

Комунальне некомерційне підприємство Миколаївської міської ради «Пологовий будинок №2», в особі директора Коваленка Георгія Володимировича, що діє на підставі Статуту (далі - Замовник), з однієї сторони, і **Фізична Особа-Підприємець Жукова Ельвіра Миколаївна**, платник єдиного податку за ставкою 5%, яка діє на підставі Виписки з єдиного державного реєстру юридичних, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань (№2010350000000085856 від 24.11.2021р.) (далі – Виконавець), з іншої сторони, разом – Сторони, враховуючи Указ Президента України від 24 лютого 2022 року № 64/2022 «Про введення воєнного стану в Україні» (затверджений Законом України від 24 лютого 2022 року № 2102-IX), Указ Президента України від 07.11.2022 року № 757/2022 «Про продовження строку дії воєнного стану в Україні» (який затверджено Законом України від 16 листопада 2022 року № 2738-IX), Постанову Кабінету Міністрів України від 12 жовтня 2022 року № 1178 «Про затвердження 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» (а саме, підпункт 2, підпункт 12 пункту 13 «Особливостей»), наказ Міністерства з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій від 25.04.2022 № 75 (із змінами, внесеними наказом Мінреінтеграції від 30.11.2022 № 280), згідно до вимог Цивільного Кодексу України, Господарського Кодексу України уклали цей договір (далі - Договір) про таке:

1. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

Комп'ютерна програма - «SimplexMed» представляє собою набір інструкцій у вигляді слів, цифр, кодів, схем, символів чи у будь-якому іншому вигляді, виражених у формі, придатній для зчитування комп'ютером, які приводять його у дію для досягнення певної мети або результату, що відповідає характеристикам, визначеним у Інструкції користувача та Інструкції по встановленню комп'ютерної програми.

Послуги - консультативні послуги з питань технічної підтримки та супроводження (обслуговування) Комп'ютерної програми «SimplexMed».

Технічна підтримка - технічні заходи Виконавця щодо забезпечення надання Послуг на умовах Договору та його Додатку.

Запит на обслуговування (Запит) - повідомлення, що передається Замовником Виконавцю у порядку, передбаченому цим Договором, стосовно надання та отримання Послуг.

Служба технічної підтримки - технічний персонал Виконавця, який здійснює Технічну підтримку Комп'ютерної програми та надає Послуги, а також є відповідальним за прийом, обробку та виконання Запитів Замовника.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

2.1. В порядку та на умовах, визначених цим Договором, Виконавець зобов'язується надавати Замовнику послуги, зазначені у пункті 2.2. даного Договору, а Замовник зобов'язується приймати та оплачувати надані Послуги на умовах згідно даного Договору.

2.2. Найменування послуг згідно ДК 021:2015: 72260000-5 Послуги, пов'язані з програмним забезпеченням / 72261000-2 Послуги з обслуговування програмного забезпечення (консультативні послуги з питань технічної підтримки та супроводження (обслуговування) комп'ютерної програми «SimplexMed»)) (надалі за текстом – «Послуги»)

2.3. Склад та зміст Послуг щодо технічної підтримки та супроводження (обслуговування) програмного забезпечення визначено у Додатку № 1 «Регламент надання консультативних послуг щодо технічної підтримки та супроводження (обслуговування) Комп'ютерної програми», що додається до цього Договору і є його невід'ємною частиною.

3. ЦІНА ДОГОВОРУ, ВАРТІСТЬ ПОСЛУГ І ПОРЯДОК ЗДІЙСНЕННЯ ОПЛАТИ

3.1. Ціна цього Договору складається із суми усіх платежів щомісячної вартості наданих Виконавцем Послуг Замовнику протягом усього строку дії цього Договору.

3.2. Розмір винагороди за консультативні послуги з питань технічної підтримки та супроводження (обслуговування) програмного забезпечення комп'ютерної програми «SimplexMed» за цим Договором, складає **800,00 грн. (вісімсот грн. 00 коп.) без ПДВ на 1 робочому місці** протягом строку дії Договору.

3.3. Загальний розмір винагороди за обслуговування, виходячи з кількості робочих місць, а саме **12 (дванадцять) робочих місць**, складає **115200,00 грн. (сто п'ятнадцять тисяч двісті гривень 00 коп.)**, протягом строку дії Договору.

3.4. Оплата Замовника на користь Виконавця, відповідно до цього Договору, здійснюється в розмірі суми, погодженої Сторонами у п.3.3. цього Договору, у безготівковому порядку на поточний рахунок Виконавця, визначений у реквізитах цього Договору, у період з 01.01.2023 року по 31.12.2023 року включно, частинами (траншами) в розмірі **9600,00 грн. (дев'ять тисяч шістсот гривень 00 коп.) без ПДВ щомісячно.**

3.5. Оплата за Послуги відбувається за календарний місяць, тобто з 1(першого) по останнє число місяця.

3.6. Послуги за цим Договором надаються на умовах 100% попередньої оплати, яка здійснюється на наступних умовах. Оплата за перший місяць надання Послуг здійснюється шляхом безготівкового перерахування коштів Замовником на поточний рахунок Виконавця, вказаний у реквізитах цього Договору, протягом 10 (десяти) календарних днів з дати підписання Договору. Виконавець здійснює надання Послуг після надходження коштів на рахунок. Подальша оплата за надання Послуг здійснюється Замовником щомісячно до 25 (двадцять п'ятого) числа включно місяця, що передує місяцю надання Послуг.

3.7. Розрахунки за цим Договором здійснюються в національній валюті України – гривні, шляхом безготівкового перерахування коштів Замовником на поточний рахунок Виконавця, вказаний у цьому Договорі.

3.8. Факт надання Послуг фіксується підписаними Сторонами Актами приймання-передачі наданих послуг (надалі – «Акт», «Акти»), які складаються щомісячно, в останній календарний день місяця надання Послуг.

3.9. Замовник зобов'язується, у випадку відсутності мотивованих заперечень, стосовно наданих послуг, протягом 3 (трьох) робочих днів з дати отримання, підписати Акт та направити його Виконавцю.

3.10. У випадку наявності заперечень, Замовник складає акт урегулювання розбіжностей із зазначенням причини, за яких Акт не може бути підписаний, та направити акт врегулювання розбіжностей протягом часу, визначеного для відправки Акту.

3.11. У разі припинення строку дії даного Договору, Сторони здійснюють розрахунки за надані Послуги протягом 30 (тридцяти) календарних днів з моменту припинення дії даного Договору.

4. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

4.1. Виконавець зобов'язаний:

4.1.1. Надавати Замовнику якісні Послуги в порядку та на умовах, визначених цим Договором.

4.1.2. Виявляти помилки та/або проблеми, які виникають при використанні Комп'ютерної програми.

4.1.3. Надавати за запитами Замовника консультації щодо забезпечення нормального функціонування Комп'ютерної програми.

4.1.4. Надавати консультацій з питань наявного функціоналу Комп'ютерної програми.

4.1.5. Забезпечити своєчасну підготовку (передачу) та підписання зі своєї сторони документів, передбачених цим Договором.

4.1.6. Своєчасно повідомляти Замовника про наявність незалежних від Виконавця обставин, що загрожують строкам та якості надання Послуг за цим Договором.

4.1.7. Протягом всього строку дії Договору сприяти Замовнику у виконанні його зобов'язань за Договором.

4.1.8. Забезпечити конфіденційність відомостей, отриманих від Замовника, а також відомостей щодо предмету Договору, ходу його виконання тощо.

4.1.9. Належним чином виконувати інші зобов'язання, пов'язані з виконанням Договору.

4.2. Виконавець має право:

4.2.1. Вимагати від Замовника належного виконання прийнятих на себе зобов'язань.

4.2.2. Своєчасно отримувати оплату за надані Послуги відповідно до умов цього Договору.

4.2.3. Вимагати від Замовника усунення будь-яких порушень, виявлених у ході виконання Договору.

4.2.4. Ініціювати питання щодо внесення змін та/або доповнень до цього Договору. Ініціювати дострокове розірвання цього Договору в односторонньому порядку, у разі обґрунтованого Виконавцем невиконання чи неналежного виконання Замовником зобов'язань, письмово повідомивши Замовнику про це у строк не пізніше ніж за 30 (тридцять) календарних-днів до дати розірвання Договору.

4.2.5. Допрацьовувати функціонал, модулі, сервіси Комп'ютерної програми з урахуванням та за побажаннями інтересів Замовника, шляхом укладання окремого договору про надання послуг.

4.2.6. Користуватися іншими правами, передбаченими чинним законодавством України.

4.3. Замовник зобов'язаний:

4.3.1. Приймати надані Послуги у порядку та на умовах, передбачених цим Договором.

4.3.2. Своєчасно та в повному обсязі оплачувати Виконавцю вартість наданих Послуг у порядку та на умовах, передбачених цим Договором.

4.3.3. Виділяти для зв'язку із Виконавцем і для оформлення необхідної документації відповідальну особу за місцем знаходження комп'ютерних засобів локальної мережі, на яких функціонуватиме Комп'ютерна програма.

4.3.4. Надавати Виконавцю всю необхідну для надання Послуг інформацію в межах чинного законодавства України.

4.3.5. Забезпечити своєчасне підписання та передачу зі своєї Сторони документів, що передбачені Договором.

4.3.6. Протягом всього строку дії Договору сприяти Виконавцю у виконанні його зобов'язань за Договором.

4.3.7. Забезпечити конфіденційність відомостей, отриманих від Виконавця, а також відомостей щодо предмету Договору, ходу його виконання тощо.

- 4.3.8. Поважати та захищати законні права Виконавця, пов'язані з виконанням Договору.
- 4.3.9. Належним чином виконувати інші зобов'язання, пов'язані з виконанням Договору.
- 4.4. **Замовник має право:**
- 4.4.1. Своєчасно та в повному обсязі отримувати Послуги, передбачені цим Договором.
- 4.4.2. Контролювати надання Послуг у строки, встановлені цим Договором.
- 4.4.3. Користуватися іншими правами, передбаченими чинним законодавством України.

5. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

- 5.1. За невиконання або неналежне виконання умов цього Договору Сторони несуть відповідальність відповідно до умов цього Договору та чинного законодавства України.
- 5.2. Виконавець несе відповідальність за об'єм та якість наданих Послуг.
- 5.3. Замовник несе відповідальність за несвоєчасну оплату Послуг Виконавця у вигляді сплати на користь Виконавця, за його письмовою вимогою, пені у розмірі подвійної облікової ставки НБУ від суми заборгованості за кожен день прострочення оплати. При простроченні оплати більше ніж 30 (тридцять) календарних днів Замовник додатково сплачує Виконавцю штраф у розмірі 20% (двадцять відсотків) від суми заборгованості.
- 5.4. Сплата штрафних санкцій не звільняє Сторони від виконання зобов'язань за Договором.
- 5.5. Виконавець не несе відповідальності за використання Замовником неліцензійного програмного забезпечення.
- 5.6. Замовник несе відповідальність за своєчасне підписання та повернення зі своєї сторони Актів приймання-передачі наданих послуг. У разі неповного повернення Виконавцю його примірника Акту в терміни, що визначені в п. 3.10, Замовник несе відповідальність у вигляді штрафу у розмірі 10% (десять відсотків) від суми наданих Послуг.
- 5.7. При порушенні умов Договору Замовником, внаслідок чого були порушені авторські майнові права Виконавця на Комп'ютерну програму, Замовник повинен відшкодувати збитки, заподіяні Виконавцю у повному обсязі.

6. ЗВІЛЬНЕННЯ СТОРІН ВІД ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ

6.1. Сторони звільняються від відповідальності за невиконання або неналежне виконання зобов'язань за цим Договором, якщо воно викликано факторами непереборної сили (форс-мажорними обставинами), тобто надзвичайними і невідворотними обставинами.

До таких форс-мажорних обставин належить, зокрема: загроза війни, збройний конфлікт або серйозна погроза такого конфлікту, включаючи але не обмежуючись ворожими атаками, блокадами, військовим ембарго, дії іноземного ворога, загальна військова мобілізація, військові дії, оголошена та неоголошена війна, дії суспільного ворога, збурення, акти тероризму, диверсії, піратства, безлади, вторгнення, революція, заколот, повстання, масові заворушення, введення комендантської години, експропріація, примусове вилучення, захоплення підприємств, реквізиція, громадська демонстрація, блокада, страйк, аварія, протиправні дії третіх осіб, пожежа, вибух, регламентовані умовами відповідних рішень та актами державних органів влади, ембарго, заборона (обмеження) експорту/імпорту тощо, а також викликані винятковими погодними умовами і стихійним лихом, а саме: епідемія, сильний шторм, циклон, ураган, торнадо, буревій, повінь, нагромадження снігу, ожеледь, град, землетрус, пожежа, посуха, просідання і зсув ґрунту, інші стихійні лиха тощо.

6.2. При виникненні форс-мажорних обставин Сторона, для якої настали такі обставини, повинна терміново проінформувати про це іншу Сторону у будь-який доступний спосіб. Інформація повинна містити дані про характер обставин, а також причинний зв'язок між такими обставинами та невиконанням Стороною своїх зобов'язань за цим Договором. Підтвердженням наявності форс-мажорних обставин є відповідний документ, виданий Торгово-промисловою палатою України або іншим уповноваженим органом, у порядку, визначеному чинним законодавством України, або відповідні акти органів державної влади. Після закінчення форс-мажорних обставин Сторони докладають усіх можливих зусиль для усунення або зменшення наслідків таких обставин.

6.3. Не вважається форс-мажорними обставинами, зокрема, недодержання своїх обов'язків контрагентом Сторони, відсутність на ринку товарів, потрібних для виконання зобов'язання, відсутність у Сторони необхідних коштів.

6.4. При виникненні обставин непереборної сили строк виконання зобов'язань за Договором відкладається на термін дії таких обставин.

7. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

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

7.2. У разі недосагнення Сторонами згоди спори (розбіжності) протягом більше ніж 30 (тридцяти) календарних днів з моменту виникнення спору, такий спір вирішується у судовому порядку відповідно до чинного законодавства.

8. ДІЯ ДОГОВОРУ, ОСОБЛИВОСТІ РОЗІРВАННЯ ТА ВНЕСЕННЯ ЗМІН ДО НЬОГО

8.1. Цей Договір вважається укладеним з дати підписання його Сторонами і набирає чинності в частині виникнення зобов'язань у Виконавця щодо надання послуг, які є предметом цього Договору - з 01 січня 2023 року, та діє до 31.12.2023 року, включно, а в частині виконання зобов'язань - до повного їх виконання Сторонами.

8.2. Строк дії договору може бути подовжений у разі виникнення документально підтверджених об'єктивних обставин, що спричинили таке продовження, у тому числі форс-мажорних обставин, затримки фінансування витрат Замовника за умови, що такі зміни не призведуть до збільшення суми,

8.3. Закінчення строку дії цього Договору не звільняє Сторони від відповідальності за його порушення, яке мало місце під час дії Договору.

8.4. Якщо інше прямо не передбачено Договором або чинним в Україні законодавством, Договір може бути достроково розірваний у таких випадках:

8.4.1. за взаємною згодою Сторін, яка оформлюється угодою про розірвання Договору. При цьому Сторона, яка бажає припинити дію Договору, повинна повідомити про це іншу Сторону у письмовій формі не менш ніж за 30 (тридцять) календарних днів до бажаної дати припинення;

8.4.2. за рішенням суду;

8.4.3. в інших випадках, передбачених цим Договором та чинним законодавством України.

8.5. У випадку дострокового припинення дії Договору Сторони зобов'язані провести взаєморозрахунки.

8.6. Зміни та доповнення до цього Договору можуть бути внесені за взаємною згодою Сторін, що оформляється додатковою угодою до цього Договору та набирають чинності з дати її підписання Сторонами, якщо інше не встановлене у самій Додатковій угоді або у законодавстві України.

8.7. Враховуючи вимоги пункту 19 постанови Кабінету Міністрів України від 12 жовтня 2022 р. № 1178 «Про затвердження 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» Сторони домовились, про те, що істотні умови договору про закупівлю не можуть змінюватися після його підписання до виконання зобов'язань сторонами в повному обсязі, крім випадків:

- 1) зменшення обсягів закупівлі, зокрема з урахуванням фактичного обсягу видатків замовника;
- 2) погодження зміни ціни за одиницю товару в договорі про закупівлю у разі коливання ціни такого товару на ринку, що відбулося з моменту укладення договору про закупівлю або останнього внесення змін до договору про закупівлю в частині зміни ціни за одиницю товару. Зміна ціни за одиницю товару здійснюється пропорційно коливанню ціни такого товару на ринку (відсоток збільшення ціни за одиницю товару не може перевищувати відсоток коливання (збільшення) ціни такого товару на ринку) за умови документального підтвердження такого коливання та не повинна призвести до збільшення суми, визначеної в договорі про закупівлю на момент його укладення;

3) покращення якості предмета закупівлі за умови, що таке покращення не призведе до збільшення суми, визначеної в договорі про закупівлю;

4) продовження строку дії договору про закупівлю та строку виконання зобов'язань щодо передачі товару, виконання робіт, надання послуг у разі виникнення документально підтверджених об'єктивних обставин, що спричинили таке продовження, у тому числі обставин непереборної сили, затримки фінансування витрат замовника, за умови, що такі зміни не призведуть до збільшення суми, визначеної в договорі про закупівлю;

5) погодження зміни ціни в договорі про закупівлю в бік зменшення (без зміни кількості (обсягу) та якості товарів, робіт і послуг);

6) зміни ціни в договорі про закупівлю у зв'язку з зміною ставок податків і зборів та/або зміною умов щодо надання пільг з оподаткування – пропорційно до зміни таких ставок та/або пільг з оподаткування, а також у зв'язку з зміною системи оподаткування пропорційно до зміни податкового навантаження внаслідок зміни системи оподаткування;

7) зміни встановленого згідно із законодавством органами державної статистики індексу споживчих цін, зміни курсу іноземної валюти, зміни біржових котирувань або показників Platts, ARGUS, регульованих цін (тарифів), нормативів, середньозважених цін на електроенергію на ринку “на добу наперед”, що застосовуються в договорі про закупівлю, у разі встановлення в договорі про закупівлю порядку зміни ціни;

8) зміни умов у зв'язку із застосуванням положень частини шостої статті 41 Закону.

9. УМОВИ КОНФІДЕНЦІЙНОСТІ ТА ГАРАНТІЇ СТОРІН

9.1. Сторони домовилися вважати всю інформацію, як документовану так і не документовану, якою вони будуть обмінюватися в ході виконання Договору, конфіденційною.

9.2. Сторона зобов'язується не розголошувати конфіденційну інформацію без письмової згоди на це другої Сторони.

9.3. Будь-яка Сторона відповідає за розголошення конфіденційної інформації відповідно до законодавства України й відшкодовує іншій Стороні всі понесені в результаті такого розголошення збитки.

9.4. Не вважається порушенням конфіденційності передача Сторонами відповідних відомостей відповідним компетентним органам державної влади на їх обґрунтовану, законну вимогу. При цьому Сторона, яка змушена надати таку інформацію, повідомляє про таку передачу другу Сторону в найкоротший термін.

9.5. Сторони гарантують одна одній, що відповідно до своїх статутів та інших установчих документів вони мають повне право підписувати та виконувати Договір.

9.6. Сторони гарантують одна одній, що особи, які підписали Договір, мають на це право відповідно до установчих документів та/або чинного законодавства України.

9.7. В разі, якщо з'ясується, що будь-яка гарантія із зазначених в цій статті, не відповідає дійсності, це буде вважатися порушенням умов Договору і винна Сторона нести відповідальність згідно чинного законодавства України.

9.8. Шляхом підписання цього Договору, уповноважені представники Сторін Договору надають однозначну беззастережну згоду (дозвіл) на обробку будь-яким способом, передбаченим Законом України «Про захист персональних даних» (надалі - «Закон») інформації, яка, відповідно до вимог Закону, становить персональні дані, з метою належного виконання умов цього Договору та діючого законодавства України, захисту інтересів та прав сторін Договору, та на строк, що є необхідним та достатнім для виконання Сторонами своїх зобов'язань за цим Договором і дотримання положень чинного законодавства України, якщо інший строк не передбачено чинним законодавством України. Для цілей цього пункту під персональними даними Сторін маються на увазі персональні дані Сторін та представника(ів) Сторін, їх керівників та інших посадових осіб. Підписанням цього Договору Сторони стверджують, що вся надана інформація, що становить персональні дані, надана Сторонами на законних підставах і вони мають право її використовувати та розпоряджатися нею. Сторони підтверджують свої зобов'язання та спроможність забезпечити виконання вимог Закону України «Про захист персональних даних».

10. ІНШІ УМОВИ

10.1. Усі правовідносини, що виникають з цього Договору або пов'язані із ним, у тому числі пов'язані із дійсністю, укладенням, виконанням, зміною та припиненням цього Договору, тлумаченням його умов, визначенням наслідків недійсності або порушення Договору, регламентуються цим Договором та відповідними нормами чинного в Україні законодавства, а також застосованими до таких правовідносин звичаями ділового обороту на підставі принципів добросовісності, розумності та справедливості.

10.2. Після підписання цього Договору всі попередні переговори за ним, листування, попередні договори, протоколи про наміри та будь-які інші усні або письмові домовленості Сторін з питань, що так чи інакше стосуються цього Договору, втрачають юридичну силу, але можуть братися до уваги при тлумаченні умов цього Договору.

10.3. Сторони несуть повну відповідальність за правильність вказаних ними у цьому Договорі реквізитів та зобов'язуються своєчасно у письмовій формі повідомити іншу Сторону про їх зміну, а у разі неповідомлення несуть ризик настання пов'язаних із ним несприятливих наслідків.

10.4. Відступлення права вимоги та (або) переведення боргу за цим Договором однією із Сторін до третіх осіб допускається виключно за умови письмового погодження цього із іншою Стороною.

10.5. Цей Договір складений при повному розумінні сторонами його умов та термінології українською мовою у двох автентичних примірниках, які мають однакову юридичну силу, по одному для кожної із Сторін.

10.6. У випадках, не передбачених цим Договором, Сторони керуються чинним законодавством України.

11. РЕКВІЗИТИ ТА ПІДПИСИ СТОРІН

ВИКОНАВЕЦЬ:

Фізична Особа-Підприємець

Жукова Ельвіра Миколаївна

56500, Миколаївська обл., м. Вознесенськ,

вул. Героїв України, буд.9, кв.48

РНОКПІ: 3564707362

Номер запису про державну реєстрацію:

2010350000000085856 від 24.11.2021р.

Р/рUA333052990000026008041707107

Банк МИКОЛАЇВСЬКЕ РУ АТ КБ

"ПРИВАТБАНК" МФО 305299

Телефон: 067-528-45-29,

ел.адреса: relvira.chernova@gmail.com



Е.М. Жукова

ЗАМОВНИК:

Комунальне некомерційне підприємство

Миколаївської міської ради

«ПОЛОГОВИЙ БУДИНОК №2»

54034, м. Миколаїв, вул. Будівельників, 8

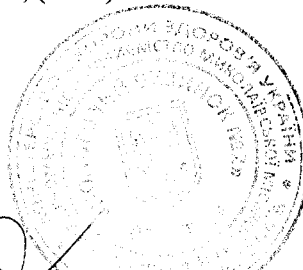
ЄДРПОУ 05483144

UA683052990000026008041707107

В АТ КБ «Приватбанк»

ПІН 05483 1414026

(0512)56-61-23, (0512)56-61-42



Директор

Г. Коваленко

Георгій КОВАЛЕНКО

**Регламент надання консультаційних послуг щодо технічної підтримки та супроводження
(обслуговування) програмного забезпечення - Комп'ютерної програми «SimplexMED»**

1. Загальні положення
2. Коло розв'язуваних задач
3. Порядок подання та обробки звернень до служби технічної підтримки
4. Регламент роботи служби технічної підтримки
5. Рекомендації Виконавця щодо вимог до Замовника
6. Вимоги до виконавця
7. Загальні положення рекомендацій щодо вимог для Виконавця та Замовника послуг:

1. Загальні положення

- 1.1. Служба технічної підтримки Виконавця надає послуги з технічної підтримки та супроводження (обслуговування) програмного забезпечення - Комп'ютерної програми «Медична інформаційна система» (надалі - Комп'ютерна програма) на підставі укладеного договору.
- 1.2. Вирішення питань, що виходять за рамки технічної підтримки, адресуються відповідним фахівцям Замовника, розробникам стороннього програмного забезпечення, інтернет-провайдеру тощо.
- 1.3. В межах технічної підтримки не вирішуються питання супроводу робото спроможності локальної мережі Замовника, якості роботи мережі Інтернет, якості та стабільності роботи персональних комп'ютерів (в т.ч. роботи додаткової периферії, яка використовується для роботи Комп'ютерної програми) Замовника.

2. Коло розв'язуваних задач

- 2.1. Надання послуг з технічної підтримки та супроводження (обслуговування) програмного забезпечення - Комп'ютерної програми включає в себе:

- Надання консультації щодо самостійної експлуатації Комп'ютерної програми;
- Виправлення помилок в роботі програми, пошук та усунення причин, які викликали збій в роботі Комп'ютерної програми; усунення будь-яких технічних проблем в роботі Комп'ютерної програми що унеможливує або ускладнює виконання завдань та функцій комп'ютерної програми «SimplexMED»
- Надання рекомендацій по типовим проблемам, що виникають при роботі Комп'ютерної програми;
- Надання рекомендацій щодо вибору програмного забезпечення Замовника;
- Проведення діагностики Комп'ютерної програми з метою встановлення факту виявлення помилки.

- 2.2. Надання послуг з технічної підтримки та супроводження (обслуговування) програмного забезпечення - Комп'ютерної програми не включає в себе:

- Надання консультацій стосовно загальних питань програмування;

3. Порядок подання та обробки звернень до служби технічної підтримки

- 3.1. Підставою для послуг з технічної підтримки та супроводження (обслуговування) програмного забезпечення - Комп'ютерної програми є безпосереднє звернення Замовника до Виконавця.

- 3.2. Звернення повинно бути сформовано та направлено на наступний e-mail Виконавця: **elvira.chernova97@gmail.com**, через дзвінок або написання повідомлення в Viber групу Виконавцю (строки виконання мінімальні та оперативні). Звернення Замовника рекомендовано що б було чітко сформоване та містило в собі наступну інформацію:

- Повне найменування Замовника;
- Код ЄДРПОУ Замовника;
- П.І.Б., посада, контактний номер телефону особи, яка направляє звернення;
- Адресу електронної пошти та/або логін;
- Опис проблеми, яка потребує вирішення.

- 3.3. При створенні звернення можна використовувати скріншоти і графічні пояснення, що можуть допомогти у вирішенні проблеми. Скріншоти повинні бути підготовлені у наступних форматах: JPG, GIF, PNG. У разі використання скріншотів в форматах BMP слід попередньо підготувати їх до відправлення за допомогою і з використанням архіватора (RAR, ZIP).

4. Регламент роботи служби технічної підтримки

- 4.1. Графік роботи технічної підтримки: 9:00 – 18:00 пн-пт, з урахуванням святкових днів згідно постанови

КМУ.

4.2. Час реагування на звернення (дзвінок, запит) Замовника складає не більше двох годин, в результаті чого Виконавець інформує Замовника про прийняття або повернення заявки для уточнення, можливі шляхи вирішення питання та орієнтований час його вирішення.

4.3. Час реагування на лист електронною поштою elvira.chernova97@gmail.com або лист звичайною поштою (Нова/Укр Пошта), на керівника, складає 7 робочих днів з моменту його отримання.

4.4. Звернення через листування вайбер груп, час реагування - 2 години

4.5. Комунікація по телефону (кол-центр), час реагування - 1 година (якщо Замовник не додзвонився одному операторів Виконавця, він одразу телефонує іншому)

Тел. Кол-центру 067-528-45-29, 063-841-59-72.

4.6. Порядок виїздів на об'єкт Замовника, визначається за попереднім узгодженням обох сторін.

4.7. Строки роботи зі специфічними формами індивідуального характеру, встановлюються розробником SimplexMed.

5. Рекомендації Виконавця щодо вимог до Замовника:

Система повинна відповідати наступним апаратно-технічним вимогам:

- забезпечення три-рівневої архітектури Системи: клієнт – сервер застосувань – сервер баз даних;
- забезпечення одночасної роботи не більше 1000 користувачів;
- уся функціональність клієнтської частини мусить працювати під керуванням ОС Windows XP SP3 та вище або Linux;
- забезпечення можливості роботи на робочих станціях користувачівна базі двохядерного процесора з частотою 2 ГГц та вище, з об'ємом оперативної пам'яті 2Гб та вище, розподільчою здатністю моніторів 1024 x768 та вище;
- підтримка сучасної реляційної СКБД;
- використання мережевого протоколу обміну даними TCP/IP;
- серверна частина розгортається на ОС не нижче Windows 2012 Server R2 x64;
- можливість збереження файлів та документів у файловому сховищі;
- забезпечення мінімальних вимог до каналів зв'язку та до конфігурації робочих станцій користувачів;
- Вивчення пакетівта способів їх введення до ЕСОЗ;
- Моніторинг змін згідно пакетів у НСЗУ;
- Проходження Академії НСЗУ;
- На сервері замовника мають робитися резервні копії.

6. Вимоги до Виконавця:

- підвищення ефективності роботи системи; зниження витрат часу і ресурсів на копіювання, передачу та зберігання безлічі копій паперових документів;
- підвищення обґрунтованості прийнятих рішень завдяки поданням лікарям максимально повної документальної бази, форм у електронному вигляді;
- автоматизація процесів збору даних, оцінки результативності для виконання моніторингу цільових показників ефективності та прийняття управлінських рішень;
- зниження витрат клініки на утримання неефективного персоналу, виконання рутинних дій, запобігання неврахованих заробітків співробітників і нецільового використання реактивів, медикаментів, витратних матеріалів за рахунок оптимізації використання ресурсів;
- підвищення ефективності ведення електронної медичної документації, спрощення та прискорення контролю дій лікарів, поліпшення дисципліни медичного персоналу;
- автоматизація процесів формування заявки, обробки запитів на діагностику, формування заключення на основі результатів діагностики на базі єдиної інформаційної системи та автоматизації діяльності співробітників медичних закладів;
- Створення Viber груп у медичному закладі;
- Розшифровка звіту від НСЗУ на прикладі 5 записів, для виправлення помилок;
- У разі введення змін у роботі програми обов'язково провести навчання/роз'яснення щодо введених змін з персоналом Замовника.

7. Загальні положення рекомендацій щодо вимог для Виконавця та Замовника послуг:

- У разі не роботи ЦБД (Централізована База Даних) зі сторони замовника, проблема на сервері має бути виправлена у найкоротші строки замовником або організацією, що забезпечує роботу серверів баз даних.
- Якщо проблема зі сторони НСЗУ (система не працює), виконавець повідомить замовника через Viber групу. (Та орієнтовний час, коли система запрацює);
- Технічний супровід стосовно роботи системи приймається через дзвінок або написання повідомлення в Viber групу Виконавцю (строки виконання мінімальні та оперативні);
- Проблеми, які стосуються локальних мереж, не роботоспроможності комп'ютера, замовник має вирішувати самостійно;

