

ДОГОВІР № 233
на технічну підтримку програмно-апаратного комплексу для Контактного Центру

м. Київ

«01» 03 2023 р.

Товариство з обмеженою відповідальністю «УНІСАП» в особі Директора Мельничука Вадима Володимировича, який діє на підставі Статуту, надалі іменоване «Виконавець», з одного боку, та **Головне управління Національної поліції в Тернопільській області**, надалі «Замовник», в особі начальника Богомола Олександра Миколайовича, який діє на Положення, надалі іменоване «Замовник», з другого боку, разом іменовані «Сторони», а кожна окремо «Сторона», уклали даний Договір про наступне:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

1.1. Виконавець зобов'язується у 2023 році надати послуги з технічної підтримки програмно-апаратного комплексу для Контактного Центру з використанням програмного забезпечення (далі – Система) (Код ДК 021:2015 - 72150000-1 Консультаційні послуги з питань комп'ютерного аудиту та комп'ютерного апаратного забезпечення) (далі – Послуги), а Замовник – прийняти і оплатити такі Послуги в порядку та на умовах визначених цим Договором.

1.2. Дія даного Договору розповсюджується на програмну частину Системи. Дія даного Договору не розповсюджується на несправності, які виникли в апаратних пристроях, у тому числі серверах, робочих станціях клієнтів, шлюзах, платах комп'ютерно-телефонної інтеграції, локальної мережі. Дія даного Договору не розповсюджується на програмне забезпечення інших розробників, що використовується разом з програмним забезпеченням Контактного Центра, у тому числі операційні системи та CRM-системи, тощо.

1.3. Номенклатура, кількість, строки, ціни та перелік Послуг визначається в Специфікації (Додаток №1 до Договору).

1.4. Сторони дійшли спільної згоди, що загальний обсяг закупівлі Послуг може бути змінений Сторонами з відповідною зміною ціни Договору залежно від реальних потреб Замовника у Послугах, з урахуванням фактично наданих Послуг на зазначені цілі Замовника та можуть бути зменшені залежно від реального фінансування видатків Замовника, шляхом складання та підписання Сторонами або їх уповноваженими представниками відповідної додаткової угоди до Договору.

1.5. Рівень сервісу технічної підтримки, яким визначається Термін реакції Виконавця на повідомлення та Термін усунення несправностей, узгоджуються Сторонами в Додатках, які є невід'ємною частиною цього Договору.

2. ТЕРМІНОЛОГІЯ

- 2.1. **Служба технічної підтримки** (далі – «СТП») – структурний підрозділ Виконавця, укомплектований всіма необхідними технічними ресурсами, кадрами, каналами комунікації, основним завданням якого є вирішення проблем, що виникають під час експлуатації Системи.
- 2.2. **Протокол взаємодії** – електронний документ, який формується СТП, що формалізує обмін інформацією між групою технічної підтримки і Замовником при вирішенні проблеми Замовника, що виникає під час експлуатації Системи.
- 2.3. **Термін реакції Виконавця на повідомлення** – нормативний час з моменту надходження повідомлення від Замовника до СТП до моменту надходження повідомлення у відповідь від СТП до Замовника. По завершенню терміну реакції виконавця на повідомлення Замовнику надається номер задачі.
- 2.4. **Термін усунення несправностей** – час з моменту надходження від Замовника першого описання проблеми до моменту отримання повідомлення про вирішення проблеми, що виникає під час експлуатації Системи, або переведення такої проблеми в нижчий статус.

3. ЦІНА ДОГОВОРУ ТА ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ

- 3.1. Ціна Договору становить **93 000,00 грн. (дев'яносто три тисячі гривень 00 копійок)** без ПДВ. До ціни договору включається вартість Послуг визначених у Додатку №1 до Договору.
- 3.2. Розрахунки між Сторонами здійснюються шляхом безготівкового переказу коштів в національній грошовій одиниці (гривні) на поточний рахунок Виконавця, вказаний у цьому Договорі.
- 3.3. Датою здійснення оплати Послуг Виконавця вважається дата списання грошових коштів, що підлягають оплаті на умовах даного Договору, з розрахункового рахунку Замовника.
- 3.4. Розрахунок за Послуги здійснюється після їх фактичного надання Виконавцем на підставі належним чином оформлених Актів наданих Послуг та рахунків-фактур Виконавця протягом бюджетного періоду.

- 3.5. При відсутності на реєстраційному рахунку Замовника коштів, виділених на оплату відповідного бюджетного зобов'язання, оплата здійснюється в міру надходження коштів на рахунок Замовника.
- 3.6. Сторони дійшли згоди, що у зв'язку з технічною необхідністю та в залежності від фактичного надходження коштів Державного бюджету на зазначені цілі Виконавець може надати додаткові послуги у зв'язку з чим Сторони укладають Додаткову угоду про надання додаткових послуг.

4. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ВИКОНАВЦЯ

- 4.1. Виконавець зобов'язаний:
- 4.1.1. Якісно і своєчасно (в терміни, визначені даним Договором) надавати Послуги протягом дії Договору, в повному обсязі, передбаченому даним Договором;
 - 4.1.2. Забезпечити надання Послуг власними силами та засобами у строки, встановлені цим Договором;
 - 4.1.3. У разі виявлення під час приймання Послуг недоліків або помилок усувати їх власними силами та за свій рахунок;
 - 4.1.4. Своєчасно повідомляти Замовнику про наявність незалежних від Виконавця обставин, що загрожують строкам та якості надання Послуг за цим Договором;
 - 4.1.5. Надати Замовнику документацію, що підтверджує правомірність отримання технічної підтримки Системи;
 - 4.1.6. Забезпечити дотримання зафіксованих цим Договором термінів реагування на звернення Замовника, а також терміни усунення несправностей, що виникають у Замовника під час експлуатації Системи;
 - 4.1.7. Забезпечувати технічний персонал, що володіє відповідним рівнем кваліфікації, для надання Послуг, яких потребує Замовник.
- 4.2. Виконавець має право:
- 4.2.1. Своєчасно та в повному обсязі отримувати плату за надані Послуги на умовах та в порядку, передбаченому цим Договором;
 - 4.2.2. Отримувати від Замовника всю необхідну інформацію в тому числі лог-файли, знімки екранів, описання можливих проблем (несправностей), що виникають під час експлуатації Системи, якщо вони не становлять державної таємниці Замовника або не містять конфіденційну інформацію та у межах законодавства України;
 - 4.2.3. Призупинити надання послуг технічної підтримки у випадку невиконання Замовником зобов'язань щодо оплати Послуг.
 - 4.2.4. На дострокове розірвання даного Договору у разі невиконання або неналежного виконання зобов'язань Замовником, письмово повідомивши про це Замовника рекомендованим відправленням за 10 (десять) календарних днів до дати розірвання цього Договору.

5. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ЗАМОВНИКА

- 5.1. Замовник зобов'язаний:
- 5.1.1. Своєчасно та в повному обсязі оплачувати надані Послуги в порядку та на умовах, передбачених даним Договором.
 - 5.1.2. Протягом 5 (п'яти) робочих днів з дати отримання від Виконавця належним чином оформленого Акту наданих Послуг у разі відсутності зауважень, підписати і направити його Виконавцю, або направити свої письмові зауваження.
 - 5.1.3. За результатами надання Послуг за відповідний звітний період та усунення їх можливих недоліків прийняти надання Послуг згідно з Актом наданих Послуг у повному обсязі.
 - 5.1.4. Уповноважити співробітників (контактних осіб) Замовника для забезпечення взаємодії між Виконавцем і Замовником. Контактні дані уповноважених співробітників вказуються у Додатку №1 до цього Договору.
 - 5.1.5. Дотримуватись регламенту взаємодії з СТП:
 - надавати всю необхідну інформацію, в тому числі лог-файли, знімки екранів, описання можливих проблем (несправностей), що виникають під час експлуатації Системи, якщо вони не становлять державної таємниці Замовника або не містять конфіденційну інформацію та у межах законодавства України;
 - виконувати інструкції представників СТП;
 - сприяти представникам СТП при вирішенні питань, пов'язаних з усуненням проблем (несправностей), що виникають під час експлуатації Системи, в тому числі забезпечення підключення по безпечним протоколам за необхідності.
- 5.2. Замовник має право:
- 5.2.1. В односторонньому порядку відмовитись від цього Договору у повному обсязі або частково у випадках передбачених законодавством України та цим Договором, письмово повідомивши про це Постачальника рекомендованим відправленням за 10 (десять) календарних днів до дати розірвання цього Договору.
 - 5.2.2. Контролювати надання Послуг у строки, встановлені цим Договором.

- 5.2.3. Зменшити обсяг закупівлі надання Послуг та ціни цього Договору залежно від реального фінансування видатків та/або надходження коштів Державного бюджету на зазначені цілі, шляхом складання та підписання Сторонами або їх уповноваженими представниками відповідної додаткової угоди до Договору.
- 5.2.4. Повернути рахунок Виконавцю без здійснення оплати в разі неналежного оформлення документів визначених в п. 3.4 даного Договору (відсутність підписів, тощо).
- 5.2.5. У разі виявлення недоліків за результатами наданих Послуг не підписувати Акт наданих Послуг та вимагати від Виконавця усунення таких недоліків за рахунок останнього у строк встановлений Замовником.
- 5.2.6. Вимагати від Виконавця якісного і своєчасного (в терміни, визначені даним Договором) надання Послуг, передбачених цим Договором.
- 5.2.7. Вимагати забезпечення дотримання зафіксованих цим Договором термінів реагування на звернення Замовника, а також терміни усунення несправностей, що виникають у Замовника під час експлуатації Системи.

6. КЛАСИФІКАЦІЯ ЗВЕРНЕНЬ

Залежно від характеру несправностей, що виникають під час експлуатації Системи, виділяють наступні види несправностей та звернень:

- 6.1. **Аварія** – це несправність, що характеризується повною відсутністю працездатності Системи або її частини, пов'язана з неможливістю реалізації процесів, які виконує Замовник, і яка не може бути усунена шляхом перезавантаження сервера або клієнтського додатка.
- 6.2. **Серйозна несправність** – це несправність, що характеризується відсутністю стабільності в роботі Системи або її частини та обумовлена періодичною (більше, ніж один раз протягом доби) втратою здатності Системи реалізовувати процеси, які виконує Замовник, і яка може бути усунена шляхом перезавантаження сервера або клієнтського додатка.
- 6.3. **Дрібна несправність** – це несправність, яка характеризується незначними відхиленнями від норми в роботі Системи, що не впливає на можливість реалізації процесів, які виконує Замовник.
- 6.4. **Доробки** – це додаткові роботи, які визначаються, як доопрацювання, нарощення функціоналу, тощо та/або зміни до поточної конфігурації Системи, необхідних Замовнику з метою внесення змін у свої процеси.
- 6.5. **Консультація** – це звернення, що покликане надати Замовнику в усній формі інформацію з вирішення завдань по роботі з Системою, налаштуванням, адмініструванням обладнання, тощо.

7. ТЕРМІНИ УСУНЕННЯ НЕСПРАВНОСТЕЙ ТА ЧАС ВИКОНАННЯ ЗВЕРНЕНЬ

- 7.1. Усунення несправностей, проведення доробок та надання консультацій відбуваються з дотриманням термінів, зазначених в Додатку №2 до даного Договору.
- 7.2. Термін усунення несправностей визначається починаючи з часу надходження від Замовника повідомлення з повним описом несправностей, що виникають під час експлуатації Системи, відповідно до класифікації в п.6 даного Договору.
- 7.3. Термін виконання доробки розраховується Виконавцем орієнтовно з урахуванням попереднього досвіду виконання подібних змін чи доопрацювань Системи. Прийом такого звернення погоджується з Замовником письмово. Час виконання доробки може бути більшим ніж прогнозується на надання таких послуг. Термін доробки визначається фактично затраченим часом.
- 7.4. Доробки виконуються кваліфікованими фахівцями Виконавця переважно в неробочий час, з урахуванням завантаження по всіх проектах Виконавця.

8. РЕГЛАМЕНТ ВЗАЄМОДІЇ

- 8.1. Перед зверненням до СТП Замовник, у відповідності з Додатком №2 до Договору, повинен виконати всі дії, які можуть призвести до самостійного усунення несправності. У разі неможливості самостійного вирішення несправностей Замовник звертається до Виконавця.
- 8.2. Взаємодія з СТП відбувається шляхом електронного листування за адресою **support@callway.com.ua** та/або в телефонному режимі з номерів зазначених у відповідних Додатках до даного Договору за телефонами «гарячої лінії» Виконавця (044) 594-96-34 і (093) 177-05-05 з веденням протоколу взаємодії. Усі звернення в СТП повинні оформлюватися та бути продубльовані у вигляді електронного листа на адресу support@callway.com.ua. У полі «Тема» лист повинен містити короткий зміст питання. Звернення оформлюється в довільному форматі повідомлення, в якому контактна особа Замовника зазначає вид несправності згідно п.6 даного Договору, описує несправності, що виникають під час експлуатації Системи та прикріплює файли, які, на думку Замовника, необхідні для проведення аналізу таких несправностей. Замовник має телефонувати лише з зареєстрованого телефонного номеру, в іншому випадку звернення не будуть зафіксовані у відповідному протоколі взаємодії.

- 8.3. СТП з дотриманням термінів, зазначених в п.7 даного Договору, аналізує отриману від Замовника інформацію і формує відповідь, що може містити як запит на отримання більш детальної інформації, так й інструкції по усуненню несправностей.
- 8.4. Замовник виконує дії, описані в повідомленні від СТП, і надсилає у відповідь повідомлення з описом результатів або підтвердження усунення несправностей, що виникають під час експлуатації Системи.
- 8.5. На вимогу СТП Замовник надає можливість термінального підключення до сервера телефонії, шляхом забезпечення підключення по безпечним протоколам.
- 8.6. Виконавець відправляє свого спеціаліста для усунення несправностей на місці встановлення Системи в тому випадку, коли, на думку Виконавця, усунення несправностей, що виникають під час експлуатації Системи, або їх переведення в нижчий статус іншим способом неможливе, дотримуючись термінів, зазначених в п.7 даного Договору.
- 8.7. Сторони погодили, що звернення Замовника до СТП Виконавця, у відповідності до Додатку №2 до Договору, є початком надання Послуг на технічну підтримку програмно-апаратного комплексу для Контактного Центра у звітний період.

9. ГАРАНТІЇ

- 9.1. Виконавець гарантує Замовнику, що буде надавати технічний персонал, який володіє відповідним кваліфікаційним рівнем, для надання послуг технічної підтримки, яких потребує Замовник.
- 9.2. Виконавець зобов'язується попереджати про свої дії в рамках надання послуг технічної підтримки, виконання яких може призвести до збою або виникненню помилок в роботі Системи.
- 9.3. Виконавець зобов'язується вживати всі можливі заходи з метою попередження збоїв у роботі Системи.

10. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

- 10.1. У разі невиконання або неналежного виконання своїх зобов'язань за Договором Сторони несуть відповідальність, передбачену законодавством України та цим Договором.
- 10.2. У разі несвоєчасного виконання договірних зобов'язань щодо строків надання Послуг та/або усунення недоліків, що є предметом даного Договору, Виконавець виплачує Замовнику пеню у розмірі 0,1 відсотка вартості Послуг, з яких допущено прострочення за кожен день прострочення, а за прострочення понад тридцять днів додатково стягується штраф у розмірі семи відсотків.
- 10.3. Сплата пені та/або штрафу не звільняє Виконавця від належного виконання ним своїх зобов'язань, передбачених даним Договором.
- 10.4. Замовник звільняється від відповідальності за неналежне виконання взятих на себе зобов'язань по оплаті наданих Послуг у разі відсутності фінансування видатків (та/або ненадходження коштів) Державного бюджету на відповідний рахунок Замовника на зазначені цілі.
- 10.5. Замовник звільняється від відповідальності за порушення грошових зобов'язань у зв'язку з несвоєчасним відкриттям бюджетних асигнувань не з його вини чи не з вини головного розпорядника коштів, а також несвоєчасним проведенням органами Державної казначейської служби України відповідних платежів.
- 10.6. У випадку неякісного надання Послуг Виконавцем, Виконавець повинен сплатити Замовнику штраф у розмірі 3% вартості неякісних Послуг.

11. ОБСТАВИНИ НЕПЕРЕБОРНОЇ СИЛИ

- 11.1. Сторони звільняються від відповідальності за невиконання або неналежне виконання зобов'язань за цим Договором у разі виникнення обставин непереборної сили (форс-мажорні обставини), які не існували під час укладання Договору та виникли поза волею Сторін.
- 11.2. До форс-мажорних обставин належать обставини визначені у частині другій ст.14-1 Закону України від 02.12.1997 №671/97ВР «Про торгово-промислові палати в Україні» (зі змінами).
- 11.3. Сторона, що не може виконувати зобов'язання за цим Договором внаслідок дії обставин непереборної сили, повинна не пізніше ніж протягом 3 (трьох) днів з моменту їх виникнення повідомити про це іншу Сторону у письмовій формі.
- 11.4. Доказом виникнення обставин непереборної сили та строку їх дії є відповідні документи про форс-мажорні обставини (обставини непереборної сили), які видаються регіональною торгово-промисловою палатою України постраждалій Стороні за цим Договором.
- 11.5. У разі коли строк дії обставин непереборної сили продовжується більше ніж 30 (тридцять) календарних днів, кожна із Сторін в установленому порядку має право розірвати цей Договір. У такому разі жодна із Сторін не має права вимагати від іншої Сторони відшкодування можливих збитків.

12. КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ

- 12.1. Будь-яка інформація, отримана Виконавцем або така, що стала відомою йому і яка стосується комерційної діяльності Замовника, вважається конфіденційною і не може бути розголошена.
- 12.2. Будь-яка інформація, отримана Замовником або така, що стала відомою йому і яка стосується комерційної діяльності Виконавця, вважається конфіденційною і не може бути розголошена.
- 12.3. Будь-яка із Сторін буде зберігати конфіденційність безстроково, щодо отриманої від іншої Сторони технічної, фінансової, комерційної та іншої інформації, а також щодо документів, ліцензій, умов і застосує всі необхідні засоби для зберігання такої інформації від розголосу. Сторони також гарантують таємницю даного Договору і не ознайомлення із його змістом третьою стороною, крім випадків, передбачених законодавством.

13. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ

- 13.1. Цей Договір набирає чинності з дати його підписання уповноваженими представниками Сторін, реєстрації у Замовника та діє до 31 грудня 2023 року, а в частині взаєморозрахунків – до повного їх виконання Сторонами.
- 13.2. Закінчення строку дії цього договору не звільняє Сторони від обов'язку виконання взятих на себе зобов'язань і від відповідальності за його порушення, яке мало місце під час дії цього Договору.

14. ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

- 14.1. У випадку виникнення спорів або розбіжностей Сторони зобов'язуються вирішувати їх шляхом взаємних переговорів та консультацій.
- 14.2. У разі недосягнення Сторонами згоди спори або розбіжності вирішуються у судовому порядку з дотриманням вимог законодавства щодо підсудності таких спорів.

15. ІНШІ УМОВИ ДОГОВОРУ

- 15.1. Будь-які зміни і доповнення до цього Договору, в тому числі щодо коригування його ціни, вважаються дійсними, якщо вони оформлені в письмовому вигляді та підписані уповноваженими на це представниками Сторін.
- 15.2. У випадках, не передбачених цим Договором, Сторони керуються законодавством України.
- 15.3. Цей Договір укладений українською мовою у чотирьох автентичних примірниках, що мають однакову юридичну силу, три з яких зберігаються у Замовника, один – у Виконавця.
- 15.4. Положення цього Договору є комерційною таємницею і не можуть передаватись третім особам без попередньої письмової згоди на це іншої Сторони, крім випадків, прямо передбачених законодавством України. У разі, якщо одній із Сторін при виконанні цього Договору стала відома інформація, що належить до комерційної таємниці іншої Сторони, то така Сторона не має права її розголошувати.
- 15.5. Сторони несуть відповідальність за правильність вказаних ними у цьому Договорі реквізитів та зобов'язуються вчасно та у розумні строки повідомляти іншу Сторону про їх заміну у письмовій формі.
- 15.6. У разі зміни свого місцезнаходження Виконавець зобов'язаний в строк до 3 (трьох) робочих днів з дати такої зміни поінформувати про це Замовника листом. Такий лист надсилається Замовнику в якості рекомендованого листа з повідомленням про отримання або кур'єром.
- 15.7. У випадку несвоєчасного повідомлення Виконавцем про зміну свого місцезнаходження Замовнику вважається, що всі листи (заявки, повідомлення тощо), надіслані Замовником Виконавцю до моменту належного повідомлення згідно з п.15.6. відповідно до реквізитів в розділі 17, вважаються такими, що надіслані за належною адресою місцезнаходження останнього. У цьому випадку вважається, що листи (заявки, повідомлення тощо) отримані Виконавцем через 3 (три) дні з наступного дня, коли кореспонденція була здана до відділення поштового зв'язку чи кур'єрської служби.
- 15.8. Кожна із Сторін має право в односторонньому порядку достроково розірвати Договір у разі істотного порушення виконання умов цього Договору (не виконання або неналежне виконання своїх зобов'язань за цим Договором) іншою Стороною, письмово повідомивши про це іншу Сторону за 10 календарних днів до дати розірвання цього Договору.
- 15.9. Не можуть бути підставою для одностороннього дострокового розірвання даного Договору обставини, пов'язані із затримкою надходження бюджетних коштів на реєстраційні рахунки Замовника.
- 15.10. Кожна із Сторін стверджує і гарантує, що всі особи, які підписали цей Договір, мають на це належні повноваження.

16. ДОДАТКИ ДО ДОГОВОРУ

Невід'ємною частиною Договору є:

Додаток №1 – Специфікація

Додаток №2 – Умови про рівень сервісу (обслуговування) («SLA»)

СПЕЦИФІКАЦІЯ

№	Найменування	Одиниця виміру	Кількість	Ціна, грн.	Сума, грн.
1	Послуги з технічної підтримки програмно-апаратного комплексу для Контактного Центру з використанням програмного забезпечення	послуга	10	9 300,00	93000,00
	Всього, грн.:				93000,00

Послуги з технічної підтримки включають в себе:

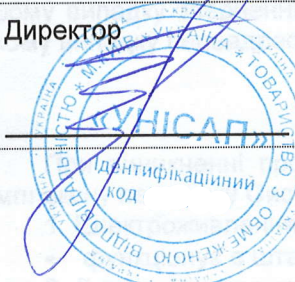
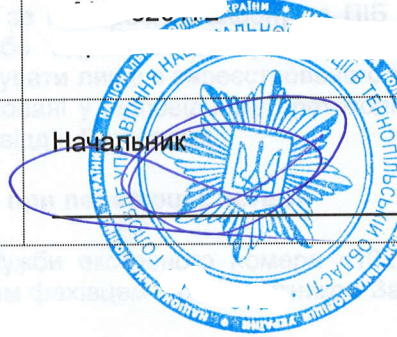
Доступ до on-line інструкції	✓
Консультація по E-mail	✓
Консультації по телефону та віддалене адміністрування	✓
Збереження резервних копій файлів конфігурації	✓
Надання критичних оновлень версії програмного забезпечення	✓
Надання оновлень версії програмного забезпечення за запитом	—
Моніторинг працездатності системи	—
Резервні копії бази даних замовника	—
Персональний технік	—
Допомога у вирішенні питань з постачальниками послуг доступу до Інтернет та телефонії	—
Система автоматичного сповіщення про виникнення несправності по E-mail або SMS	—
Актуалізація паспорта проекту	—
Кількість годин додаткових послуг, включених до пакета	2
Необхідність наявності IT-спеціаліста у клієнта	Обов'язково

Послуги/Тарифний план	Показники (відмітки)
Час надання послуг	Цілодобово 24/7/365 (у т.ч. вихідні і святкові дні)
Термін реакції на звернення до, годин	
Аварія	1
Серйозна несправність	1
Дрібна несправність	1
Консультація	1
Доробки	4

Термін усунення несправності до, годин	
Аварія	6
Серйозна несправність	12
Дрібна несправність	24
Консультація	24
Доробки	від 24

Контактна інформація про уповноважених співробітників Замовника:

Співробітник Замовника	Посада або зона відповідальності	Електронна адреса	Телефон	Мобільний телефон

ВИКОНАВЕЦЬ Товариство з обмеженою відповідальністю «УНІСАП»	ЗАМОВНИК Головне управління Національної поліції в Тернопільській області
  Директор В.В. Мельничук	  Начальник О.М. Богомол

УМОВИ ПРО РІВЕНЬ СЕРВІСУ (ОБСЛУГОВУВАННЯ) («SLA»)**I. Регламент взаємодії**

При виникненні необхідності звернутися в СТП Виконавця, Замовник керується умовами Договору та Умовами «SLA».

Якщо виникла така ситуація, коли довірена особа з розділу III Умов «SLA», використовуючи канали комунікацій з розділу II Умов «SLA», звертається до СТП Виконавця, при цьому виконала Перелік дій при перевірці Системи у відповідності до розділу IV Умов «SLA», черговий спеціаліст СТП проводить ідентифікацію уповноваженого співробітника Замовника після чого проводить процес обробки звернення.

В рамках даного процесу уповноважений співробітник Замовника описує предмет звернення та зроблені кроки у відповідності з внутрішніми інструкціями, а черговий спеціаліст СТП фіксує звернення у системі обліку заявок відповідно до розділу VII Умов «SLA». Факт звернення до СТП є підтвердженням початку надання послуг з технічної підтримки.

Черговий спеціаліст СТП відповідно до п.7 Договору і розділу V Умов «SLA» приймає звернення та починає аналіз звернення та кваліфікує звернення відповідно до п.6 Договору. Звернення кваліфіковані, як доробки приймаються у роботу лише після письмового підтвердження та окремо погоджуються строки виконання відповідно до даного Договору.

Після проведення аналізу надає резолюцію та орієнтовний час відновлення працездатності відповідно до п.8 Договору та розділу V Умов «SLA», а також про можливі застереження.

При прийомі та обробці звернень можливі додаткові дії від Замовника.

II. Канали комунікації

Звернення з питання технічної підтримки можливі по офіційних каналах зв'язку:

-
-
-

Звернення щодо усунення проблем приймаються в телефонному режимі з відповідним записом розмови для оперативності усунення, при цьому необхідно продублювати звернення в письмовому вигляді на вказану електронну адресу. Запити іншого характеру спочатку направляються листом на електронну адресу.

Абсолютно всі звернення приймаються виключно від контактних осіб Замовника, які зафіксовані в системі. Звернення до спеціалістів через невизначені канали комунікації не вважаються прийнятими.

III. Уповноважені співробітники Замовника

Звернення в технічну підтримку приймаються лише від уповноважених співробітників Замовника, ідентифікація яких відбувається за номером телефону та ПІБ згідно Додатку №1 до Договору (при телефонному зверненні) або адресою електронної пошти (при надходженні електронного листа). Замовник має телефонувати лише з зареєстрованого телефонного номеру, в іншому випадку звернення не будуть зафіксовані у відповідному протоколі взаємодії, а дзвінок в такому випадку переадресується на інших відділ Виконавця.

IV. Перелік дій при перевірці Системи

При виникненні проблем в роботі служби екстреного номера «102», необхідно виконати комплексну перевірку Системи відповідальним фахівцем – співробітником Замовника, а саме:

1. Електроживлення:
 - функціонує в штатному режимі.
2. Локальна мережа:
 - функціонує в штатному режимі.
3. Провайдер:
 - надає послуги в штатному режимі.
4. Серверне обладнання:
 - підключене до мережі живлення 220В;
 - підключене до локальної мережі.
5. VoIP обладнання:

6. Робоче місце:

V. Терміни реакції

СТП Виконавця працює в цілодобовому режимі за формою – 24 / 7 / 365, у тому числі у вихідні та святкові дні в межах визначеного тарифного плану згідно з Додатком №1 до Договору.

Тип звернення	Час реакції (годин)	Час усунення (годин)
Аварія	1	6
Серйозна несправність	1	12
Дрібна несправність	1	24
Консультація	1	24
Доробки	4	від 24

VI. Зона відповідальності

У зону відповідальності входить:

- У зону відповідальності входить:
- 4.1.1. Програмна частина Системи телефонії (клієнт і сервер) – знаходиться в зоні відповідальності Виконавця;
 - 4.1.2. Апаратна частина Системи телефонії (фізичні сервери і супутнє VoIP-обладнання), її налаштування – суміжна зона відповідальності:
 - обладнання, що поставлялося Виконавцем – відповідальність Виконавця;
 - обладнання, що надається Замовником – відповідальність Замовника.Виконавець не відповідає за працездатність самого обладнання, що не підпадає під гарантійні зобов'язання виробника апаратної частини.
 - 4.1.3. Середовище робіт (електроживлення і ЛВС) – зона відповідальності Замовника;
 - 4.1.4. Зовнішні канали зв'язку – зона відповідальності Замовника та третіх осіб (відповідних провайдерів).
 - 4.1.5. За необхідності Замовник має забезпечити можливість підключення до серверу телефонії шляхом забезпечення підключення по безпечним протоколам для якнайшвидшого усунення несправностей.

VII. ЗВІТНІСТЬ

Звітність передбачена за узгодженими Сторонами критеріями. Основним джерелом інформації в якому фіксуються всі звернення Замовника – є облікова система заявок Jira.

ВИКОНАВЕЦЬ Товариство з обмеженою відповідальністю «УНІСАП»	ЗАМОВНИК Головне управління Національної поліції в Тернопільській області
 Директор В.В. Мельничук	 Начальник О.М. Богомол