

**ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
«СБЕРЕГАТЕЛЬНЫЙ БАНК «БЕЛАРУСБАНК»**

УТВЕРЖДЕНО

«__22__» ____10____ 2026 г.

АУКЦИОННЫЕ ДОКУМЕНТЫ

на закупку услуг по технической поддержке
программного обеспечения компании Citrix

2026 г. _____

1. Сведения из приглашения.

Вид процедуры закупки	Электронный аукцион
Адрес сайта в глобальной компьютерной сети Интернет, обеспечивающего доступ на электронную торговую площадку	www.zakupki.butb.by
Сведения об организаторе (операторе электронной торговой площадки)	
Учетный номер плательщика	190542056
Полное наименование	Открытое акционерное общество «Белорусская универсальная товарная биржа» (далее – БУТБ)
Место нахождения	Республика Беларусь, 220099, г. Минск, ул. Казинца, 2-200
Адрес электронной почты	zakupki@butb.by
Адрес сайта в глобальной компьютерной сети Интернет	https://zakupki.butb.by
Сведения о закупающей организации	
Учетный номер плательщика	100325912
Полное наименование	Открытое акционерное общество «Сберегательный банк «Беларусбанк» (далее – Банк, Заказчик)
Место нахождения	Республика Беларусь, 220089, г. Минск, пр-т Дзержинского, 18
Адрес электронной почты	info@belarusbank.by
Адрес сайта в глобальной компьютерной сети Интернет	www.belarusbank.by
Сведения о работниках закупающей организации	
Контактные данные	Секретарь комиссии по закупкам 1. +375 17 309-13-99 2. +375 17 309-09-25
Сведения об электронном аукционе	
Регистрационный номер приглашения на электронной торговой площадке	Определяется в момент размещения приглашения на официальном сайте электронной торговой площадки (далее – ЭТП).
Дата размещения приглашения на официальном сайте	Определяется в момент размещения приглашения на официальном сайте ЭТП.
Повторная закупка	Нет
Дата торгов	Определяется в момент размещения приглашения на официальном сайте ЭТП.
Сведения о предмете закупки	
Краткое наименование предмета закупки	Услуги по технической поддержке программного обеспечения компании Citrix
Вид закупки	Закупка за счёт собственных средств в соответствии с постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 07.04.2026 № 168 «О порядке осуществления закупок товаров (работ, услуг) за счет собственных средств»
Повторная закупка	Нет
Отрасль	Информационные технологии – Обслуживание / сопровождение ПО
Срок для подготовки и подачи предложений	Не менее 5 (пяти) календарных дней со дня размещения аукционных документов на официальном сайте организатора ЭТП БУТБ. Точная дата указывается при размещении приглашения на официальном сайте ЭТП БУТБ.
Срок размещения запроса о разъяснении аукционных	Не позднее пяти календарных дней до истечения срока для подготовки и подачи предложений

документов	
Принцип формирования начальной цены электронного аукциона	Наименьшая цена из предложений участников, допущенных к торгам
Шаг электронного аукциона	0,1% от начальной цены электронного аукциона
Ориентировочная стоимость закупки	260 000,00 с НДС – 20%
Валюта закупки	Белорусский рубль (BYN)
Размер платы за услугу организатора (оператора электронной торговой площадки) и порядок ее уплаты	Размер платы за услугу оператора ЭТП по организации и проведению электронного аукциона и порядок ее уплаты определяются оператором ЭТП. Размер платы за указанную услугу оператора ЭТП установлен преysкурantom оператора ЭТП, утвержденным в соответствии с законодательством Республики Беларусь.
Размер аукционного обеспечения, %	1% от ориентировочной стоимости
Срок действия аукционного обеспечения	Не менее 4 (четырёх) месяцев со дня истечения срока для подготовки и подачи предложений, установленного аукционными документами
Применение преференциальной поправки для услуги	Не применяется
Требования к участникам, документы и (или) сведения для проверки требований к участникам	Указаны в главе 4 настоящих аукционных документах
Требования к квалификационным данным участника	1. Наличие у участника и/или субподрядчика(-ов) участника (при его (-их) привлечении) в совокупности сертифицированных по Citrix Virtualization и/или Virtual Apps and Desktops, и по Citrix Networking не менее 2-х (двух) специалистов по каждому из направлений: - Virtualization и/или Virtual Apps and Desktops уровня Citrix Certified Professional или Citrix Certified Expert; - Networking не ниже уровня Citrix Certified Associate. Сроки действия сертификатов не учитываются. 2. Наличие у участника успешного опыта оказания услуг (выполнения работ) по обеспечению технической поддержки программного обеспечения компании Citrix, аналогичных предмету закупки (услуги технической поддержки, консультационные услуги, услуги по поддержке и сопровождению и т.п. программных продуктов Citrix) за период 2022-2026 годов.
Требование о предоставлении обеспечения исполнения обязательств по договору	Не применяется
Применение преференциальной поправки для услуги	Не применяется
Банковское сопровождение договора	Не применяется
Конечная дата представления предложений	Определяется в момент размещения приглашения на официальном сайте ЭТП БУТБ.
Иные сведения	- Срок действия предложения участника должен быть не менее 90 (девяноста) календарных дней со дня истечения срока для подготовки и подачи предложений.

Сведения о предмете закупки	
Лот 1	
Наименование товаров (работ, услуг)	Услуги по технической поддержке программного обеспечения компании Citrix
Описание потребительских, технических и экономических показателей (характеристик) предмета закупки	В соответствии с Техническими требованиями к услугам по технической поддержке программного обеспечения компании Citrix и порядком их оказания (Приложение 1 к настоящим аукционным документам (далее – Технические Требования))
Отрасль	Информационные технологии/ обслуживание / сопровождение ПО
Код по ОКРБ 007-2012 (подвид)	62.02.30.000
Наименование в соответствии с ОКРБ 007-2012	Услуги по технической поддержке информационных технологий
Объем (количество)	1 шт.
Срок (сроки) поставки товаров (выполнения работ, оказания услуг)	12 (двенадцать) месяцев с 01.01.2027 по 31.12.2027
Место поставки товаров (выполнения работ, оказания услуг)	Место оказания Услуг - 220089, Республика Беларусь, г. Минск, пр-т Дзержинского, 18, г. Минск, пр-т Дзержинского, 69/1.
Ориентировочная стоимость закупки	260 000,00 BYN с НДС – 20%
Источник финансирования закупки	Собственные средства
Примечание	Приобретение предмета закупки ОАО «АСБ Беларусбанк» осуществляется путём заключения договора в соответствии с Приложением 2 к настоящим аукционным документам (далее – проект договора, договор); В случае непредоставления до заключения договора участником-победителем настоящего электронного аукциона, договора(-ов) субподряда(-ов) (заверенной(-ых) в установленном порядке копии) между таким участником и сторонними организациями (субподрядчиками), а также при непредоставлении документов, указанных в главе 11 настоящих аукционных документов, это квалифицируется как уклонение от подписания договора

2. Условия, сроки, являющихся предметом закупки. Гарантийные и иные обязательства, ответственность за их неисполнение.

Услуги по технической поддержке программного обеспечения (далее - ПО) компании Citrix (далее – Услуги) оказываются в соответствии с Техническими требованиями.

Требования, порядок, состав, перечень и объём Услуг содержатся в Технических требованиях.

Оплата стоимости Услуг осуществляется Заказчиком ежемесячно не позднее 5 (пяти) банковских дней со дня подписания соответствующего акта по технической поддержке за отчётный период.

Отчётный период - календарный месяц.

Участник-победитель настоящего электронного аукциона (далее - Исполнитель) для оказания Услуг по договору вправе привлечь третьих лиц (субподрядчика(-ов)).

При этом Исполнитель несёт перед Заказчиком ответственность за действия таких привлечённых третьих лиц (субподрядчика(-ов)) в рамках оказания Услуг, как за свои собственные действия.

Ответственность Исполнителя указана в разделе 5 проекта договора.

Иные условия оказания Услуг указаны в проекте договора.

3. Порядок формирования цены предложения.

Валюта, в которой должна быть выражена цена аукционного предложения (далее, если не указано иное, – предложение) (ставка) участника электронного аукциона (далее, если не указано иное, – участник) – белорусский рубль (BYN).

Стоимость Услуг должна включать в себя все иные расходы (как обязательные, так и добровольные), в том числе налоги, сборы (пошлины), командировочные расходы (в случае если участник является нерезидентом Республики Беларусь) и другие обязательные платежи, входящие в стоимость Услуг.

Ежемесячная стоимость Услуг должна оставаться фиксированной (неизменной) в течение всего срока действия договора и изменению (увеличению) не подлежит.

В случае, если участник зарегистрирован в оффшорной зоне, входящей в перечень оффшорных зон - государств (территорий), в которых действует льготный налоговый режим и (или) не предусматривается раскрытие и предоставление информации о финансовых операциях, утвержденный Президентом Республики Беларусь, либо имеет банковский счет в оффшорной зоне, на который предполагается перечисление участнику Заказчиком денежных средств в качестве расчетов за лицензию, цена предложения (для целей оценки) такого участника от указанной в предложении суммы увеличивается на сумму оффшорного сбора, установленного в соответствии с Налоговым кодексом Республики Беларусь (15%).

В случае, если участник является нерезидентом, цена его предложения для целей оценки увеличивается на сумму «условного» НДС, размер которого определяется в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

Налогообложение доходов, уплачиваемых в пользу участника – победителя электронного аукциона, являющегося нерезидентом Республики Беларусь, с которым Заказчиком будет заключен договор, будет осуществляться в соответствии с законодательством Республики Беларусь с учётом норм международных договоров Республики Беларусь об избежании двойного налогообложения.

4. Требования к участникам, документы и (или) сведения для проверки требований к участникам.

4.1. К участникам в соответствии с п.11 Положения о порядке осуществления закупок товаров (работ, услуг) за счет собственных средств, утвержденного постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 07.04.2026 № 168 (далее – Постановление), предъявляются следующие требования:

4.1.1. юридическое или физическое лицо, в том числе индивидуальный предприниматель, на дату подачи предложения не должно быть включено в реестр

поставщиков (подрядчиков, исполнителей), временно не допускаемых к закупкам (далее - реестр) *(подтверждается путем проверки оператором ЭТП реестра)*.

4.1.2. физическое лицо, в том числе индивидуальный предприниматель, - участник процедуры закупки, лицо, осуществляющее полномочия единоличного исполнительного органа юридического лица - участника процедуры закупки, и лицо, имеющее право давать такому юридическому лицу обязательные для исполнения указания на основании учредительных документов или заключенного договора, не должны считаться подвергавшимися административному взысканию за административные правонарушения, предусмотренные в частях 1, 7, 8 и 10 статьи 14.4, частях 4 и 5 статьи 14.5 Кодекса Республики Беларусь об административных правонарушениях.

4.1.3. отсутствие у участника процедуры закупки - физического лица, в том числе индивидуального предпринимателя, не снятой или не погашенной в установленном порядке судимости за преступления, предусмотренные в статьях 209 - 212, 216, 235, 243 - 243-3, 424 - 426, 429 - 432 и 455 Уголовного кодекса Республики Беларусь.

4.1.4. отсутствие у лица, осуществляющего полномочия единоличного исполнительного органа юридического лица - участника процедуры закупки, и лица, имеющего право давать такому юридическому лицу обязательные для исполнения указания на основании учредительных документов или заключенного договора, не снятой или не погашенной в установленном порядке судимости за преступления, предусмотренные в статьях 209 - 212, 216, 235, 243 - 243-3, 424 - 426, 429 - 432 и 455 Уголовного кодекса Республики Беларусь.

4.1.5. юридическое лицо не должно считаться подвергавшимся административному взысканию за административное правонарушение, предусмотренное в статье 24.59 Кодекса Республики Беларусь об административных правонарушениях.

4.1.6. физическое лицо, в том числе индивидуальный предприниматель, не должно быть включено в перечень граждан Республики Беларусь, иностранных граждан или лиц без гражданства, причастных к экстремистской деятельности.

4.1.7. юридическое или физическое лицо, в том числе индивидуальный предприниматель, не должно быть включено в перечень организаций и физических лиц, в том числе индивидуальных предпринимателей, причастных к террористической деятельности.

4.1.8. юридическое или физическое лицо, в том числе индивидуальный предприниматель, не должно быть включено в перечень организаций, формирований, индивидуальных предпринимателей, причастных к экстремистской деятельности.

4.1.9. юридическое или физическое лицо, в том числе индивидуальный предприниматель, с учетом положений пунктов 12 и 13 Положения о порядке осуществления закупок товаров (работ, услуг) за счет собственных средств, утвержденного постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 07.04.2026 №168 (далее – Положение №168) не должно быть аффилировано скупающей организацией (ОАО «АСБ Беларусбанк»), организатором.

Соответствие указанным в п.п.4.1.2-4.1.9 требованиям подтверждается заявлениями участника, оформленными путем заполнения соответствующей экранной формы ЭТП.

При выявлении оператором ЭТП участника, указанного в настоящем пункте, его предложение отклоняется.

5. Срок действия предложения.

Срок действия предложения участника должен быть **не менее 90 (девяноста) календарных дней** со дня истечения срока для подготовки и подачи предложений, установленного аукционными документами. Предложение участника, имеющее более короткий срок действия, будет отклонено как не отвечающее требованиям аукционных документов.

6. Требования к аукционному обеспечению.

Аукционное обеспечение устанавливается аукционными документами в размере 1% от ориентировочной стоимости предмета закупки, указанной в главе 1 аукционных документов, в виде банковской гарантии, электронной банковской гарантии либо перечисления денежных средств оператору ЭТП.

Аукционное обеспечение не позднее истечения установленного аукционными документами срока для подготовки и подачи предложений перечисляется участником оператору ЭТП в виде денежных средств либо предоставляется в виде банковской гарантии, либо электронной банковской гарантии.

При предоставлении аукционного обеспечения в виде банковской гарантии или электронной банковской гарантии, срок действия такой гарантии должен быть не менее 4 (четырёх) месяцев со дня истечения срока для подготовки и подачи предложений, установленного аукционными документами.

Иные требования (условия) предоставления аукционного обеспечения изложены в главе 6 Регламента ОАО «Белорусская универсальная товарная биржа».

7. Сведения, которые должны содержаться в предложении, требования к оформлению предложения.

Предложение участника должно быть оформлено в виде электронного документа в соответствии с требованиями Постановления, аукционных документов и с учётом Регламента организации и проведения процедур закупок в электронном формате на электронной торговой площадке ОАО «Белорусская универсальная товарная биржа», утвержденный Правлением ОАО «Белорусская универсальная товарная биржа» 08.07.2026 (протокол № 138) оператора ЭТП (далее – Регламент).

При подаче предложений (документов и (или) сведений) участники несут ответственность за достоверность сведений, содержащихся в предложениях.

Предложение участника, а также представляемые в его составе документы составляются на русском или белорусском языках, а в случае составления на других языках – должны быть переведены на русский или белорусский язык (верность перевода (подписи переводчика) удостоверена участником или нотариально) и

подаются посредством его размещения на ЭТП в срок для подготовки и подачи предложений, установленный аукционными документами.

Для участия в электронном аукционе участник вправе подать только одно предложение – участники не вправе представлять альтернативные предложения (одно альтернативное или несколько альтернативных предложений) (нескольких вариантов предложений) по предмету закупки (более одного предложения). В случае представления альтернативных предложений (одного альтернативного или нескольких альтернативных предложений) (нескольких вариантов предложений) по предмету закупки (более одного предложения) такие предложения участников отклоняются.

Предложение должно состоять из двух разделов и содержать следующие сведения:

ПРЕДЛОЖЕНИЕ РАЗДЕЛ I

Вид процедуры закупки	Электронный аукцион
Адрес сайта в глобальной компьютерной сети Интернет, обеспечивающего доступ на электронную торговую площадку	
Сведения об электронном аукционе	
Регистрационный номер приглашения на электронной торговой площадке	
Краткое наименование предмета закупки	
Сведения о предложении (лотах предложения)	
Лот 1	
Наименование предлагаемых товаров (работ, услуг) предмета закупки	
Описание потребительских, технических и экономических показателей (характеристик) предмета закупки	<i>Участник в своем предложении указывает полное описание предлагаемого предмета закупки. Участнику требуется предоставить конкретные показатели (характеристики) предмета закупки, соответствующие требованиям аукционных документов.</i>
Страна происхождения товаров (работ, услуг) и их производитель (изготовитель)	
Объем (количество), ед. изм.	
Срок (сроки) поставки товаров (выполнения работ, оказания услуг)	
Место поставки товаров (выполнения работ, оказания услуг)	
Форма, сроки и порядок оплаты товаров (работ, услуг)	

Цена предложения (с НДС/без НДС)	
Гарантийные обязательства	
Срок действия предложения участника	Срок действия предложения ____ (_____) календарных дней со дня истечения срока для подготовки и подачи предложений
Заявление о согласии участника в случае признания его участником-победителем заключить договор о закупке на условиях, указанных в аукционных документах, его предложении и протоколе выбора участника-победителя по форме, определенной регламентом оператора ЭТП	<i>Указанное заявление оформляется участником путем заполнения соответствующей экранной формы ЭТП</i>
Документы первого раздела предложения	
Наименование(я) документа(ов)	-

В случае отсутствия возможности предоставления указанной информации в экранной форме оператора ЭТП, заполняемой участником с использованием инструментария ЭТП, предусмотренная в составе раздела I предложения информация предоставляется в первом разделе предложения отдельным файлом.

После размещения предложения на ЭТП участник ежедневно контролирует в своем персональном разделе наличие обращений комиссии Заказчика.

РАЗДЕЛ II

Сведения об участнике	
Полное наименование (для юридического лица) либо фамилия, собственное имя, отчество (при наличии) (для физического лица, в том числе индивидуального предпринимателя)	
Место нахождения (для юридического лица) либо место жительства (для физического лица, в том числе индивидуального предпринимателя)	
Учетный номер плательщика (для юридического лица, индивидуального предпринимателя)	
Данные документа, удостоверяющего личность (для физического лица, в том числе индивидуального предпринимателя)	
Сведения о контактных лицах участника	
Фамилия, собственное имя, отчество (при наличии)	

Телефон	
Иные сведения	
Документы второго раздела предложения	
Наименование документа(-ов), подтверждающего(-их) соответствие участника требованиям к составу участников и, при необходимости, квалификационным данным участника, иных документов	1. заявление о том, что участник не аффилирован с заказчиком; 2. заявление о соответствии участника требованиям к участникам процедуры закупки, установленным п.4.1.2-4.1.9 аукционных документов. <i>Заявления, указанные в пунктах 1 и 2 оформляются участником путем заполнения соответствующей экранной формы ЭТП.</i> 3. Учредительные документы (устав) (его копия) в полном объеме – для участников, являющихся юридическими лицами. 4. Свидетельство (его копия) о государственной регистрации – для участника, являющегося юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем - резидентом Республики Беларусь. Для участника, являющегося юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем – нерезидентом Республики Беларусь – выписка из государственного регистра/торгового реестра или иное эквивалентное доказательство юридического статуса в соответствии с законодательством страны, резидентом которой является участник – нерезидент Республики Беларусь и в которой он зарегистрирован уполномоченным органом в соответствующем юридическом статусе (выписка должна быть датирована не позднее одного года до подачи предложения) и должна быть переведена на русский язык (верность перевода (подписи переводчика) удостоверена нотариально. 5. Информацию о банковских реквизитах (BIC банка) в случае, если расчеты предполагается осуществлять на счет, открытый в оффшорной зоне в соответствии с Перечнем, определенным законодательством Республики Беларусь. 6. Доверенность (копию) (подтверждение иной гражданско-правовой сделки) представителя юридического лица, подписавшего аукционное предложение, (если юридическое лицо представляет не руководитель). 7. Документ (копия документа), подтверждающий полномочия руководителя юридического лица (приказ о назначении на должность руководителя, или заверенную выписку из решения общего собрания участников, совета директоров (наблюдательного совета) либо иного органа управления юридического лица в соответствии с его

	учредительными документами, или трудовой договор (контракт) или иной аналогичный документ), подтверждающий его статус на дату подачи участником аукционного предложения. 8. Документы, подтверждающие наличие у участника и/или субподрядчика(-ов) участника (при его (-их) привлечении) в совокупности сертифицированных по Citrix Virtualization и/или Virtual Apps and Desktops, и по Citrix Networking не менее 2-х (двух) специалистов по каждому из направлений: - Virtualization и/или Virtual Apps and Desktops уровня Citrix Certified Professional или Citrix Certified Expert; - Networking не ниже уровня Citrix Certified Associate. По каждому специалисту предоставляется: • ФИО; • Заверенная выписка из трудовой книжки; • По специалисту, не находящемуся в штате участника – заверенная копия гражданско-правового договора; • Заверенная копия сертификата специалиста. 9. Документы, подтверждающие наличие у участника успешного опыта оказания услуг (выполнения работ) технической поддержки программного обеспечения компании Citrix, аналогичных предмету закупки (услуги технической поддержки, консультационные услуги, услуги по поддержке и сопровождению и т.п. программных продуктов Citrix) за период 2022-2026 годов: - референс-лист оказания услуг (выполнения работ) за период 2022-2026 годов с указанием: • конкретного наименования заказчика; • вида оказанных услуг (выполненных работ); • период их выполнения; - копии актов выполненных работ (оказанных услуг) и/или копии отзывов заказчиков по всем договорам, указанным в референс-листе за период 2022-2026 годов. 10. В случае привлечения участником сторонних организаций (субподрядчика(-ов) участника) для оказания услуг (выполнения работ), входящих в предмет закупки, участник предоставляет письменное подтверждение, что он предоставит договор(-ы) субподряда (заверенные в установленном порядке копии) до заключения договора по предмету закупки. 11. Письменное подтверждение, что оказание услуг по технической поддержке программного обеспечения компании Citrix, аналогичных предмету закупки (услуги технической поддержки,
--	--

	консультационные услуги, услуги по поддержке и сопровождению и т.п. программных продуктов Citrix), выполняемые участником (субподрядчиком(-ами) участника), будут осуществляться специалистами, обладающими требуемым опытом. 12. В случае привлечения участником сторонних организаций (субподрядчиков) для выполнения работ (оказания услуг), входящих в предмет закупки - письменное подтверждение от участника, что он предоставит договоры субподряда (заверенную в установленном порядке копию) до заключения договора по предмету закупки (согласно Приложению 2 к аукционным документам).
--	---

8. Порядок разьяснения аукционных документов.

Участник либо иное юридическое или физическое лицо, в том числе индивидуальный предприниматель, не позднее чем за 5 (пять) календарных дней до истечения срока для подготовки и подачи предложений, установленного аукционными документами, вправе с использованием инструментария ЭТП обратиться к заказчику (организатору) с запросом о разьяснении документов для подготовки и подачи предложений (без указания лица, направившего такой запрос).

Заказчик не позднее 1 (одного) рабочего дня до истечения срока для подготовки и подачи предложений, установленного аукционными документами, посредством инструментария ЭТП формирует с использованием ЭЦП ответ на запрос.

9. Рассмотрение и отклонение предложений.

Оценку предложений производит комиссия, созданная приказом Заказчика.

Комиссия Заказчика рассматривает первые разделы зарегистрированных предложений участников, доступ к которым обеспечен оператором ЭТП, на соответствие аукционным документам не позднее дня, предшествующего дню проведения торгов.

Комиссия Заказчика может посредством инструментария ЭТП обратиться к участнику с запросом о разьяснении первого раздела предложения, второго раздела предложения, в том числе с запросом недостающих документов и (или) сведений, но не вправе допускать внесения в предложение участника изменений и (или) дополнений, за исключением исправления ошибок, включая арифметические, и (или) устранения неточностей по предложению Заказчика. Такой запрос размещается на ЭТП:

- на этапе рассмотрения первых разделов предложений – не позднее дня, предшествующего дню проведения торгов;

- на этапе рассмотрения вторых разделов предложений – с учетом сроков для рассмотрения предложений.

Участник с использованием инструментария ЭТП формирует с использованием ЭЦП ответ на указанный запрос комиссии Заказчика в срок,

установленный в запросе Заказчиком (организатором), с приложением (при необходимости) недостающих документов и (или) сведений.

При этом ответ на запрос не должен вносить изменения и (или) дополнения в предложение, за исключением исправления ошибок, включая арифметические, и (или) устранения неточностей по предложению Заказчика.

В случае если в результате предоставленных разъяснений участник изменяет и (или) дополняет условия первого раздела его предложения, такие изменения (дополнения) не рассматриваются и первый раздел предложения участника остается действующим с первоначально предложенными им условиями.

Комиссия Заказчика отклоняет предложение, если его первый раздел не отвечает требованиям аукционных документов.

После окончания торгов на ЭТП, комиссия Заказчика рассматривает вторые разделы аукционных предложений участников, сделавших последнюю и предпоследнюю ставки, на соответствие указанных участников требованиям аукционных документов к составу участников, а также требованиям к квалификационным данным участников, если такие требования были предусмотрены аукционными документами.

Аукционное предложение рассматривается как отвечающее требованиям аукционных документов, если оно содержит ошибки или неточности, устранение которых не повлияет на суть аукционного предложения, и такие ошибки или неточности устранены участником с его согласия или по его просьбе.

Решение комиссии Заказчика о рассмотрении первых и вторых разделов предложений участников оформляется протоколом.

Комиссия Заказчика при рассмотрении вторых разделов предложений отклоняет предложение, если:

- участник или его предложение не соответствует требованиям аукционных документов;
- предложение участника содержит экономически невыгодные для Заказчика условия;
- участник в предложенный срок не исправил ошибки или не устранил неточности, выявленные в аукционном предложении;
- участник, представивший предложение, не соответствует требованиям к составу участников, а также требованиям к квалификационным данным, установленным в аукционных документах;
- участником, представившим предложение, направлены недостоверные документы и (или) сведения.

10. Выбор победителя

Участником-победителем электронного аукциона выбирается участник:

- сделавший последнюю ставку, при условии его соответствия требованиям аукционных документов к составу участников, а также требованиям к

квалификационным данным участников, если такие требования были предусмотрены аукционными документами;

- сделавший предпоследнюю ставку, при условии его соответствия требованиям аукционных документов к составу участников, а также требованиям к квалификационным данным участников, если такие требования были предусмотрены аукционными документами, в случае, если предложение участника, сделавшего последнюю ставку, отклонено по одному из оснований, указанных в аукционных документах, или участник, признанный участником-победителем, уклонился от заключения договора.

11. Порядок, срок и иные требования при заключении договора.

Договор между Заказчиком и участником-победителем электронного аукциона подлежит заключению не ранее чем через 3 (три) рабочих дня со дня размещения на ЭТП протокола выбора участника-победителя электронного аукциона, на условиях, указанных в аукционных документах, предложении такого участника и протоколе выбора участника-победителя электронного аукциона, но не позднее даты окончания срока действия предложения этого участника –победителя.

В случае неподписания выбранным участником-победителем договора в сроки, указанные Заказчиком, Заказчик вправе признать данного участника-победителя уклонившимся от подписания договора.

Общая стоимость договора может отклоняться в меньшую сторону от предложения участника-победителя с учетом округления сумм (стоимости без НДС, стоимости с НДС и размера НДС), а также снижения цены в результате переговоров.

По требованию Заказчика участник-победитель электронного аукциона представляет экономическое обоснование цены (прейскурант, калькуляция и др.) договора по предмету закупки. Непредставление участником, выбранным победителем электронного аукциона, документов, обосновывающих цену, не является основанием для отказа от заключения договора по предмету закупки.

Участник-победитель электронного аукциона до даты заключения договора обязан предоставить Заказчику:

- если участник-победитель - юридическое лицо Республики Беларусь, относящееся к хозяйственному обществу - решение (копию решения либо выписку из решения), о совершении крупной сделки в соответствии со ст.58 Закона Республики Беларусь от 09.12.1992 № 2020-ХІІ «О хозяйственных обществах», если для победителя электронного аукциона заключение договора по предмету закупки является крупной сделкой, либо письменное заявление с подтверждением того, что заключение договора по предмету закупки не является крупной сделкой либо сделка по предмету закупки будет заключаться в рамках обычной хозяйственной деятельности, за подписью руководителя юридического лица – победителя электронного аукциона (иного должным образом уполномоченного лица);

- если участник-победитель - иностранное юридическое лицо или иная иностранная организация, не являющаяся юридическим лицом, созданным в соответствии с законодательством иностранного государства - решение (копию

решения либо выписку из решения) уполномоченного органа (органов)/лица (лиц) юридического лица-победителя электронного аукциона о заключении договора по предмету закупки, в случае, если такое решение является необходимым для заключения договора победителем электронного аукциона в соответствии с законодательством страны происхождения победителя электронного аукциона или письменное подтверждение того, что договор по предмету закупки, заключаемый Заказчиком с победителем электронного аукциона, решение для совершения вышеуказанной сделки не требуется, за подписью руководителя юридического лица (иного должным образом уполномоченного лица);

- если участник-победитель - юридическое лицо, относящееся к хозяйственному обществу - копию бухгалтерского баланса на имеющуюся последнюю отчётную дату, отчёт о прибылях и убытках по форме в соответствии с законодательством страны происхождения победителя электронного аукциона на последнюю отчётную дату. В случаях, когда ведение бухгалтерского учёта и составление отчётности на общих основаниях не осуществляется, победителем электронного аукциона предоставляется заявление с основаниями неосуществления ведения бухгалтерского учёта и составления отчётности в соответствии с требованиями законодательства;

- договора(-ов) субподряда(-ов) (заверенной(-ых) в установленном порядке копии) между участником-победителем электронного аукциона и сторонними организациями (субподрядчиками) (при его(-их) привлечении).

В случае если участником-победителем по результатам проведения электронного аукциона выбран участник, с которым Заказчиком ранее заключен договор по предмету закупки, Заказчик вправе на условиях процедуры закупки заключить с таким участником-победителем договор в форме дополнительного соглашения к действующему договору.

Участник-победитель электронного аукциона признается уклонившимся от заключения договора при неподписании им договора в срок, установленный в аукционных документах, а также непредоставлении документов, предусмотренных в настоящей главе аукционных документов.

Если при проведении электронного аукциона решения и (или) действия (бездействие) Заказчика либо членов аукционной комиссии Заказчика нарушают права и законные интересы юридического лица (физического лица, в том числе индивидуального предпринимателя) такое лицо или индивидуальный предприниматель вправе обратиться к Заказчику для целей урегулирования спора, либо обжаловать такие решения и (или) действия (бездействие) в судебном порядке.

12. Основания и порядок отмены процедуры закупки, признания ее несостоявшейся.

Комиссия Заказчика может принять решение об отмене электронного аукциона или признании электронного аукциона несостоявшимся.

Заказчик вправе отменить электронный аукцион на любом этапе его проведения, в том числе после выбора участника-победителя, но до заключения с

ним договора и не несёт за это ответственности перед участниками электронного аукциона по следующим основаниям:

- отсутствие финансирования;
- утрата необходимости приобретения товаров (работ, услуг);
- возникновение необходимости внесения изменений и(или) дополнений в предмет закупки и(или) требования к предмету закупки, требований к участникам процедуры закупки;
- в случае выявления нарушений законодательства о закупках за счёт собственных средств при организации и проведении процедуры закупки.

В случае отмены электронного аукциона решение об отмене электронного аукциона с указанием причин размещается Заказчиком на ЭТП не позднее 3 (трёх) рабочих дней, следующих за днём принятия такого решения.

Электронный аукцион признаётся несостоявшимся в случаях, если:

- поступило менее 2 предложений на участие в электронном аукционе;
- в результате отклонения предложений их осталось менее двух, за исключением такого отклонения после торгов при рассмотрении вторых разделов предложений участников, сделавших последнюю и предпоследнюю ставки;
- отклонены все предложения, в том числе как содержащие экономически невыгодные для Заказчика условия;
- участник-победитель электронного аукциона, в том числе определенный в соответствии с главой 10 аукционных документов, уклонился от заключения договора;
- при проведении электронного аукциона в ходе торгов ни один из участников не сделал ставку.

13. Нормативные правовые акты и локальные правовые акты, в соответствии с которыми проводится процедура закупки.

Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 07.04.2026 № 168 «О порядке осуществления закупок товаров (работ, услуг) за счет собственных средств».

Регламент организации и проведения процедур закупок в электронном формате на электронной торговой площадке ОАО «Белорусская универсальная товарная биржа», утвержденный Правлением ОАО «Белорусская универсальная товарная биржа» 08.07.2026 (протокол № 138), размещённый на сайте: <https://zakupki.butb.by/auctions/index.html>.

Положение о порядке осуществления закупок, подготовки, заключения и контроля за исполнением хозяйственных договоров в ОАО «АСБ Беларусбанк», утвержденное Правлением Заказчика 24.07.2026 (протокол № 125.4).

14. Информация о действующих у Заказчика локальных правовых актах, регулирующих вопросы выявления коррупционных рисков и рисков совершения мошенничества, предупреждения и противодействия коррупции и мошенничества в деятельности Заказчика, основных корпоративных ценностей, этических норм и правил профессионального поведения работника банковского холдинга, головной организацией которого является Заказчик.

Заказчик и его работники в своей деятельности, в том числе при осуществлении закупок товаров (работ, услуг), обязаны соблюдать комплаенс правила, опубликованные (размещенные) для общего доступа на официальном сайте Заказчика в глобальной компьютерной сети Интернет по адресу www.belarusbank.by в разделе «О банке» (<https://belarusbank.by/o-banke/compliance-rules>).

ТЕХНИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ

к услугам по технической поддержке программного обеспечения компании Citrix и порядок их оказания

1. Общие требования к Услуге.

1.1. Обеспечение 24x7 (круглосуточно, 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365(6) дней в году) работ (услуг) по технической поддержке работоспособности программного обеспечения компании Citrix (далее для целей настоящего документа – ПО Citrix) для ОАО «АСБ Беларусбанк» (далее для целей настоящего документа – Услуга(и)). Перечень ПО Citrix, на которые распространяются Услуги, тип обслуживания и состав Услуг приведены в Спецификации услуг технической поддержки.

1.2. Исполнитель имеет право для оказания услуг привлекать третьих лиц. При этом Исполнитель несет перед Заказчиком ответственность за действия таких привлеченных третьих лиц в рамках оказания услуг, как за свои собственные действия.

2. Порядок оказания Услуг

Термины и сокращения.

ПО Citrix – набор программного обеспечения для виртуализации от компании Citrix.

ОС – операционная система.

СТП – Служба локальной технической поддержки Исполнителя.

РТП – Услуги локальной технической поддержки, оказываемые штатными специалистами Исполнителя, имеющими опыт работы и подтвержденную квалификацию по направлениям администрирования и технической поддержки ПО Citrix.

ПО – программные продукты Citrix, на которые распространяется Услуга.

ПК – программный комплекс, выполняющий функции сбора, хранения, обработки и предоставления данных для решения бизнес-задач Заказчика.

Конечный пользователь – Заказчик, являющийся владельцем систем, на которые распространяется Услуга.

Запрос – заявка на предоставление услуг РТП, направленная уполномоченными сотрудниками Конечного пользователя в СТП согласно условиям настоящего документа.

Инициатор – уполномоченный представитель Конечного пользователя, инициирующий Запрос. В случае его недоступности Заказчик определяет другого представителя из состава уполномоченных лиц и поручает ему выступать от имени Заказчика.

Время реагирования – максимальный срок с момента получения сотрудником СТП Запроса (в соответствии с п. 2.8 Технических требований), в течение которого СТП проинформирует Инициатора о присвоенном Запросу входящем номере и приступит к работе на основании полученного Запроса.

Инцидент – невыполнение или ненадлежащее выполнение ПО своих функций, описанных производителем (правообладателем) в документации.

Решение инцидента – предоставление Инициатору рекомендаций, выполнение которых позволит устранить невыполнение или недолжное выполнение ПО своих функций или невыполнение, или недолжное выполнение функций в используемой Конечным пользователем версии ПО. В случае выявления дефектов и/или сбоев в работе ПО, решением инцидента является восстановление работоспособности ПО.

ServiceDesk – электронная информационная система локальной технической поддержки Исполнителя.

Рабочее время оказания услуг – понедельник-четверг с 08:30 до 17:30, пятница с 08:30 до 16:15.

Место оказания услуг – г. Минск пр-т Дзержинского,18; г. Минск пр-т Дзержинского,69/1.

2.1. Услуги направлены на поддержание работоспособности ПО в течение срока действия РТП и оказываются Исполнителем с предоставлением прямой линии для обращений на русском языке к закрепленными за Заказчиком специалистам СТП по следующим каналам связи:

- мобильный телефонный номер для обращений круглосуточно _____;
- электронная почта _____;
- информационная система ServiceDesk _____.

2.2. При необходимости для оказания Услуг Исполнитель обеспечивает выезд специалистов СТП на площадку Заказчика, в том числе в нерабочее время, выходные и праздничные дни.

2.3. Услуги оказываются с соблюдением времени реагирования в зависимости от критичности Запроса:

Таблица 1. Классификация Запросов и время реагирования

Критичность Запроса	Время реагирования	Ключевые признаки Запроса
сверхважная	1 час	Mission Critical Business Impact – серьезная проблема которая препятствует выполнению Конечным пользователем критически важных функций: ПО зависает - возникают длительные перерывы

		в работе, потеря данных, данные недоступны. Время решения Запроса – 4 часа.
высокая	4 часа	Serious Business Impact – критически важные функции выполняются, но производительность или функциональность существенно пострадали, либо существует высокая вероятность потери данных. Нет временного решения, но возможна работа в ограниченном режиме. Время решения Запроса – 8 часов.
средняя	8 часов	Minor Business Impact – производительность/ функциональность серьезно не затронуты: некритические сбои в работе, есть временное решение. Время решения Запроса – 40 часов.
низкая	24 часа	No Business Impact – Информационный запрос: вопросы по настройке, добавлению функционала, документации и пр.

2.4. Прием Запросов возможен только от уполномоченных сотрудников Конечного пользователя.

2.5. При возникновении необходимости, Инициатор готовит Запрос и регистрирует его в системе ServiceDesk. В случае если этот способ обращения не доступен, Инициатор может обратиться в СТП по телефону, однако в дальнейшем дублирует свой Запрос по электронной почте. В случае если критичность Запроса «сверхважная» или «высокая», то Инициатор после регистрации Запроса в ServiceDesk, либо отправки Запроса по электронной почте обязан проинформировать СТП о нем по мобильному телефону.

2.6. При подаче Запроса в СТП Инициатор сообщает следующую информацию (указывает в системе ServiceDesk):

- ФИО, координаты Инициатора для связи;
- наименование Конечного пользователя (организация);
- наименование и версии используемого ПО;
- дату и время выявления неисправности (инцидента);
- содержание Запроса и описание инцидента;
- критичность Запроса.

2.7. При подаче Запроса Инициатор придерживается правила - одному запросу соответствует один вопрос или проблема, для четкой идентификации при выполнении. В случае возникновения при выполнении запроса новых вопросов/проблем, по ним открываются новые Запросы.

2.8. Запрос, направленный в СТП регистрируется с фиксацией даты и времени регистрации Запроса. Каждому Запросу, присваивается уникальный номер. Зарегистрированные Запросы приоритезируются СТП по степени влияния на работоспособность ПО. Первоначальную критичность Запроса Инициатор определяет самостоятельно на основании анализа ситуации. Зарегистрированные

Запросы обрабатываются последовательно с учетом критичности и порядка поступления. Время реагирования на Запрос зависит от степени влияния на работоспособность ПО (критичности).

2.9. После регистрации Запроса специалист СТП при необходимости запрашивает сбор дополнительных диагностических данных. Все тексты сообщений должны быть приведены полностью без сокращений и изменений. Обязательным является использование лог-файлов, экранных копий для иллюстраций сообщений, контекста приложения, в котором возникла ошибка. При этом переписка по электронной почте после регистрации Запроса должна вестись с указанием в теме письма регистрационного номера Запроса.

2.10. СТП имеет право изменить степень критичности Запроса в следующих случаях:

- Конечный пользователь не предоставил на соответствующий дополнительный запрос СТП необходимую для решения данного инцидента информацию (при этом, соответствующий дополнительный запрос необходимой информации должен быть отражен в переписке по электронной почте, либо в системе ServiceDesk, а в случае критичности Запроса **«сверхважная»** – продублирован по телефону);

- в Запросе в СТП с критичностью **«сверхважная»** отсутствует (не представлена) информация об Инициаторе и/или Инициатор не доступен по указанным в Запросе каналам коммуникаций.

2.11. Критичность Запроса так же может быть изменена, как Конечным пользователем, так и СТП, но в любом случае по согласованию между ними, после анализа Запроса и проблемы, на основании которой был направлен Запрос.

2.12. После рассмотрения Запроса специалисты СТП передают представителю Конечного пользователя (Инициатору) окончательное или предварительное заключение о дальнейшем способе решения Инцидента. Специалисты СТП примут все возможные меры к скорейшему восстановлению работоспособности ПО. Способ решения Инцидента определяется специалистом СТП самостоятельно. Рекомендации СТП являются обязательными для выполнения Конечным пользователем.

2.13. Специалист СТП осуществляет телефонную консультацию для оказания необходимой помощи по возникшей проблеме и, в случае невозможности устранения Инцидента с помощью телефонной консультации, согласует дату и время визита специалиста СТП на площадку Конечного пользователя, на которой установлено ПО.

2.14. Уполномоченный представитель Конечного пользователя обеспечивает организационные мероприятия по доступу специалиста СТП на площадку размещения ПО.

2.15. В случае несвоевременного предоставления Заказчиком доступа или информации, СТП имеет право сместить сроки на количество дней задержки исполнения встречных обязательств со стороны Заказчика.

2.16. При направлении Запроса с критичностью «сверхважная» Конечный пользователь обязуется обеспечить доступность Инициатора, либо другого уполномоченного представителя Конечного пользователя для коммуникации со специалистами СТП при работе по Запросу.

2.17. Все визиты согласовываются между СТП и уполномоченным представителем Конечного пользователя.

2.18. Работа СТП над Запросом может быть приостановлена в случае, если Конечному пользователю предложено временное решение, позволяющее использовать ПО без существенного влияния на его производительность/функциональность.

2.19. Прекращение работы СТП над Инцидентом по соответствующему Запросу производится в случае, если:

- решение Инцидента найдено: уполномоченному сотруднику Заказчика предоставлены соответствующие инструкции или рекомендации, и сотрудник Заказчика подтвердил, что их применение привело к решению Инцидента;

- инцидент идентифицирован, однако, решение не найдено, в связи с необходимостью получения обновлений ПО у Правообладателя;

- в течение 10 (десяти) календарных дней с момента последнего взаимодействия уполномоченного представителя Конечного пользователя с СТП Исполнителя, уполномоченный представитель Конечного пользователя (Заказчик) не предоставил информацию, необходимую для поиска решения (или сообщение о невозможности предоставления им такой информации), или не сообщил о результатах применения переданных ему инструкций или рекомендаций по решению Инцидента. В случае, если Инцидент возникнет в дальнейшем, уполномоченный представитель Конечного пользователя может заново направить Запрос в СТП Исполнителя.

2.20. После завершения работ по Запросу представитель СТП в течение двух рабочих дней закрывает Запрос в системе ServiceDesk и отправляет электронное письмо на имя Инициатора, с указанием номера Запроса и информации об его исполнении.

2.21. Уполномоченный представитель Конечного пользователя должен не позднее следующего рабочего дня подтвердить факт выполнения Запроса, послав уведомление об этом специалисту СТП, либо указать причины, указывающие на неполное решение Инцидента в рамках Запроса. В последнем случае дополнительные работы по Запросу, а также его закрытие осуществляется по согласованию Сторон.

3. Спецификации услуг технической поддержки.

3.1. Перечень и объем программного обеспечения Citrix (далее – ПО), на которое распространяются Услуги:

- Citrix Virtual Apps and Desktops Advanced Edition для организации работы до 5200 пользователей;
- Citrix NetScaler ADC VPX 5000 до 4-х инсталляций.

3.2. Состав Услуги:

3.2.1. Обеспечение доступности Услуги 24x7 (круглосуточно, 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365(6) дней в году).

3.2.2. Оказание консультаций по работе, эксплуатации ПО Citrix в рабочее время по запросам Заказчика.

3.2.3. Оказание консультаций и/или практической помощи при критическом сбое (со статусом критичности Запроса «сверхважная», «высокая») по восстановлению работоспособности ПО Citrix круглосуточно по запросам Заказчика.

3.2.4. Прибытие специалиста(ов) Исполнителя (круглосуточно) по адресу местонахождения Заказчика (в случае невозможности устранения проблемы удаленно) для оказания помощи по устранению критического сбоя (со статусом критичности Запроса «сверхважная», «высокая») в ПО Citrix по запросам Заказчика в течении 4-х часов с момента направления Запроса.

3.2.5. Оказание помощи Исполнителем в части разработки (корректировки) плана действий Заказчика по работе (организации работы) ПО Citrix на основном и резервном оборудовании Заказчика на котором установлено ПО Citrix по Запросам Заказчика.

3.2.6. Оказание консультаций, практической помощи Исполнителем в части конфигурирования и/или переустановки (установки) ПО Citrix на оборудовании Заказчика по Запросам Заказчика.

3.2.7. Оказание консультаций и/или практической помощи Исполнителем Заказчику в части устранения выявленных уязвимостей в ПО Citrix по Запросам от Заказчика;

3.2.8. Проведение Исполнителем анализа (диагностики, мониторинга корректности работы) причин неудовлетворительной производительности ПО Citrix, в рабочее время по Запросам Заказчика.

3.2.9. Необходимые работы для исполнения пунктов 3.2.3, 3.2.6, 3.2.7 Услуги производится силами Исполнителя в указанную (согласованную) дату и время с

Заказчиком или Заказчиком (по его решению) и по подготовленным инструкциям Исполнителем.

3.3. Тип обслуживания:

- абонентское обслуживание (техническая поддержка) на период 12 (двенадцать) месяцев с 01.01.2027 по 31.12.2027 (включительно);
- оказание Услуг осуществляется по заявкам (обращениям) Заказчика;
 - неограниченное количество заявок (обращений) Заказчика в течение периода оказания Услуг.

ПРОЕКТ ДОГОВОРА

ДОГОВОР № _____

на оказание услуг

г. Минск

«__» ____ 2026 год

_____, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице _____, действующего на основании _____, с одной стороны, и ОАО «АСБ Беларусбанк», именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны, совместно именуемые – Стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. Предмет Договора

1.1. Исполнитель принимает на себя обязательства по оказанию услуг по технической поддержке программного обеспечения компании Citrix (далее – «Программа») согласно Техническим требованиям к услугам по технической поддержке программного обеспечения компании Citrix и порядком их оказания (Приложение № 1 к настоящему Договору) (далее – Технические требования) (далее – «Услуги технической поддержки», «Услуги»).

1.2. Период оказания Услуг технической поддержки составляет 12 (двенадцать) месяцев с 01.01.2027 по 31.12.2027 (включительно).

1.3. Место оказания Услуг – 220089, Республика Беларусь, г. Минск, пр-т Дзержинского, 18, г. Минск, пр-т Дзержинского, 69/1.

2. Стоимость Услуг технической поддержки и порядок расчетов

2.1. Общая стоимость Услуг технической поддержки по настоящему Договору составляет _____ (_____) белорусских рублей ____ копеек, включая НДС по ставке 20% в размере _____ (_____) белорусских рублей ____ копеек. Ежемесячная стоимость Услуг по настоящему Договору составляет _____ (_____) белорусских рублей ____ копеек, включая НДС по ставке 20% в размере _____ (_____) белорусских рублей ____ копеек. Ежемесячная стоимость Услуг технической поддержки по настоящему Договору является фиксированной (неизменной) в течение срока действия настоящего Договора и изменению (увеличению) не подлежит.

2.2. Отчетным периодом в соответствии с настоящим Договором является 1 (один) календарный месяц.

2.3. Стоимость Услуг технической поддержки Исполнителя не зависит от наличия или отсутствия Запросов Заказчика в отчетном периоде оказания Услуг технической поддержки.

2.4. Стоимость Услуг технической поддержки, указанная в настоящем Договоре, определена только для настоящего Договора и не может служить прецедентом или конкурентным материалом при заключении аналогичных договоров в будущем.

2.5. Оплата оказанных Услуг технической поддержки, принятых в соответствии с разделом 4 настоящего Договора производится Заказчиком ежемесячно, путем безналичного перечисления денежных средств в белорусских рублях на текущий (расчетный) банковский счет Исполнителя не позднее 5 (пяти) банковских дней с даты подписания соответствующего Акта по технической поддержке (далее – Акт) обеими Сторонами.

3. Права и обязанности сторон

3.1. Исполнитель обязуется своевременно и качественно оказывать Заказчику Услуги технической поддержки Программы.

3.2. Заказчик обязуется своевременно осуществлять оплату оказанных Услуг технической поддержки в соответствии с условиями настоящего Договора.

3.3. Заказчик обязуется назначить лиц, уполномоченных подавать Запросы Исполнителю. Порядок предоставления Запросов Исполнителю определен в Технических требованиях.

3.4. Заказчик имеет право требовать от Исполнителя своевременного и качественного оказания Услуг технической поддержки в соответствии с условиями настоящего Договора.

3.5. Стороны обязуются сообщать в течение 5 (пяти) рабочих дней об изменении своего наименования, местонахождения, почтовых или платежных реквизитов.

4. Порядок сдачи и приемки Услуг технической поддержки

4.1. Исполнитель ежемесячно предоставляет Заказчику Акт за отчетный период не позднее 10 (десятого) рабочего дня месяца, следующего за датой окончания отчетного периода. Заказчик в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня получения Акта обязан направить Исполнителю подписанный Акт или мотивированный отказ от подписания Акта.

4.2. В случае направления Заказчиком мотивированного отказа Сторонами составляется двухсторонний акт с перечнем недостатков. После устранения недостатков Сторонами подписывается Акт в соответствии с п.4.1 настоящего Договора.

5. Ответственность сторон

5.1. В случае ненадлежащего исполнения принятых по настоящему Договору обязательств, Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь и настоящим Договором.

5.2. За нарушение сроков оплаты по настоящему Договору Исполнитель имеет право требовать от Заказчика уплаты пени в размере 0,1% от неоплаченной в срок суммы за каждый день просрочки, но не более 10% от стоимости Услуг технической поддержки за отчетный период.

5.3. За нарушение Исполнителем сроков реагирования на Запросы, имеющие критичность «высокая», «средняя», «низкая», предусмотренных настоящим Договором, Заказчик имеет право требовать от Исполнителя уплаты пени в размере 0,5 % от стоимости Услуг технической поддержки за отчетный период, в котором было допущено неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств Исполнителем, за каждый час просрочки реагирования на запрос Заказчика, имеющий критичность «высокая», «средняя», «низкая», указанные в Приложении № 1 к настоящему Договору, но не более 50% от стоимости Услуг технической поддержки за соответствующий отчетный период.

5.4. За нарушение Исполнителем сроков реагирования на Запрос, имеющий критичность «сверхважная», Заказчик имеет право требовать от Исполнителя уплаты пени в размере 0,1% от стоимости Услуг технической поддержки за отчетный период, в котором было допущено неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств Исполнителем, за каждую минуту просрочки реагирования на Запрос Заказчика, имеющий критичность «сверхважная», указанный в Приложении № 1 к настоящему Договору, но не более 20% от стоимости Услуг технической поддержки за соответствующий отчетный период.

5.5. За нарушение Исполнителем сроков решения Запросов, Исполнитель за каждый случай нарушения уплачивает Заказчику (по письменному требованию последнего) штраф в размере 5 (пять) базовых величин (исходя из размера базовой величины, действующей на дату уплаты штрафа).

5.6. Исполнитель не несет ответственность согласно п.5.3 и 5.4 настоящего Договора в случае, если Заказчиком нарушено условие, указанное в п.2.6 Приложения № 1 к настоящему Договору.

5.7. В случае несообщения Исполнителем изменений в платежных реквизитах согласно п. 3.5 настоящего Договора оплата стоимости Услуг технической поддержки по реквизитам на счет, указанный в настоящем Договоре, считается исполненной в надлежащем порядке.

6. Форс-мажор

6.1. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение какого-либо из обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, в том числе наводнения, пожара, землетрясения, забастовки, войны или военных действий или соответствующих запретов компетентных государственных органов, других не зависящих от Сторон обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения настоящего Договора (далее по тексту – Форс-мажорные обстоятельства).

6.2. Если какое-либо из перечисленных Форс-мажорных обстоятельств непосредственно повлияло на выполнение Сторонами своих обязательств в течение срока, указанного в настоящем Договоре, то этот срок продлевается соответствующим образом на время действия указанных Форс-мажорных обстоятельств. Сторона, которая не в состоянии выполнить свои обязательства по причинам Форс-мажорных обстоятельств, должна в письменной форме в течение 3 (трех) рабочих дней уведомить другую Сторону о начале, ожидаемом сроке действия и прекращении указанных Форс-мажорных обстоятельств, если этому не препятствуют обстоятельства непреодолимой силы. При этом факты, содержащиеся в таком уведомлении Стороны, могут быть подтверждены компетентным органом (организацией). Если Сторона, для которой выполнение обязательств по настоящему Договору стало невозможным вследствие Форс-мажорных обстоятельств, не проинформирует другую или сделает это с опозданием против указанного в настоящем пункте срока, она теряет право использовать любое из Форс-мажорных обстоятельств в качестве причины, освобождающей ее от ответственности за невыполнение настоящего Договора.

6.3. Если какое-либо из Форс-мажорных обстоятельств будет длиться более 3 (трех) месяцев, любая из Сторон имеет право отказаться от исполнения своих обязательств по настоящему Договору в той части, в которой наступление Форс-мажорного обстоятельства препятствовало исполнению данных обязательств, вернув другой Стороне все полученное для выполнения указанных обязательств.

7. Порядок урегулирования споров

7.1. При исполнении своих обязательств по настоящему Договору Стороны руководствуются настоящим Договором, приложениями к настоящему Договору и законодательством Республики Беларусь.

7.2. Все споры и разногласия по настоящему Договору Стороны будут разрешать путем переговоров.

7.3. Неурегулированные споры и разногласия рассматриваются в судебном порядке в соответствии с законодательством Республики Беларусь. Предъявление досудебной претензии об урегулировании спора не является обязательной.

8. Конфиденциальность информации

8.1. Стороны обязуются сохранять конфиденциальность в отношении информации предоставленную на любых носителях и в любой форме о деятельности Сторон, полученной Сторонами (ставшей известными Сторонам) друг от друга в результате заключения и исполнения настоящего Договора (в том числе из получаемых или составляемых в ходе оказания Услуг документов), в том числе составляющей в соответствии с законодательством Республики Беларусь и локальными актами Сторон коммерческую тайну или служебную информацию ограниченного распространения, и не являющейся общедоступной (общеизвестной) (далее – Конфиденциальная информация).

8.2. Стороны настоящего Договора обязуются принять все необходимые меры для предотвращения полного или частичного разглашения конфиденциальной информации третьим лицам (за исключением информации, опубликованной официально в средствах массовой информации). Опубликование или разглашение вышеуказанных сведений допускается только по письменному соглашению обеих Сторон настоящего Договора кроме случаев, когда эта информация подлежит раскрытию государственным органам по основаниям и в случаях, предусмотренных действующим законодательством Сторон.

8.3. Обязательства по сохранению конфиденциальности имеют силу и после истечения срока действия настоящего Договора или его досрочного расторжения в течение последующих трех лет, если иное не установлено законодательством Республики Беларусь или соглашением Сторон настоящего Договора.

9. Антикоррупционная оговорка

8.4. Стороны подтверждают, что им известны требования законодательных и иных нормативных правовых актов Республики Беларусь о противодействии коррупции (далее – антикоррупционные требования). Стороны обязуются обеспечить соблюдение антикоррупционных требований и несомнение коррупционных действий при исполнении настоящего Договора своими работниками, представителями, аффилированными лицами, а также иными лицами, привлекаемыми ими для исполнения настоящего Договора.

В случае возникновения у Стороны подозрений, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений части первой настоящего пункта Договора, соответствующая Сторона обязуется уведомить об этом другую Сторону в письменной форме. В письменном уведомлении Сторона обязана сослаться на факты или предоставить материалы, достоверно подтверждающие или дающие основание предполагать, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений части первой настоящего пункта Договора.

10. Иные условия

8.5. Настоящий договор вступает в силу с момента подписания его обеими Сторонами и действует до полного исполнения Сторонами своих обязательств.

8.6. Настоящий Договор может быть расторгнут досрочно по соглашению Сторон, а также в случаях, предусмотренных законодательством Республики Беларусь и настоящим Договором. Заказчик вправе в одностороннем внесудебном порядке отказаться от исполнения настоящего Договора предварительно письменно уведомив Исполнителя за 30 дней до даты прекращения действия настоящего Договора. В случае одностороннего отказа Заказчика от настоящего Договора Заказчик по требованию Исполнителя выплачивает последнему фактически понесенные документально подтвержденные Исполнителем расходы, связанные с оказанием услуг технической поддержки, на момент получения последним извещения Заказчика о прекращении оказания услуг технической поддержки.

8.7. Дополнения и изменения в настоящий договор производятся по письменному соглашению Сторон. Они действительны только в том случае, если подписаны уполномоченными представителями обеих Сторон.

8.8. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящим договором, Стороны руководствуются законодательством Республики Беларусь.

8.9. Настоящий Договор составлен в 2 (двух) идентичных экземплярах, по одному экземпляру для каждой из Сторон. Оба экземпляра имеют равную юридическую силу.

8.10. К настоящему Договору прилагаются и являются его неотъемлемой частью:

Приложение № 1 – Технические требования к услугам по технической поддержке программного обеспечения компании Citrix и порядок их оказания.

11. Реквизиты Сторон

Технические требования к услугам по технической поддержке программного обеспечения компании Citrix и порядок их оказания

1. Общие требования к Услуге.

1.1. Обеспечение 24x7 (круглосуточно, 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365(6) дней в году) работ (услуг) по технической поддержке работоспособности программного обеспечения компании Citrix (далее для целей настоящего документа – ПО Citrix) для ОАО «АСБ Беларусбанк» (далее для целей настоящего документа – Услуга(и)). Перечень ПО Citrix, на которые распространяются Услуги, тип обслуживания и состав Услуг приведены в Спецификации услуг технической поддержки (раздел 3 настоящих Технических требований).

1.2. Исполнитель имеет право для оказания услуг привлекать третьих лиц. При этом Исполнитель несет перед Заказчиком ответственность за действия таких привлеченных третьих лиц в рамках оказания Услуг, как за свои собственные действия.

2. Порядок оказания Услуг

Термины и сокращения.

ПО Citrix – набор программного обеспечения для виртуализации от компании Citrix.

ОС – операционная система.

СТП – Служба локальной технической поддержки Исполнителя.

РТП – Услуги локальной технической поддержки, оказываемые штатными специалистами Исполнителя, имеющими опыт работы и подтвержденную квалификацию по направлениям администрирования и технической поддержки ПО Citrix.

ПО – программные продукты Citrix, на которые распространяется Услуга.

ПК – программный комплекс, выполняющий функции сбора, хранения, обработки и предоставления данных для решения бизнес-задач Заказчика.

Конечный пользователь – Заказчик, являющийся владельцем систем, на которые распространяется Услуга.

Запрос – заявка на предоставление услуг РТП, направленная уполномоченными сотрудниками Конечного пользователя в СТП согласно условиям настоящего документа.

Инициатор – уполномоченный представитель Конечного пользователя, инициирующий Запрос. В случае его недоступности Заказчик определяет другого представителя из состава уполномоченных лиц и поручает ему выступать от имени Заказчика.

Время реагирования – максимальный срок с момента получения сотрудником СТП Запроса (в соответствии с п. 2.8 Технических требований), в течение которого СТП

проинформирует Инициатора о присвоенном Запросу входящем номере и приступит к работе на основании полученного Запрос.

Инцидент – невыполнение или ненадлежащее выполнение ПО своих функций, описанных производителем (правообладателем) в документации.

Решение инцидента – предоставление Инициатору рекомендаций, выполнение которых позволит устранить невыполнение или недолжное выполнение ПО своих функций или невыполнение, или недолжное выполнение функций в используемой Конечным пользователем версии ПО. В случае выявления дефектов и/или сбоев в работе ПО, решением инцидента является восстановление работоспособности ПО.

ServiceDesk – электронная информационная система локальной технической поддержки Исполнителя.

Рабочее время оказания услуг - понедельник-четверг с 8:30 до 17:30, пятница с 8:30 до 16:15.

Место оказания услуг – Республика Беларусь, 220089, г. Минск, пр-т Дзержинского, 18, г. Минск пр-т Дзержинского, 69/1.

2.1. Услуги направлены на поддержание работоспособности ПО в течение срока действия РТП и оказываются Исполнителем с предоставлением прямой линии для обращений на русском языке к закрепленным за Заказчиком специалистам СТП по следующим каналам связи:

- мобильный телефонный номер для обращений круглосуточно _____;
- электронная почта _____;
- информационная система ServiceDesk _____.

2.2. При необходимости для оказания Услуг Исполнитель обеспечивает выезд специалистов СТП на площадку Заказчика, в том числе в нерабочее время, выходные и праздничные дни.

2.3. Услуги оказываются с соблюдением времени реагирования в зависимости от критичности Запроса:

Таблица 1. Классификация Запросов и время реагирования

Критичность Запроса	Время реагирования	Ключевые признаки Запроса
сверхважная	1 час	Mission Critical Business Impact – серьезная проблема которая препятствует выполнению Конечным пользователем критически важных функций: ПО зависает - возникают длительные перерывы в работе, потеря данных, данные недоступны. Время решения Запроса – 4 часа.
высокая	4 часа	Serious Business Impact – критически важные функции выполняются, но производительность или функциональность существенно пострадали, либо существует высокая вероятность потери данных. Нет временного решения, но возможна работа в ограниченном режиме. Время решения Запроса – 8 часов.
средняя	8 часов	Minor Business Impact – производительность/функциональность серьезно не затронуты: некритические сбои в работе, есть временное решение. Время решения Запроса – 40 часов.

низкая	24 часа	No Business Impact – Информационный запрос: вопросы по настройке, добавлению функционала, документации и пр.
--------	---------	---

2.4. Прием Запросов возможен только от уполномоченных сотрудников Конечного пользователя.

2.5. При возникновении необходимости, Инициатор готовит Запрос и регистрирует его в системе ServiceDesk. В случае если этот способ обращения не доступен, Инициатор может обратиться в СТП по телефону, однако в дальнейшем дублирует свой Запрос по электронной почте. В случае если критичность Запроса «сверхважная» или «высокая», то Инициатор после регистрации Запроса в ServiceDesk, либо отправки Запроса по электронной почте обязан проинформировать СТП о нем по мобильному телефону.

2.6. При подаче Запроса в СТП Инициатор сообщает следующую информацию (указывает в системе ServiceDesk):

- ФИО, координаты Инициатора для связи;
- наименование Конечного пользователя (организация);
- наименование и версии используемого ПО;
- дату и время выявления неисправности (инцидента);
- содержание Запроса и описание инцидента;
- критичность Запроса.

2.7. При подаче Запроса Инициатор придерживается правила - одному запросу соответствует один вопрос или проблема, для четкой идентификации при выполнении. В случае возникновения при выполнении запроса новых вопросов/проблем, по ним открываются новые Запросы.

2.8. Запрос, направленный в СТП регистрируется с фиксацией даты и времени регистрации Запроса. Каждому Запросу, присваивается уникальный номер. Зарегистрированные Запросы приоритезируются СТП по степени влияния на работоспособность ПО. Первоначальную Критичность Запроса Инициатор определяет самостоятельно на основании анализа ситуации. Зарегистрированные Запросы обрабатываются последовательно с учетом критичности и порядка поступления. Время реагирования на Запрос зависит от степени влияния на работоспособность ПО (критичности).

2.9. После регистрации Запроса специалист СТП при необходимости запрашивает сбор дополнительных диагностических данных. Все тексты сообщений должны быть приведены полностью без сокращений и изменений. Обязательным является использование лог-файлов, экранных копий для иллюстраций сообщений, контекста приложения, в котором возникла ошибка. При этом переписка по электронной почте после регистрации Запроса должна вестись с указанием в теме письма регистрационного номера Запроса.

2.10. СТП имеет право изменить степень критичности Запроса в следующих случаях:

- Конечный пользователь не предоставил на соответствующий дополнительный запрос СТП необходимую для решения данного инцидента информацию (при этом, соответствующий дополнительный запрос необходимой информации должен быть отражен в переписке по электронной почте, либо в системе ServiceDesk, а в случае критичности Запроса **«сверхважная»** – продублирован по телефону);

- в Запросе в СТП с критичностью **«сверхважная»** отсутствует (не представлена) информация об Инициаторе и/или Инициатор не доступен по указанным в Запросе каналам коммуникаций.

2.11. Критичность Запроса так же может быть изменена, как Конечным пользователем, так и СТП, но в любом случае по согласованию между ними, после анализа Запроса и проблемы, на основании которой был направлен Запрос.

2.12. После рассмотрения Запроса специалисты СТП передают представителю Конечного пользователя (Инициатору) окончательное или предварительное заключение о дальнейшем способе решения Инцидента. Специалисты СТП примут все возможные меры к скорейшему восстановлению работоспособности ПО. Способ решения Инцидента определяется специалистом СТП самостоятельно. Рекомендации СТП являются обязательными для выполнения Конечным пользователем.

2.13. Специалист СТП осуществляет телефонную консультацию для оказания необходимой помощи по возникшей проблеме и, в случае невозможности устранения Инцидента с помощью телефонной консультации, согласует дату и время визита специалиста СТП на площадку Конечного пользователя, на которой установлено ПО.

2.14. Уполномоченный представитель Конечного пользователя обеспечивает организационные мероприятия по доступу специалиста СТП на площадку размещения ПО.

2.15. В случае несвоевременного предоставления Заказчиком доступа или информации, СТП имеет право сместить сроки на количество дней задержки исполнения встречных обязательств со стороны Заказчика.

2.16. При направлении Запроса с критичностью **«сверхважная»** Конечный пользователь обязуется обеспечить доступность Инициатора либо другого уполномоченного представителя Конечного пользователя для коммуникации со специалистами СТП при работе по Запросу.

2.17. Все визиты согласовываются между СТП и уполномоченным представителем Конечного пользователя.

2.18. Работа СТП над Запросом может быть приостановлена в случае, если Конечному пользователю предложено временное решение, позволяющее

использовать ПО без существенного влияния на его производительность/функциональность.

2.19. Прекращение работы СТП над Инцидентом по соответствующему Запросу производится в случае, если:

- решение Инцидента найдено: уполномоченному сотруднику Заказчика предоставлены соответствующие инструкции или рекомендации, и сотрудник Заказчика подтвердил, что их применение привело к решению Инцидента;

- инцидент идентифицирован, однако, решение не найдено в связи с необходимостью получения обновлений ПО у Правообладателя;

- в течение 10 календарных дней с момента последнего взаимодействия уполномоченного представителя Конечного пользователя с СТП Исполнителя, уполномоченный представитель Конечного пользователя (Заказчик) не предоставил информацию, необходимую для поиска решения (или сообщение о невозможности предоставления им такой информации), или не сообщил о результатах применения переданных ему инструкций или рекомендаций по решению Инцидента. В случае, если Инцидент возникнет в дальнейшем, уполномоченный представитель Конечного пользователя может заново направить Запрос в СТП Исполнителя.

2.20. После завершения работ по Запросу представитель СТП в течение двух рабочих дней закрывает Запрос в системе ServiceDesk и отправляет электронное письмо на имя Инициатора с указанием номера Запроса и информации об его исполнении.

2.21. Уполномоченный представитель Конечного пользователя должен не позднее следующего рабочего дня подтвердить факт выполнения Запроса, послав уведомление об этом специалисту СТП, либо указать причины, указывающие на неполное решение Инцидента в рамках Запроса. В последнем случае дополнительные работы по Запросу, а также его закрытие осуществляются по согласованию Сторон.

3. Спецификация и состав Услуг

3.1. Перечень и объем программного обеспечения Citrix, на которое распространяются Услуги:

- Citrix Virtual Apps and Desktops Advanced Edition для организации работы до 5200 пользователей;
- Citrix NetScaler ADC VPX 5000 до 4-х инсталляций.

3.2. Состав Услуги:

3.2.1. Обеспечение доступности Услуги 24x7 (круглосуточно, 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365(6) дней в году).

3.2.2. Оказание консультаций по работе, эксплуатации ПО Citrix в рабочее время по запросам Заказчика.

3.2.3. Оказание консультаций и/или практической помощи при критическом сбое (со статусом критичности Запроса «сверхважная», «высокая») по восстановлению работоспособности ПО Citrix круглосуточно по запросам Заказчика.

3.2.4. Прибытие специалиста(ов) Исполнителя (круглосуточно) по адресу местонахождения Заказчика (в случае невозможности устранения проблемы удаленно) для оказания помощи по устранению критического сбоя (со статусом критичности Запроса «сверхважная», «высокая») в ПО Citrix по запросам Заказчика в течении 4-х часов с момента направления запроса.

3.2.5. Оказание помощи Исполнителем в части разработки (корректировки) плана действий Заказчика по работе (организации работы) ПО Citrix на основном и резервном оборудовании Заказчика на котором установлено ПО Citrix по запросам Заказчика.

3.2.6. Оказание консультаций, практической помощи Исполнителем в части конфигурирования и/или переустановки (установки) ПО Citrix на оборудовании Заказчика по Запросам Заказчика.

3.2.7. Оказание консультаций и/или практической помощи Исполнителем Заказчику в части устранения выявленных уязвимостей в ПО Citrix по Запросам от Заказчика.

3.2.8. Проведение Исполнителем анализа (диагностики, мониторинга корректности работы) причин неудовлетворительной производительности ПО Citrix, в рабочее время по Запросам Заказчика.

3.2.9. Необходимые работы для исполнения пунктов 3.2.3, 3.2.6, 3.2.7 Приложения 1 к настоящему Договору, осуществляются или Исполнителем в согласованную Сторонами дату и время с Заказчиком или Заказчиком (по его решению) и по подготовленным Исполнителем инструкциям.

3.3. Тип обслуживания:

- абонентское обслуживание (техническая поддержка) на период 12 (двенадцать месяцев) с 01.01.2027 по 31.12.2027 (включительно);
- оказание Услуг осуществляются по заявкам (обращениям) Заказчика;
- неограниченное количество заявок (обращений) Заказчика в течение периода оказания Услуг.

Исполнитель:

_____/_____/_____
« ____ » _____ 2026 г.

Заказчик:

_____/_____/_____
« ____ » _____ 2026 г.