

м. Київ

«30» 06 2023 р.

Пенсійний фонд України в особі заступника Голови правління Ковпашко Ірини Василівни, яка діє на підставі Положення про Пенсійний фонд України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 23.07.2014 № 280, та наказу Пенсійного фонду України від 07.10.2022 № 99 (із змінами), далі - Замовник, з однієї сторони, та

Державне підприємство «Інформаційний центр персоніфікованого обліку Пенсійного фонду України» в особі генерального директора Калинського Олексія Олексійовича, який діє на підставі Статуту, далі - Виконавець, з іншої сторони, далі разом - Сторони, уклали даний договір, далі – Договір, про наступне:

I. Предмет Договору

1.1. Виконавець зобов'язується у 2023 році надати Замовникові послуги, зазначені в пункті 1.2, а Замовник - прийняти і оплатити такі послуги.

1.2. Найменування послуг: **Консультування осіб, які звертаються до Контакт-центру Пенсійного фонду України (код ДК 021:2015 66520000-1 Пенсійні послуги)**, далі - Послуги.

1.3. Обсяги закупівлі Послуг можуть бути зменшені зокрема з урахуванням фактичного обсягу видатків Замовника.

II. Якість Послуг

2.1. Виконавець повинен надати Замовнику Послуги, якість яких відповідає вимогам Договору, розділу V Положення про організацію прийому та обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду України, затвердженого постановою правління Пенсійного фонду України від 30.07.2015 № 13-1, зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 18.08.2015 за № 991/27436, та звичайним вимогам до такого роду послуг.

III. Ціна Договору

3.1. Ціна Договору складає **12 558 561,90 грн** (дванадцять мільйонів п'ятсот п'ятдесят вісім тисяч п'ятсот шістьдесят одна грн 90 коп.), в т. ч. ПДВ (20 %) - **2 093 093,65 грн** (два мільйони дев'яносто три тисячі дев'яносто три грн 65 коп.).

Вартість послуг на місяць складає **2 093 093,65 грн** (два мільйони дев'яносто три тисячі дев'яносто три грн 65 коп.), в тому числі ПДВ (20 %) - **348 848,94 грн** (триста сорок вісім тисяч вісімсот сорок вісім грн 94 коп.).

3.2. Ціна Договору може бути зменшена за взаємною згодою Сторін.

IV. Порядок здійснення оплати

4.1. Розрахунки проводяться шляхом оплати Замовником наданих Послуг на підставі підписаного Сторонами акта приймання-передачі наданих послуг протягом 5 робочих днів після його підписання у межах затверджених кошторисних призначень на відповідний період. У разі затримки фінансування Замовника, зокрема, з урахуванням підпункту 2 пункту 14 розділу VI «Прикінцеві та перехідні положення» Бюджетного кодексу України», розрахунки здійснюються протягом трьох банківських днів з дати отримання Замовником коштів для закупівлі на свій рахунок. Будь-які штрафні санкції в такому випадку до Замовника не застосовуються.

4.2. Після завершення звітного місяця Виконавець надає Замовнику акт приймання-передачі наданих послуг та звіти за фактично надані Послуги.

4.3. Замовник у 5-ти денний термін із дня одержання акта приймання-передачі наданих послуг надає Виконавцю підписаний акт приймання-передачі наданих послуг чи мотивовану відмову від прийому Послуг. При відсутності мотивованої відмови від прийому Послуг протягом 5 (п'яти) робочих днів Послуги вважаються прийнятими відповідно до акта, що підготував Виконавець.

V. Надання Послуг

5.1. Термін надання Послуг: липень-грудень 2023 року.

5.2. Місце надання Послуг: Пенсійний фонд України, 01014, м. Київ, вул. Болсуновська, 31/37.

VI. Права та обов'язки Сторін

6.1. Замовник зобов'язаний:

6.1.1. Своєчасно надавати Виконавцю інформаційні матеріали, які необхідні йому для надання Послуг за Договором, зокрема, оперативну інформацію, необхідну для опрацювання звернень та інформування заявників щодо актуальних питань державної політики з питань пенсійного забезпечення, надання житлових субсидій та пільг на оплату житлово-комунальних послуг, придбання твердого та рідкого пічного побутового палива і скрапленого газу; ведення обліку осіб, які підлягають загальнообов'язковому державному соціальному страхуванню, осіб, які мають право на пільги, а також отримувачів житлових субсидій; здійснення страхових виплат та надання соціальних послуг відповідно до Законів України «Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування» та «Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування»; профілактики нещасних випадків на виробництві та професійних захворювань тощо.

6.1.2. На період надання Послуг надати Виконавцю робочі місця, обладнані програмно-технічними засобами для приймання, обліку та опрацювання звернень, доступом до інформації про систему територіальних

органів Пенсійного фонду України, місцезнаходження, номери телефонів територіальних органів Пенсійного фонду України, бази даних законодавства.

6.1.3. Своєчасно та в повному обсязі оплачувати надані Послуги відповідно до умов Договору.

6.2. Замовник має право:

6.2.1. На будь-якому етапі проводити контроль надання Виконавцем Послуг згідно з предметом та умовами Договору.

6.2.2. Достроково розірвати Договір у разі невиконання зобов'язань Виконавцем, повідомивши його про це за один календарний місяць.

6.2.3. Зменшувати обсяг надання Послуг та ціну Договору, зокрема з урахуванням фактичного обсягу видатків. У такому разі Сторони вносять відповідні зміни до Договору.

6.2.4. Повернути рахунок Виконавцю без здійснення оплати в разі неналежного оформлення документів (відсутність підписів тощо).

6.3. Виконавець зобов'язаний:

6.3.1. Забезпечити надання Послуг згідно з предметом та умовами Договору позмінно (змінна – 21 консультант, без урахування змінності, передбаченої укладеним Сторонами договором від 16.12.2022 № МТЗ-2023-ІПП), якісно, в обсягах і за графіком, встановленим Замовником: понеділок-п'ятниця з 8-00 до 20-00 години, субота з 8-00 до 14-00 години.

6.3.2. Забезпечити за допомогою програмно-апаратного комплексу:

- надання консультаційних послуг особам із використанням вебкамери та програмного забезпечення, що забезпечує голосовий та відеозв'язок через мережу Інтернет;

- приймання, реєстрацію (в електронній формі в обсязі повідомлених особою відомостей) та опрацювання звернень заявників, що надходять засобами телекомунікації;

- інформування та консультування заявників щодо норм законодавства та актуальних питань державної політики з питань пенсійного забезпечення, загальнообов'язкового державного соціального страхування у зв'язку з тимчасовою втратою працездатності та загальнообов'язкового державного соціального страхування від нещасного випадку на виробництві та професійного захворювання, які спричинили втрату працездатності, надання житлових субсидій та пільг на оплату житлово-комунальних послуг, придбання твердого та рідкого пічного побутового палива і скрапленого газу та ведення обліку осіб, які підлягають загальнообов'язковому державному соціальному страхуванню;

- моніторинг найважливіших соціально-економічних питань, що потребують невідкладного прийняття рішень (заходів реагування) Пенсійним фондом України;

- оперативне реагування на проблемні питання соціально-економічного життя, які порушуються у зверненнях;

- надання заявникам інформації про порядок вирішення порушених ними питань та/або оскарження дій (бездіяльності) органів Пенсійного фонду;

- аудіофіксацію телефонних розмов для контролю за якістю обслуговування (за згодою заявника).

Опрацювання звернень та інформування заявників здійснюється з додержанням законодавства про інформацію, захист персональних даних, Положення про організацію прийому та обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду України, затвердженого постановою правління Пенсійного фонду України від 30.07.2015 № 13-1, зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 18.08.2015 за № 991/27436.

6.3.3. Проводити:

аналіз змісту звернень заявників та подавати відповідну інформацію Замовнику не менше 1 разу на 2 тижні;

моніторинг найважливіших соціально-економічних питань, що потребують невідкладного прийняття рішень (заходів реагування), та подавати відповідну інформацію Замовнику.

6.3.4. Подавати інформацію Замовнику щодо проблемних питань соціально-економічного життя, які порушуються у зверненнях.

6.3.5. Готувати пропозиції щодо удосконалення роботи Контакт-центру та подавати їх Замовнику.

6.3.6. Забезпечувати взаємодію з посадовими особами Замовника, що відповідальні за опрацювання звернень громадян.

6.3.7. Контролювати додержання працівниками Виконавця законодавства про інформацію, норм етики спілкування, а також оперативність та якість опрацювання отриманих звернень, проводити відповідні навчання персоналу.

6.3.8. Здійснювати надання консультаційних послуг особам з порушенням слуху із використанням веб-камери та програмного забезпечення, що забезпечує голосовий та відео зв'язок через мережу Інтернет.

6.3.9. За вимогою Замовника передавати йому фрагменти запису аудіофіксації телефонних розмов з використанням розповсюджених форматів стиснення аудіоданих на оптичних носіях.

6.4. Виконавець має право:

6.4.1. Отримувати від Замовника інформаційні матеріали, які необхідні йому для надання Послуг за Договором.

6.4.2. У разі необхідності - отримувати консультації у Замовника щодо питань, які порушуються у зверненнях.

6.4.3. Своєчасно та в повному обсязі отримувати від Замовника плату за надані Послуги згідно з Договором.

6.4.4. У разі невиконання зобов'язань Замовником Виконавець має право достроково розірвати Договір, повідомивши про це Замовника за один календарний місяць.

VII. Відповідальність Сторін

7.1. У разі невиконання або неналежного виконання своїх зобов'язань за Договором Сторони несуть відповідальність в межах передбачених законодавством України.

7.2. За порушення строків надання Послуг Виконавець сплачує пеню у розмірі 0,1 % вартості послуг, з яких допущено прострочення надання, за кожен

день прострочення, а за прострочення понад 20 днів – додатково штраф у розмірі 7 % вказаної вартості.

7.3. За порушення умов зобов'язання щодо якості Послуг Виконавець сплачує штраф у розмірі 20 % вартості неякісних послуг.

VIII. Обставини непереборної сили

8.1. Сторони звільняються від відповідальності за невиконання або неналежне виконання зобов'язань за Договором у разі виникнення обставин непереборної сили, яких не існувало під час укладання Договору та які виникли поза волею Сторін (аварія, катастрофа, стихійне лихо, епідемія, епізоотія, війна тощо), якщо такі обставини безпосередньо вплинули на виконання зобов'язань за Договором.

8.2. Сторона, що не може виконувати зобов'язання за Договором унаслідок дії обставин непереборної сили, повинна не пізніше ніж протягом 7 (семи) календарних днів з моменту її виникнення повідомити про це іншу Сторону у письмовій формі.

8.3. Доказом виникнення обставин непереборної сили та строку їх дії є відповідні документи, які видаються Торгово-промисловою палатою України.

8.4. Якщо строк дії обставин непереборної сили продовжується більше ніж 30 (тридцять) календарних днів, кожна із Сторін в установленому порядку має право розірвати Договір.

IX. Вирішення спорів

9.1. У випадку виникнення спорів або розбіжностей щодо виконання Договору Сторони зобов'язуються вирішувати їх шляхом взаємних переговорів та консультацій.

9.2. У разі недосагнення Сторонами згоди спори (розбіжності) вирішуються в судовому порядку.

X. Строк дії Договору

10.1. Договір набирає чинності з дати його підписання Сторонами і діє до 31 грудня 2023 року.

XI. Інші умови

11.1. Істотні умови Договору не можуть змінюватися після його підписання до виконання зобов'язань Сторонами в повному обсязі, крім випадків, передбачених пунктом 19 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 (у редакції постанови Кабінету Міністрів України від 12.05.2023 № 471).

11.2. Все листування, що пов'язане з реалізацією Договору, буде вестися державною мовою.

11.3. Після підписання Договору усі переговори та листування по його укладанню вважаються такими, що втратили силу.

11.4. Договір підписаний у двох примірниках українською мовою, по одному примірнику для кожної з Сторін, що мають однакову юридичну силу.

11.5. Замовник не є платником податку на прибуток.

11.6. Виконавець є платником податку на прибуток на загальних підставах. На період дії воєнного стану в Україні Виконавець є платником єдиного податку III групи та не є платником податку на додану вартість.

ХІІ. Місцезнаходження та банківські реквізити Сторін

ЗАМОВНИК:

Пенсійний фонд України

01601, м. Київ, вул. Бастіонна, 9
ЄДРПОУ 00035323

IBAN: UA043004650000000025602303568
в АТ «Ощадбанк»
Не є платником податку на прибуток

e-mail: info@pfu.gov.ua
тел. (044) 284 50 27

Заступник Голови правління

Ковпашко І. В.



ВИКОНАВЕЦЬ:

Державне підприємство «Інформаційний центр персоналізованого обліку Пенсійного фонду України»

01014, м. Київ, вул. Болсуновська, 31/37
ЄДРПОУ 31406759
ПІН 314067526555

IBAN: UA383226690000026007300607110
в ГУ по м. Києву та Київській області АТ «Ощадбанк»
Платник єдиного податку III групи на період дії воєнного стану в Україні
e-mail: dpicpropfu@ukr.net
тел. (044) 285 98 95

Генеральний директор

Калинський О. О.

