуг щодо роботи ПЗ «IS-pro» представлені нижче у таблиці 1.

Таблиця 1. Події (дії) та строки надання послуг

Подія або дія	Час реагування (робочі години)
Технічна підтримки	В робочі дні з 9:00 до 18:00 години
Інцидент з терміновим пріоритетом	Протягом 4 (чотирьох) годин з моменту отримання повідомлення Виконавцем
Інцидент з високим пріоритетом	Протягом 16 (шістнадцяти) годин з моменту отримання повідомлення Виконавцем
Інцидент з нормальним пріоритетом	Протягом 28 (двадцяти восьми) годин з моменту отримання повідомлення Виконавцем
Інцидент з низьким пріоритетом	Протягом 44 (сорока чотирьох) годин з моменту отримання повідомлення Виконавцем

- 4.8. Рівень критичності інциденту може бути змінено Виконавцем за згодою Сторін. За запитом Замовника – Виконавець зобов'язується надати обґрунтування зміни пріоритетності завдання.
- 4.9. Час реагування Замовником на зустрічні та/або уточнюючі запитання Виконавця згідно пріоритетів такий же, як у Виконавця (див. таблицю 1).
- 4.10. У випадку, якщо Замовник виявляє інцидент, пов'язаний з функціонуванням системи, він зобов'язаний негайно зареєструвати його в системі Helpdesk (_____). У разі недоступності з будь-яких причин зазначеної системи, Замовник повідомляє Виконавця про наявність інциденту в іншій спосіб:
 - засобами електронної пошти;

- телефоном (гаряча лінія тощо);
 - іншими засобами електронного зв'язку.
- 4.11. У зверненні Замовника можуть бути питання, які потребують роз'яснення та/або описання проблематики, що вимагають вирішення. Для більш оперативного вирішення питань звернення повинне включати наступну інформацію:
- контакти особи, що відповідають за вирішення інциденту з боку Замовника;
 - контакти особи, що відповідає за узгодження переадресованих Виконавцем питань;
 - рівень критичності інциденту;
 - дату та час виникнення інциденту;
 - вплив інциденту на роботу ПК;
 - усю наявну релевантну інформацію щодо інциденту (опис проблеми й дій (бажано, по крокам), в процесі виконання яких вона виникла, з використанням термінології, прийнятої при опису продукту; скріншоти (зображення екрану));
 - додатково Виконавцем може бути запитана інформація з налаштувань ПК.
- 4.12. Для демонстрації інциденту необхідне надання Замовником скріншотів й графічних пояснень, які можуть допомогти Виконавцеві у вирішенні проблеми. Скріншоти повинні бути запаковані програмами архівування (RAR, ZIP) та передані через систему Helpdesk.
- 4.13. У випадку, якщо Замовник виявляє інцидент з аварійним пріоритетом, він зобов'язаний негайно зареєструвати його в системі Helpdesk (____), та окремо повідомити Виконавця про наявність інциденту з аварійним пріоритетом в інший спосіб: засобами електронної пошти, телефоном (гаряча лінія тощо), іншими засобами електронного зв'язку.
- 4.14. Після вирішення інциденту Виконавець повинен виконати дії по занесенню даних стосовно закриття задачі на Веб-порталі Helpdesk. У разі недоступності з будь-яких причин системи відслідковування задач, Виконавець повідомляє Замовника електронною поштою та/або телефоном.
- 4.15. Незалежно від способу повідомлення Виконавець повинен надати Замовнику наступну інформацію:
- час та день, коли задачу було вирішено;
 - причина, яка зумовила інцидент;
 - рекомендації щодо уникнення та повторення інциденту (якщо можливо).
- 4.16. У разі, якщо Замовник підтвердив закриття задачі, моментом вирішення задачі вважається час надання Виконавцем повідомлення про вирішення задачі. Якщо Замовник виявив, що інцидент не вирішено, та повідомив про це Виконавця електронною поштою, то така задача вважається не закритою.

5. Відповідальні представники від Виконавця:

№	Питання	Прізвище, ім'я та по батькові	Телефон	Мобільний телефон	e-mail
1	Загальні				
2	Фінансові				
3	Технічні				
4	Електронна пошта технічної підтримки				
5	Сайт				