



Лабораторія
законодавчих ініціатив

оф. 404, вул. Воздвиженська, 45, Київ, 04071
info@parliament.org.ua | +38 (044) 531 37 68

Роз'яснення від 10 серпня 2026 року

Цим роз'ясненням громадська організація «Лабораторія законодавчих ініціатив» надає відповідь на запитання, що надійшло від потенційного учасника процедури закупівлі.

Щодо угоди про рівень обслуговування (SLA)

Запитання:

У розділі 8.1 «Вимоги до гарантійної підтримки» є посилання на угоду про рівень обслуговування (SLA), що є додатком до Договору. Між тим в проєкті договору відсутній такий додаток. В рамках якого етапу або коли має бути складена угода про рівень обслуговування (SLA) ?

Відповідь:

У наданому в тендерному оголошенні проєкті угоди в п. 2.9 зазначається: «Виконавець зобов'язується надати Реципієнту гарантійну підтримку та супроводження програмного забезпечення, розробленого в межах надання послуг, протягом _____ після завершення розробки програмного забезпечення». Вартість гарантійної підтримки входить у загальну вартість послуг відповідно до Технічного завдання». Також питання гарантійної підтримки може бути деталізоване у технічному завданні в договорі між Замовником, Виконавцем і Реципієнтом на етапі остаточного погодження договору після визначення переможця тендеру.