

**Обґрунтування технічних та якісних характеристик предмета закупівлі,
розміру бюджетного призначення та очікуваної вартості предмета
закупівлі**

Предмет закупівлі: Послуги з технічної підтримки програмного забезпечення АСКОД у складі системи електронного документообігу

Код ДК 021:2015: 48310000-4 Пакети програмного забезпечення для створення документів, 48311000-1 Пакети програмного забезпечення для систем управління документообігом Єдиного закупівельного словника.

Ідентифікатор закупівлі: UA-2026-06-08-012878-a

Ідентифікатор плану закупівлі: UA-P-2026-06-08-004632-a

Розмір бюджетного призначення, очікуваної вартості предмета закупівлі:

Закупівля проводиться згідно з розрахунком витрат до кошторису Полтавської обласної ради на 2026 рік на виконання пункту 2.1 напряму 2 «Розвиток територіальних громад області» Програми розвитку місцевого самоврядування у Полтавській області на 2024 – 2026 роки, з метою забезпечення функціонування системи електронного документообігу АСКОД, а саме технічна підтримка програмного забезпечення АСКОД у складі системи електронного документообігу Полтавської обласної ради.

Розмір бюджетного призначення та/або очікувана вартість предмета закупівлі: обласний бюджет Полтавської області, 494 970,00 грн (чотириста дев'яносто чотири тисячі дев'ятсот сімдесят гривень 00 копійок) з ПДВ, КЕКВ 2240.

Очікувана вартість предмета закупівлі була визначена із застосуванням Примірної методики визначення очікуваної вартості предмета закупівлі затвердженої наказом Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України від 18.02.2020 № 275 методом запиту пропозиції у постачальника послуг – Приватного акціонерного товариства «Центр комп'ютерних технологій «ІнфоПлюс».

Вимоги до якості, технічне завдання:

Виконавцем послуг, щодо підключення СЕД, є Приватне акціонерне товариство «Центр комп'ютерних технологій «ІнфоПлюс», якому належать авторські та майнові права інтелектуальної власності (у тому числі на програмне забезпечення: «АСКОД Корпоративний» та «АСКОД WEB»), які обліковуються на балансі даного підприємства як нематеріальні активи.

Полтавська обласна рада, під час своєї діяльності, має нагальну потребу у отриманні послуг щодо технічної підтримки програмного забезпечення АСКОД, а саме отримання оновлень, та нових версій програмного забезпечення АСКОД шляхом постачання хотфіксів або релізів.

Хотфікс (Hotfix) – дані, призначені для швидкого та оперативного внесення певних змін до програмного забезпечення АСКОД; реліз (Release) – плановий

випуск програмного забезпечення АСКОД, до якого внесені певні суттєві зміни. Таким чином, оновлення програмного забезпечення АСКОД передбачає внесення змін до вихідного коду комп'ютерної програми.

Виходячи з вищенаведеного право на внесення змін до вихідного коду програмного забезпечення АСКОД належить виключно Приватному акціонерному товариству «Центр комп'ютерних технологій «ІнфоПлюс».

Отже, вибрати іншого виконавця щодо технічної підтримки програмного забезпечення АСКОД у складі системи електронного документообігу є неможливим, оскільки це суперечить вимогам Закону України «Про авторське право та суміжні права».

Статтею 418 Цивільного Кодексу України (далі – Кодекс) передбачено, що право інтелектуальної власності - це право особи на результат інтелектуальної, творчої діяльності або на інший об'єкт права інтелектуальної власності, визначений цим Кодексом та іншим законом.

Статтею 431 Кодексу визначено, що порушення права інтелектуальної власності, в тому числі невизнання цього права чи посягання на нього, тягне за собою відповідальність, встановлену цим Кодексом, іншим законом чи договором.

Враховуючи вищезазначене та відповідно до підпункту 5 пункту 13 Особливостей здійснення публічних закупівель товарів, робіт і послуг для замовників, передбачених Законом України «Про публічні закупівлі», на період дії правового режиму воєнного стану в Україні та протягом 90 днів з дня його припинення або скасування, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 12.10.2022 №1178 (далі – Особливості), а саме: існує необхідність захисту прав інтелектуальної власності, а також мають місце підстави для придбання замовником послуг без застосування відкритих торгів та/або електронного каталогу для закупівлі товару за предметом: «Технічна підтримка програмного забезпечення АСКОД у складі системи електронного документообігу (за кодом ДК 021:2015 – 48310000-4 48310000-4 Пакети програмного забезпечення для створення документів)» у АТ «ІнфоПлюс».

ТЕХНІЧНІ ВИМОГИ

щодо технічної підтримки програмного забезпечення АСКОД у складі системи електронного документообігу

1. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

1.1. Адміністратор СЕД – уповноважена особа Замовника, відповідальна за забезпечення належного функціонування СЕД, управління обліковими записами користувачів, моніторинг технічного стану серверних ресурсів, організацію резервного копіювання даних, взаємодію з Виконавцем з питань технічної підтримки та інсталяції оновлень Програми АСКОД. Адміністратор СЕД забезпечує дотримання вимог інформаційної безпеки, контролює права доступу користувачів, веде журнали подій системи та відповідає за своєчасне надання необхідних матеріалів і відомостей Виконавцю для належного надання послуг технічної підтримки.

1.2. Програма АСКОД – це програмне забезпечення АСКОД у складі системи електронного документообігу Замовника, перелік якого наведений у пункті 2.2

«Технічних вимог щодо технічної підтримки програмного забезпечення системи електронного документообігу» (далі – Технічні вимоги).

1.3. Метадані – це структуровані дані, що представляють собою характеристики сутностей процесів документообігу для цілей їх ідентифікації, пошуку, оцінки, управління ними, включаючи відомості про формати, структуру, обсяги та інші формальні властивості інформаційних об'єктів.

1.4. SQL (Structured Query Language) – це діалогова мова програмування (мова структурованих запитів) для маніпулювання даними і внесення змін до бази даних, а також управління базами даних.

1.5. Програмна продукція – результат комп'ютерного програмування, метою якого є оновлення Програми АСКОД та/або Метаданих, та/або SQL-запитів, для системи електронного документообігу Замовника.

Програмна продукція може бути плановою та позаплановою.

Планова Програмна продукція розробляється Виконавцем у зв'язку з:

- змінами чинного законодавства, які обумовлюють необхідність внесення змін та/або доповнень до Програми АСКОД;
- розширенням та/або удосконаленням функціональних можливостей Програми АСКОД;
- іншими причинами, пов'язаними з функціонуванням Програми АСКОД (оновлення версій операційних систем, змінами у криптографічних програмних засобах, змінами у програмному забезпеченні інших виробників, посилення інформаційної безпеки тощо) і які обумовлюють внесення змін та/або доповнень до Програми АСКОД.

Позапланова Програмна продукція розробляється Виконавцем для виправлення Недоліків у Програмі АСКОД або з інших причин, що потребують негайного оновлення Програми АСКОД.

Періодичність постачання планової Програмної продукції визначається Виконавцем.

Періодичність постачання позапланової Програмної продукції визначається Виконавцем за результатами опрацювання Запитів від Замовника або самостійно - для оперативного усунення виявлених Недоліків та/або в цілях забезпечення безпеки Програми АСКОД та/або оперативного усунення критичних вразливостей СЕД.

1.6. Запит – це запит Адміністратора СЕД або іншої відповідальної особи Замовника, який надається у встановленій формі відповідальній особі Виконавця і містить завдання щодо усунення результатів Інцидентів у Програмі АСКОД або з інших причин, визначених цими Технічними вимогами.

1.7. Недолік – стан Програми АСКОД, коли видаються результати або виконуються дії, які сприймаються користувачем як неправильні, або не виконуються певні дії, або відсутні певні функції. Результатом Недоліку є Інцидент.

1.8. Інцидент – це порушення роботи Програми АСКОД, що має такі форми:

- Відмова;
- Апаратний збій;
- Програмний дефект;
- Інформаційна помилка;

- Ергономічний інцидент.

1.9. Відмова – це відхилення роботи Програми АСКОД від очікуваного результату функціонування або неможливість Програми АСКОД виконувати функції, визначені вимогами й обмеженнями експлуатаційної документації Виконавця.

1.10. Апаратний збій – це порушення штатного функціонування апаратних засобів, які виникають як наслідок:

- тимчасової непрацездатності технічного забезпечення (серверного, периферійного, мережевого, персональних комп'ютерів, каналів зв'язку або інших пристроїв);
- відмови системного програмного забезпечення;
- непрацездатності інших програмно-апаратних засобів;
- помилкових дій користувачів програми АСКОД;
- впливу інших факторів, у тому числі зовнішніх.

1.11. Програмний дефект – стан Програми АСКОД, коли в процесі її функціонування видаються (формується, виводяться на екран або друкувальний пристрій, передаються до інших комп'ютерних програм) неправильні результати, або припиняється її виконання в штатному режимі, і причиною якого можуть бути помилки, допущені в процесі проектування комп'ютерних програм:

- Програми АСКОД;
- програмного забезпечення Oracle;
- системного програмного забезпечення;
- програмного забезпечення інших виробників.

Програмні дефекти можуть бути наслідком помилок у текстах кодів комп'ютерних програм, у SQL-запитах, у Метаданих, або наслідком несанкціонованого втручання до Програми АСКОД або до бази даних системи електронного документообігу Замовника.

1.12. Інформаційна помилка – невідповідність даних, що опрацьовуються або видаються Програмою АСКОД, встановленому діапазону значень або порушення вмісту і цілісності цих даних, що можуть виникнути в процесі передачі цих даних каналами зв'язку, або через збої пристроїв вводу, або внаслідок збоїв інших технічних засобів, або з причин Програмних дефектів, або як наслідок дій користувачів.

1.13. Ергономічний інцидент – стан Програми АСКОД, коли здійснюється її функціонування в нештатному (некоректному) режимі або видаються неправильні результати, як наслідок дій користувача під час його роботи з Програмою АСКОД через недосконалість інтерфейсних рішень у Програмі АСКОД, які призводять до регулярних помилкових дій оператора.

1.14. Доопрацювання – це процес внесення конструктивних змін до текстів коду Програми АСКОД та/або до SQL-запитів та/або до Метаданих шляхом комп'ютерного програмування з метою забезпечення реалізації очікуваних вимог Замовника, що передбачають усунення виявленого Інциденту такими способами, які не потребують суттєвого розширення або зміни функціональності Програми АСКОД та не потребують модифікації структури бази даних.

1.15. Удосконалення – це процес внесення конструктивних змін (модернізації) до текстів коду Програми АСКОД та/або до SQL-запитів та/або до Метаданих

шляхом комп'ютерного програмування, які вимагають суттєвого розширення або зміни функціональності Програми АСКОД та/або модифікації структури бази даних, з метою реалізації очікуваних вимог Замовника, оформлених належним чином відповідно до стандартів, прийнятих у сфері інформатизації і які застосовуються під час розробки програмного забезпечення інформаційно-комунікаційних систем. Удосконалення Програми АСКОД здійснюються на підставі відповідного технічного завдання (технічних вимог) та в порядку, передбаченому договором, укладеним із Замовником.

1.16. Хотфікс – доопрацьовані компоненти програми АСКОД, призначені для швидкого та оперативного внесення певних змін до Програми АСКОД.

1.17. Реліз – плановий або позаплановий випуск програмного забезпечення “АСКОД Корпоративний” та/або програмного забезпечення “АСКОД WEB” та/або програмного забезпечення “АСКОД АРМ Керівника” та/або програмного забезпечення “АСКОД Керівник”, до якого внесені певні суттєві зміни.

1.18. СЕД – система електронного документообігу Замовника.

1.19. Робочий день – тривалість робочого дня Виконавця: з понеділка по п'ятницю з 9.00 год. до 18.00 год.

1.20. Критичні вразливості СЕД - це недоліки в програмному коді Програми АСКОД, що можуть бути використані третіми особами для отримання несанкціонованого доступу до СЕД, компрометації даних або порушення порядку штатного функціонування СЕД.

1.21. Сервіс «АСКОД Support» - це спеціалізований онлайн-сервіс Виконавця, призначений для приймання, реєстрації, оброблення та контролю виконання Запитів. Доступ до Сервісу «АСКОД Support» надається Замовнику після укладення договору технічної підтримки програми АСКОД шляхом надсилання індивідуального логіну і паролю на електронну пошту Замовника. Через Сервіс «АСКОД Support» Замовник має можливість створювати та надсилати Запити, відстежувати їхній статус, отримувати відповіді й рекомендації від Виконавця, а також переглядати історію звернень у межах наданої технічної підтримки.

1.22. Відповідальна особа Виконавця - особа, яка визначена Виконавцем для взаємодії з відповідальною особою зі сторони Замовника та/або представник відділу технічної підтримки Виконавця.

1.23. Відповідальна особа Замовника – Адміністратор СЕД або інша особа, яка визначена Замовником для взаємодії з Відповідальною особою Виконавця.

2. ЗАГАЛЬНІ ВІДОМОСТІ

2.1. Технічні вимоги визначають порядок надання, склад та обсяги послуг технічної підтримки Програми АСКОД у складі СЕД.

2.2. Послуги технічної підтримки розповсюджуються на таку Програму АСКОД, що використовується у складі СЕД:

№	Назва Програми АСКОД	Одиниця виміру	Кількість
1	Система електронного документообігу АСКОД у складі програмного забезпечення: “АСКОД Корпоративний”, “АСКОД WEB”	процесорна ліцензія	1

2.3. Програма АСКОД інстальована на серверах, визначених Замовником, та функціонує у середовищі операційної системи Windows Server з використанням

системи керування базами даних Oracle Database.

2.4. Послуги технічної підтримки стосуються Програми АСКОД, а також SQL-запитів та Метаданих (включаючи описи структури таблиць даних), які містяться в базі даних Oracle і які створено Виконавцем.

2.5. Послуги технічної підтримки стосуються програмного забезпечення Oracle тільки в рамках взаємодії з Програмою АСКОД.

2.6. Послуги технічної підтримки, передбачені цими Технічними вимогами, не стосуються системного програмного забезпечення, у тому числі антивірусних та криптографічних програмних засобів, та програмного забезпечення інших виробників, яке не входить до складу СЕД і з яким може взаємодіяти Програма АСКОД.

2.7. Послуги технічної підтримки включають у себе постачання Програмної продукції та консультування Адміністраторів СЕД щодо поставленої Програмної продукції та функціонування СЕД.

2.8. Послуги технічної підтримки не включають послуги з Удосконалення Програми АСКОД, а також інші послуги, що не відносяться до предмету договірних відносин Сторін. Послуги технічної підтримки не включають послуги з відновлення серверного середовища Замовника, що викликані через інциденти, не пов'язані з діями Виконавця чи Програмною продукцією.

3. ВИМОГИ ДО СЕРЕДОВИЩА ФУНКЦІОНУВАННЯ СЕД

3.1. Для забезпечення штатної роботи Програми АСКОД Замовник зобов'язаний забезпечити рекомендовані технічні характеристики для серверів та робочих станцій користувачів СЕД.

3.2. Рекомендовані вимоги до серверу баз даних СЕД:

Кількість одночасно працюючих користувачів	Апаратні вимоги
50 - 100	CPU: 1-х процесорний Intel XEON (6-8 ядер); RAM: 24 Gb; HDD: від 1TB RAID 1 (рекомендується 10); Мережевий інтерфейс: 100/1000; OS: Windows Server 2019 й вище.
100 - 500	CPU: 2-х процесорний Intel XEON (по 8-12 ядер); RAM: 32 Gb; HDD: від 4TB RAID 10; Мережевий інтерфейс: 1000; OS: Windows Server 2019 й вище
Більше 500	2 x Intel® Xeon® (по 12-16 ядер); RAM: 128 Gb; HDD: більше 8Tb SAS+SSD RAID 10 (або дискове сховище 8 Tb (з розширенням), fiber channel 8 Gb й більше); Мережевий інтерфейс: 1000/10000; OS: Windows Server 2019 й вище/Oracle Linux.

3.3. Рекомендовані вимоги до серверу додатків (WEB-серверу):

Кількість одночасно працюючих користувачів	Апаратні вимоги
50 - 100	CPU: 1-х процесорний Intel XEON (6 ядер); RAM: 24 Gb; HDD: від 500 Gb рекомендується RAID; Мережевий інтерфейс: 100/1000; OS: Windows Server 2016 й вище.

100 - 500	CPU: 2-х процесорний Intel XEON (по 6-8 ядер); RAM: 32 Gb; HDD: від 1 Tb Gb рекомендується RAID; Мережевий інтерфейс: 1000; OS: Windows Server 2016 й вище
Більше 500	CPU: 2-х процесорний Intel XEON (по 8-12 ядер); RAM: 32-64 Gb; HDD: від 1 Tb рекомендується RAID; Мережевий інтерфейс: 1000; OS: Windows Server 2016 й вище.

3.4. Рекомендовані вимоги до робочих місць користувачів СЕД:

Тип ліцензії	Апаратні та програмні вимоги
АСКОД Корпоративний	CPU: Intel Core i3 - 3,0Mhz; RAM: 8 Gb; HDD: 250 Gb (SSD); Монітор: 24" 1920x1080 (16:9); OS: Windows 10 й вище.
АСКОД WEB	CPU: Intel Pentium 2,7 Mhz; RAM: 8 Gb; HDD: 250 Gb (SSD); Монітор: 24" 1920x1080 (16:9); OS: Windows/Linux/MAC.

3.5.Інциденти, що є наслідком невідповідності технічних характеристик для серверів СЕД та робочих станцій користувачів СЕД характеристикам, наведеним у цих Технічних вимогах, не опрацьовуються Виконавцем.

3.6.Для розрахунку серверних ресурсів в дата центрі (або віртуалізації) необхідно орієнтуватися на вищенаведені дані потужностей і параметрів.

3.7.Для розміщення серверу баз даних в хмарах потрібно врахувати наступні параметри дискової підсистеми:

- швидкість дискової підсистеми (IOPS): Мінімум 2000 IOPS на дисках типу Classic SSD;

- об'єм дискової підсистеми: Розрахунок об'єму бази даних потрібно провести наступним чином: для робочої бази даних: 500 Gb + Розрахунковий об'єм бази даних x 2,15. З можливістю додавання ресурсів; для робочої та тестової бази даних: 500 Gb + Розрахунковий об'єм бази даних x 3,2. З можливістю додавання ресурсів.

4. ВИМОГИ ДО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОЇ БЕЗПЕКИ СЕД

4.1. З метою забезпечення інформаційної безпеки СЕД Замовник зобов'язаний вживати усіх необхідних організаційних і технічних заходів, спрямованих на захист інформаційних ресурсів від несанкціонованого доступу, модифікації, знищення чи розголошення, відповідно до вимог законодавства України у сфері захисту інформації.

4.2. З метою підвищення рівня інформаційної безпеки та мінімізації ризиків несанкціонованого доступу до СЕД, Замовнику рекомендується впровадити такі організаційно-технічні заходи:

4.2.1. Захист облікових записів:

- встановити обов'язкову політику складних паролів (мінімум 12 символів, з використанням великих/малих літер, цифр та спеціальних символів), заборонити повторне використання попередніх паролів та налаштувати регулярну зміну паролів;

- увімкнути двофакторну авторизацію (2FA) для всіх користувачів, а також доступ через VPN, що суттєво знижує ризик несанкціонованого доступу навіть у разі компрометації пароля;

- налаштувати блокування облікового запису після невдалих спроб входу з автоматичним блокуванням до 24 годин або до втручання Адміністратора СЕД. Регулярно моніторити відпрацювання події;

- обмежити права на редагування облікових записів виключно Адміністратором СЕД, що унеможливить несанкціоновану зміну параметрів доступу;

- регулярно перевіряти активність облікових записів та деактивувати користувачів, які не працюють у СЕД або звільнені;

- налаштувати сповіщення на електронну пошту про авторизацію з невідомих пристроїв, щоб користувач міг оперативно відреагувати у разі підозрілої активності.

4.2.2. Захист трафіку та WEB-ресурсів:

- встановити SSL-сертифікати на всі веб-сайти та сервіси для забезпечення шифрування даних, що передаються;

- обмежити доступ до внутрішніх ресурсів лише через VPN з обов'язковою двофакторною автентифікацією, що дозволяє безпечно підключатись із зовнішніх мереж;

- встановити WAF (Web Application Firewall) або інші засоби контролю запитів перед WEB-компонентами системи (для фільтрації та блокування шкідливого HTTP/HTTPS-трафіку).

4.2.3. Антивірусний захист:

- встановити антивірусне програмне забезпечення на всі сервери СЕД та забезпечити регулярну перевірку їх на наявність шкідливого програмного коду; у разі розгортання СЕД на хмарних ресурсах, організованих Виконавцем, обов'язок щодо впровадження та підтримання антивірусного захисту серверів покладається на Виконавця;

- забезпечити антивірусний захист усіх робочих станцій, з централізованим керуванням і оновленням баз сигнатур.

4.2.4. Аудит та моніторинг дій користувачів:

- обмежити доступ до журналів подій та логів лише Адміністраторам СЕД;

- налаштувати стабільну роботу модуля «Моніторинг API» з автоматичним блокуванням користувачів у разі виявлення аномальної активності або перевищення допустимої кількості запитів, що може свідчити про компрометацію облікових даних.

4.2.5. Резервне копіювання та оновлення:

- регулярно створювати резервні копії бази даних СЕД, зберігати їх фізично або логічно окремо від основних серверів, а також періодично перевіряти можливість відновлення з них; у разі розгортання СЕД на хмарних ресурсах, організованих Виконавцем, обов'язок щодо створення резервних копій баз даних СЕД покладається на Виконавця;

- забезпечити своєчасне оновлення СЕД та всіх її компонентів, щоб уникнути використання вразливостей у застарілих версіях Програми АСКОД.

4.2.6. Контроль доступу до серверної інфраструктури:

– налаштувати чітку систему розмежування прав доступу до серверів баз даних та серверів застосунків, дотримуючись принципу мінімально необхідних повноважень;

– здійснювати регулярний аудит доступів та прав користувачів до критичної інфраструктури.

4.3. Відповідальність за Інциденти та їх результати, що є наслідком невжиття заходів у сфері інформаційної безпеки, наведених у цих Технічних вимогах, несе Замовник.

5. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕННЯ ЗАПИТІВ

5.1. Запит формується Адміністратором СЕД або іншою відповідальною особою Замовника і надсилається Виконавцю такими способами:

- в сервісі «АСКОД Support» (пріоритетний спосіб);
- на електронну пошту support@infoplus.com.ua;
- телефонним дзвінком на номер технічної підтримки (044)585-16-67.

5.2. Запит оформлюється, зокрема, у разі виникнення Інциденту для усунення Недоліків Програми АСКОД.

5.3. Текст Запиту для усунення Недоліків Програми АСКОД повинен містити:

– короткий опис причини звернення, тобто Недоліку та/або маршруту кроків відтворення Інциденту в середовищі СЕД Замовника;

– ПІБ та контактна інформація автора Запиту, найменування Замовника, установи в якій працює або від якої звертається представник Замовника.

5.4. У якості додатків до Запиту повинні надаватися матеріали, що обґрунтовують наявність Інциденту:

- опис операційного системного середовища;
- інформація стосовно програмного забезпечення інших виробників;
- фрагменти вмісту відповідних Log-файлів;
- очищена копія бази даних;
- копії інших системних файлів;
- копія Метаданих;
- копії екранів персональних комп'ютерів користувачів СЕД;
- результати моделювання інцидентів у тестовому середовищі Замовника;
- інші матеріали, що можуть свідчити або надати інформацію стосовно Недоліку.

5.5. Запит може оформлюватися також з метою отримання від Виконавця консультацій, інформації або інших матеріалів, які стосуються питань, пов'язаних з функціонуванням Програмної продукції, а також розвитком Програми АСКОД.

5.6. Усі Запити фіксуються із зазначенням дати, часу, користувача, опису Інциденту, статусу, пріоритету та історії комунікацій.

5.7. Історія Запитів зберігається в сервісі «АСКОД Support» протягом строку дії Договору.

6. ПОРЯДОК ОПРАЦЮВАННЯ ЗАПИТІВ

6.1. Запити приймаються в порядку їх надходження. Прийом, реєстрація та обробка Запитів відбувається в найближчий Робочий день.

6.2. Запит, що не відповідає вимогам цих Технічних вимог, підлягає відхиленню з обґрунтуванням такого рішення Замовнику.

6.3.Максимальний термін реакції на Запит визначається рівнем обслуговування (Таблиця 1). Виконавець може змінити строки опрацювання Запиту, визначені в Таблиці 1, обґрунтувавши своє рішення Замовнику.

6.4.Виконавець у разі необхідності створює на власних технічних засобах відповідне тестове середовище для моделювання Недоліків Програми АСКОД, наведених у Запитах, і для тестування Програмної продукції.

6.5.Відповідальна особа Виконавця за обґрунтованої необхідності може запросити у відповідальній особі Замовника надання додаткових матеріалів або інформації, що сприятимуть оперативному опрацюванню Запиту та усуненню причини Недоліку. Строк опрацювання запиту відповідальною особою Замовника не входить до загального часу опрацювання Запиту, визначеного у Таблиці 1. Тобто, строки виконання зобов'язань Виконавцем, встановлені у Таблиці 1, автоматично пролонгуються на час надання відповіді відповідальною особою Замовника.

6.6.У випадках, коли Виконавцю не вдається відтворити виявлені Замовником у Програмі АСКОД Недоліки шляхом їх моделювання у тестовому середовищі на технічних засобах Виконавця, відповідальна особа Виконавця і відповідальна особа Замовника приймають спільне рішення щодо проведення такого моделювання у тестовому середовищі Замовника або щодо демонстрації виявлених Замовником Недоліків на робочій базі СЕД.

6.7.За результатами опрацювання Запиту відповідальній особі Замовника надається рекомендація щодо усунення причин Недоліку або передається примірник Програмної продукції, інсталяція якої у середовищі системи електронного документообігу Замовника повинна усунути причини Недоліку та результати Інциденту.

7. ПРІОРИТЕТИ ЗАПИТІВ

7.1.Початкову класифікацію Запиту (критичний, високий, середній, низький) виконує Замовник в момент надання Запиту, остаточну класифікацію Запиту встановлює Виконавець, виходячи з характеру й важливості бізнес-процесу, за яким надійшов Запит від відповідальної особи Замовника, та характеру й змісту Запиту. У разі зміни класифікації Запиту, встановленого Замовником, Виконавець має письмово обґрунтувати причини такої зміни.

Таблиця 1

№ з/п	Пріоритет	Причина Запиту	Час опрацювання (відлік рахується з першого Робочого дня Виконавця)
1	Критичний	Раптовий та непередбачуваний Інцидент, які призводить до непрацездатності програми АСКОД у цілому або критичного бізнес-процесу у більшості користувачів СЕД	2 робочих дні
2	Високий	Інцидент, який призводить до непрацездатності критичного бізнес-процесу у декількох користувачів СЕД	5 робочих днів
3	Середній	Інцидент, який призводить до непрацездатності некритичного бізнес-процесу у декількох користувачів СЕД; Недоліки, що є наслідком некоректного адміністрування довідників, налаштувань Програми АСКОД або дій	10 робочих днів

№ з/п	Пріоритет	Причина Запиту	Час опрацювання (відлік рахується з першого Робочого дня Виконавця)
		користувачів; Недоліки, виявлені під час тестування Оновлень Програми АСКОД	
4	Низький	Отримання консультації щодо Програмної продукції, Програми АСКОД	15 робочих днів

7.2. Якщо для виконання Запиту Виконавцю потрібно більше часу, ніж визначено у Таблиці 1, Виконавець має письмово обґрунтувати причини такого збільшення і узгодити оновлений час виконання Запиту із Замовником.

7.3. За наявності одночасно декількох Запитів від Замовника вони опрацьовуються Виконавцем з урахуванням рівня їх пріоритетів. Запити з критичним рівнем пріоритету опрацьовуються невідкладно, Запити з низьким рівнем пріоритету – після опрацювання Запитів з більш високим рівнем пріоритету. У будь-якому випадку опрацювання Запитів здійснюється відповідно до умов Договору та цих Технічних вимог.

7.4. Якщо виконання робіт згідно Запиту (на обслуговування, на надання інформації, на зміну) не передбачено договірними зобов'язаннями, то Виконавець та Замовник додатково узгоджують терміни та вартість виконання такого Запиту.

8. ПОРЯДОК ПОСТАЧАННЯ ТА ВСТАНОВЛЕННЯ ПРОГРАМНОЇ ПРОДУКЦІЇ

8.1. Виконавець зобов'язується своєчасно інформувати Замовника про випуск нової Програмної продукції та надавати її опис. Інформування Замовника про випуск Програмної продукції та її опис здійснюється шляхом розміщення відповідної інформації на веб сайті Виконавця <https://inforplus.ua>.

8.2. Передача Програмної продукції здійснюється:

- за результатами опрацювання Запиту від Замовника;
- на підставі заявки від Замовника про необхідність постачання Програмної продукції, опис якої розміщено на веб сайті Виконавця;
- за ініціативою Виконавця.

8.3. Програмна продукція передається Адміністратору СЕД у складі Релізу, Хотфіксу або комп'ютерного файлу встановленого формату.

8.4. Передача Програмної продукції здійснюється засобами мережі Інтернет шляхом завантаження Замовником примірника Програмної продукції за посиланням URL, що буде надісланий Виконавцем на електронну адресу Замовника, або в будь-якій іншій прийнятній для Сторін та погодженій ними формі з використанням мережі Інтернет, що забезпечує отримання Замовником Програмної продукції.

8.5. Замовник зобов'язується завантажувати Програмну продукцію виключно з офіційних, перевірених джерел, наданих Виконавцем, уникаючи завантажень за посиланнями з неперевірених джерел.

8.6. За окремим обґрунтованим запитом Замовника встановлення Програмної продукції може здійснюватися спеціалістами Виконавця на серверних ресурсах Замовника (робоче або тестове середовище) або дистанційно, за умови надання Замовником тимчасового та контрольованого Замовником віддаленого доступу спеціалістів Виконавця до серверів СЕД. Рішення про надання таких послуг

приймається Виконавцем.

8.7.Замовник зобов'язаний забезпечити присутність відповідальних осіб та надати необхідний доступ до серверних ресурсів СЕД для проведення робіт зі встановлення Програмної продукції.

8.8.Перед встановленням Програмної продукції у робочому середовищі СЕД, Замовник зобов'язаний забезпечити створення актуальної резервної копії бази даних та програмного забезпечення СЕД.

8.9.Рекомендується проводити встановлення Програмної продукції спочатку у тестовому середовищі Замовника, яке має бути точною репродукцією цільового робочого середовища, для попереднього тестування та валідації. Відповідальність за дотримання цієї рекомендації покладається на Замовника.

8.10. Після встановлення Програмної продукції Замовник за необхідності здійснює тестові випробування програмного забезпечення СЕД.

8.11. Разом із Програмною продукцією Виконавець надає опис Програмної продукції та стислу інструкцію щодо порядку її інсталяції та використання у середовищі СЕД.

8.12. У разі виникнення Недоліків після встановлення Програмної продукції у тестовому або робочому середовищі, які не можуть бути оперативно усунені, Сторони спільно розробляють та реалізують план повернення до попередньої стабільної версії Програмної продукції.

Термін надання послуги: червень – грудень 2026 року.

Послуга має бути виконана якісно в термін, який зазначений в договорі.