

Департамент фінансів Закарпатської обласної державної адміністрації – обласної військової адміністрації, в особі директора департаменту фінансів **Лазара Петра Даниловича**, який діє на підставі Положення про департамент фінансів, затвердженого розпорядженням голови обласної державної адміністрації від 24.04.2018 №237, (**Замовник**), з однієї сторони та Товариство з обмеженою відповідальністю «ІТ – СПЕЦСЕРВІС», в особі комерційного директора **Козіка Ігора Петровича**, який діє на підставі Статуту (**Виконавець**), з іншої сторони, разом – Сторони, уклали цей договір про таке:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

1.1. У порядку та на умовах, визначених цим Договором, Виконавець зобов'язується надати послуги з обслуговування та технічної підтримки комп'ютерної програми “Комплексна система автоматизації підприємства “IS-pro” (далі по тексті – Комп'ютерна програма) згідно Специфікації (Додаток №1 до Договору) та Технічного завдання (Додаток №2 до Договору), далі по тексті – Послуги (код ДК 021:2015: 72260000-5 - Послуги, пов'язані з програмним забезпеченням), а Замовник зобов'язується прийняти та оплатити надані Послуги.

2. ЦІНА ДОГОВОРУ ТА ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ

2.1. Ціна цього Договору становить **13000,00 грн.** (Тринадцять тисяч гривень 00 копійок), без ПДВ.

2.2. Замовник здійснює оплату послуг на підставі виставленого Виконавцем Акту приймання-передачі послуг та рахунку-фактури шляхом перерахування суми, зазначеної в такому Акті, на поточний рахунок Виконавця протягом 7 (семи) банківських днів.

2.3. У разі затримки бюджетного фінансування розрахунок за надані послуги здійснюється протягом 3 (трьох) банківських днів з дати отримання Замовником фінансування на свій поточний рахунок та відповідно до чинного законодавства України. Замовник не несе відповідальності перед Виконавцем за несвоєчасне виконання грошових зобов'язань у разі затримки фінансування з бюджету.

3. ПОРЯДОК НАДАННЯ ТА ПРИЙМАННЯ ПОСЛУГ

3.1. Послуги надаються за адресою: пл.Народна,4 м.Ужгород, (Департамент фінансів Закарпатської ОДА – ОВА), де знаходяться робочі місця Замовника.

3.2. Послуги надаються в обсягах, визначених у Специфікації (Додаток № 1 до Договору) та відповідно до Технічного завдання (Додаток №2 до Договору).

3.3. Фактичне надання Послуг оформлюється Актом приймання-передачі послуг.

3.4. На Виконавці лежить обов'язок щодо складання Акту приймання-передачі послуг та направлення його для розгляду та підписання Замовнику. Замовник протягом 5 (п'яти) робочих днів з дня отримання Акту приймання-передачі послуг зобов'язаний перевірити достовірність викладених у ньому відомостей, підписати та один екземпляр повернути Виконавцеві, або в той самий термін направити Виконавцеві мотивовану відмову від його підписання із зазначенням переліку виявлених недоліків, невідповідностей, зауважень тощо щодо наданих Послуг та/або оформлення Акту приймання-передачі послуг (надалі – мотивована відмова).

3.5. У випадку отримання від Замовника мотивованої відмови від підписання Акту приймання-передачі послуг з переліком виявлених недоліків, невідповідностей, зауважень Виконавець протягом 1 (одного) робочого дня зобов'язаний усунути за власний рахунок

зазначені в такій відмові недоліки, невідповідності, зауваження, після чого повторно передає Акт приймання-передачі послуг, який розглядається Замовником.

4. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

- 4.1. Замовник зобов'язаний:
 - 4.1.1. До початку надання Послуг надати Виконавцю необхідні вихідні дані;
 - 4.1.2. Забезпечити Виконавцю умови, необхідні для надання Послуг, сприяння щодо належного виконання фахівцями Виконавця обов'язків за цим Договором;
 - 4.1.3. Прийняти надані Послуги шляхом підписання Акту приймання-передачі послуг.
 - 4.1.4. Своєчасно та в повному обсязі оплатити отримані Послуги.
- 4.2. Замовник має право:
 - 4.2.1. Контролювати надання Послуг у строки, встановлені цим Договором;
 - 4.2.2. Здійснювати контроль за відповідністю обсягу, вартості і якості Послуг, що надаються;
 - 4.2.3. Достроково розірвати цей Договір у разі невиконання зобов'язань Виконавцем, повідомивши про це Виконавця у строк за 10 календарних днів.
- 4.3. Виконавець зобов'язаний:
 - 4.3.1. Надати Послуги особисто, якісно і у строки, встановлені цим Договором;
 - 4.3.2. У разі виявлення недоліків або помилок як під час надання Послуг так і після виявлення усувати їх власними силами за свій рахунок;
 - 4.3.3. Після надання Послуг у повному обсязі складати та направляти Замовнику Акт приймання-передачі послуг.
- 4.4. Виконавець має право:
 - 4.4.1. Своєчасно та в повному обсязі отримати плату за надані Послуги.
 - 4.4.2. У разі невиконання зобов'язань Замовником Виконавець має право достроково розірвати цей Договір, повідомивши про це Замовника у строк за 10 календарних днів.

5. ГАРАНТІЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ

- 5.1. Виконавець повинен надати Замовнику Послуги, якість яких відповідає встановленим чинним законодавством України вимогам та стандартам на такі види послуг та іншій технічній документації, яка встановлює вимоги до їх якості, що застосовуються до даного виду послуг.
- 5.2. Виконавець надає гарантію на надані послуги впродовж 12 місяців з дня підписання Акту приймання-передачі послуг.

6. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

- 6.1. При порушенні зобов'язань за даним Договором Сторони несуть відповідальність у відповідності до чинного законодавства України та цього Договору.
- 6.2. Порушенням Договору є його невиконання або неналежне виконання, тобто виконання з порушенням умов, визначених змістом цього Договору.
- 6.3. Сторона не несе відповідальності за порушення Договору, якщо воно сталося не з її вини.
- 6.4. За порушення строків розрахунків, зазначених у цьому Договорі, Замовник сплачує Виконавцю пеню у розмірі подвійної облікової ставки НБУ, яка діяла у період, за який нараховується пеня, за кожен день прострочення.
- 6.5. За порушення строків виконання зобов'язань Виконавець сплачує Замовнику пеню у розмірі 0,1% від суми невиконаного або несвоєчасно виконаного зобов'язання за кожен день прострочення, а за прострочення понад тридцять календарних днів додатково сплачує штраф у розмірі 7 (семи) відсотків вказаної суми.

6.6. Сплата штрафних санкцій не звільняє Сторони від виконання зобов'язань, передбачених цим Договором.

7. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

7.1. Сторони будуть намагатися вирішити будь-який спір, розбіжність або претензію, що виникають із Договору або у зв'язку з його виконанням, шляхом переговорів.

7.2. У разі недосагнення Сторонами згоди спори (розбіжності) вирішуються у судовому порядку.

8. ФОРС-МАЖОРНІ ОБСТАВИНИ

8.1. Сторони звільняються від відповідальності за часткове або повне невиконання положень даного Договору, якщо це невиконання відбулося внаслідок дії обставин непереборної сили, які Сторона не могла ні передбачити, ні запобігти розумними заходами. До таких обставин відносяться стихійне лихо, екстремальні погодні умови, пожежі, війни, страйки, військові дії, громадські безпорядки, дії з боку державних органів, що забороняють або обмежують здійснення Сторонами своїх зобов'язань за Договором, тощо (далі – форс-мажорні обставини), але не обмежуються ними. Період звільнення від відповідальності починається з часу оголошення Стороною, що не виконує зобов'язання настання форс-мажорних обставин і закінчується (чи закінчився б), якщо Сторона, що не виконує зобов'язання вжила б заходів, яких вона й справді могла б вжити, для виходу із форс-мажорних обставин. Настання форс-мажорних обставин автоматично продовжує строк виконання зобов'язань на весь період його дії та ліквідації наслідків. Термін виконання зобов'язань відкладається на весь період дії форс-мажорних обставин та ліквідації наслідків.

8.2. Про настання форс-мажорних обставин Сторони мають інформувати одна одну протягом п'яти календарних днів з моменту їх настання, підтвердивши таку інформацію документом виданим Торгово-промисловою палатою України або іншим компетентним органом.

9. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ ТА ІНШІ УМОВИ

9.1. Договір набуває чинності з моменту його підписання Сторонами та діє до 31.12.2023р., але в будь-якому разі до виконання своїх зобов'язань Сторонами. Закінчення строку Договору не звільняє Сторони від відповідальності за його порушення, яке мало місце під час дії Договору, а також обов'язку провести у повному обсязі розрахунки.

9.2. Договір складено у двох оригінальних примірниках українською мовою - по одному для кожної зі Сторін. Оригінальні примірники Договору мають однакову юридичну силу.

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

9.4. Зміни та доповнення до Договору вважаються дійсними, якщо вони укладені у письмовій формі, підписані уповноваженими на те представниками Сторін та оформлені у вигляді Додатків чи Додаткових угод до цього Договору.

9.5. Всі додатки та Додаткові угоди до цього Договору є його невід'ємною частиною.

9.5. Сторони даного Договору домовились, що будь-яка передана чи надана інформація між Сторонами в межах даного Договору є конфіденційною та не підлягає розголошенню третім особам чи організаціям без письмової згоди іншої Сторони.

9.6. У разі зміни банківських реквізитів, юридичної чи фактичної адреси будь-якої із сторін, сторона по відношенню якої сталися такі зміни зобов'язана повідомити іншу сторону протягом 3-х календарних днів, шляхом підписання додаткової угоди.

10. ДОДАТКИ ДО ДОГОВОРУ

- 10.1. Специфікація (Додаток №1 до Договору).
10.2. Технічне завдання (Додаток №2 до Договору).

11. МІСЦЕЗНАХОДЖЕННЯ ТА РЕКВІЗИТИ СТОРІН

ЗАМОВНИК

Департамент фінансів
Закарпатської ОДА - ОВА

Юридична адреса: 88008
пл. Народна, 4 м. Ужгород
Поштова адреса: 88008
пл. Народна, 4 м. Ужгород
Код ЄДРПОУ 02313542
IBAN: UA968201720343140003000018515
в ДКСУ м. Київ, МФО 820172
тел.: +38(0312) 61-23-11, 61-59-17;



Директор

Петро Лазар

ВИКОНАВЕЦЬ

Товариство з обмеженою
відповідальністю
«ІТ – СПЕЦСЕРВІС»

Юридична адреса: 01135
вул. Чорновола, 41-Д, оф. 13, м. Київ
Поштова адреса: 01133,
бул. Лесі Українки, 26А, каб. 119, м. Київ
Код ЄДРПОУ 41612757
IBAN: UA123808380000026003700654186
тел.: +38(044) 331-29-91;
e-mail: it-spets@protonmail.com

Комерційний директор



Ігор Козік

Додаток 1до Договору № 23/12-38від "04" грудня 2023 року**СПЕЦИФІКАЦІЯ**

м. Ужгород

"04" грудня 2023 року

Департамент фінансів Закарпатської обласної державної адміністрації – обласної військової адміністрації, в особі директора департаменту фінансів **Лазара Петра Даниловича**, який діє на підставі Положення про департамент фінансів, затвердженого розпорядженням голови обласної державної адміністрації від 24.04.2018 №237, (**Покупець**), з однієї сторони та Товариство з обмеженою відповідальністю «ІТ – СПЕЦСЕРВІС», в особі комерційного директора **Козіка Ігора Петровича**, який діє на підставі Статуту (**Постачальник**), з другої сторони, уклали дану Специфікацію до договору надання послуг з постачання програмного забезпечення про нижченаведене:

1. Затвердити найменування, кількість, ціну за одиницю й загальну вартість послуг (код ДК 021:2015 72260000-5 - Послуги, пов'язані з програмним забезпеченням), що надаються, відповідно до Таблиці:

№ п/п	Найменування послуг	Одиниці виміру	К-сть годин	Вартість послуг за годину (грн.)	Загальна вартість послуг (грн.)
1	Послуги з обслуговування та технічної підтримки комп'ютерної програми "Комплексна система автоматизації підприємства "IS-pro"	години	10	1300,00	13000,00
РАЗОМ без ПДВ:					13000,00
ПДВ (20%)					-
Разом із ПДВ:					13000,00

Загальна вартість наданих послуг складає **13000,00 грн.** (Тринадцять тисяч грн. 00 коп.), без ПДВ.

2. Всі інші умови залишаються незмінними і відповідають договору надання послуг з постачання програмного забезпечення.

ПОСТАЧАЛЬНИК

Товариство з обмеженою відповідальністю
«ІТ – СПЕЦСЕРВІС»

Юридична адреса: 01135
вул. Чорновола, 41-Д, оф.13, м. Київ
Поштова адреса: 01133,
бул. Лесі Українки, 26А, каб.119, м.Київ
Код ЄДРПОУ 41612757
IBAN: UA123808380000026003700654186
тел.: +38(044) 331-29-91;
e-mail: it-specs@protonmail.com

Комерційний директор

**Ігор Козік****ПОКУПЕЦЬ**

Департамент фінансів
Закарпатської ОДА - ОВА

Юридична адреса: 88008
пл. Народна, 4 м. Ужгород
Поштова адреса: 88008
пл. Народна, 4 м. Ужгород
Код ЄДРПОУ 02313542
IBAN: UA968201720343140003000018515
в ДКСУ м.Київ, МФО 820172
тел.: +38(0312) 61-23-11, 61-59-17;

Директор

**Петро Лазар**

Додаток 2

до Договору № 23/12-38
від «04» грудня 2023 року

Технічне завдання

**Інформація про необхідні технічні, якісні та кількісні
характеристики предмета закупівлі**

- ДК 021:2015: 72260000-5 - Послуги, пов'язані з програмним забезпеченням (послуги з обслуговування та технічної підтримки комп'ютерної програми "Комплексна система автоматизації підприємства "IS-pro")

.Загальні відомості

1.1 Ця закупівля передбачає закупівлю послуг з обслуговування та технічної підтримки комп'ютерної програми "Комплексна система автоматизації підприємства "IS-pro" (надалі-Система).

1.2. Послуги з обслуговування та технічної підтримки Системи повинні включати:

1.2.1. Встановлення пакетів оновлень комп'ютерної програми «Комплексна система автоматизації підприємства «IS-pro» («ІС-ПРО»):

- надання нових пакетів оновлення системи IS-pro та консультування адміністраторів системи з приводу встановлення пакетів оновлення;
- генерування та надання ключа реєстрації системи при зміні реєстраційних даних;
- підключення до "Системи обміну інформацією з дилерами та клієнтами" (СОІД) на період обслуговування (термін обслуговування обумовлений строком дії чинного договору);

1.2.2. Інформаційно-консультаційні послуги з технічної підтримки щодо використання та функціонування комп'ютерної програми з питань:

- регламенту роботи з Системою комплексної автоматизації господарської діяльності автоматизованої системи;
- консультування користувачів адміністраторів Системи з приводу створення резервних копій Системи та автоматизації даного процесу;
- консультування адміністраторів Системи з приводу відновлення даних Системи після збою з резервної копії;
- консультування адміністраторів Системи щодо відновлення працездатності Системи у разі виникнення нештатних ситуацій;
- консультація користувачів та адміністраторів Системи з питань формування звітів;
- консультування користувачів та адміністраторів Системи з приводу налаштування користувацького інтерфейсу в рамках можливостей програми;
- консультування адміністраторів Системи щодо створення та/або редагування облікових запасів записів (включаючи зміну паролю) користувачів Системи в рамках можливостей програми;
- консультування адміністраторів Системи щодо налаштування користувацьких прав та доступів на об'єкти Системи в рамках можливостей програми;
- налагодження вихідних документів, звітних форм Системи.

2. Визначення термінів

SLA – прийняте скорочення від англ. Service-level agreement, що перекладається, як Угода про рівень послуг.

Година – в даному документі годиною називається робоча година.

День – в даному документі днем називається робочий день.

Робочий час – означає звичайні робочі години (09.00-18.00) в робочі дні з урахуванням відповідних святкових та неробочих днів, яких дотримуються в офісі Виконавця.

Система обміну інформацією з дилерами та клієнтами (далі Helpdesk) – система обміну інформацією Замовника з Виконавцем за допомогою Веб-порталу <https://it-specservice.com.ua/> – відкритий додаток (система) для управління проектами та завданнями, реєстрації та обробки заявок, який адмініструється Виконавцем та може використовуватись Замовником для звернення з метою усунення інциденту та отримання консультації.

Консультація – письмова (електронною поштою, за допомогою Системи обміну або усна (на об'єкті Замовника, за телефоном) відповідь на питання з установки, налаштування, функціонування або особливостей роботи ПК «IS-pro».

Заявка (звернення) – це повідомлення Замовника Службі технічної підтримки в системі Helpdesk про проблеми, які виникають при роботі з ПК «IS-pro», а також надання пропозицій щодо вдосконалення її функціонування.

Час реагування – це час, з моменту отримання заявки, протягом якого Виконавець зобов'язується приступити до роботи над інцидентом Замовника, способом, передбаченим в цій Угоді, за умови отримання необхідної та достатньої інформації та/або даних щодо такого інциденту. В необхідних випадках Виконавець може запитувати копію бази даних Замовника для вирішення інцидентів.

Документовані функції системи – перелік функціональних можливостей системи, що задекларовані в документації на систему.

Інцидент – це будь-яка подія, яка не є частиною стандартних операцій з надання послуги, яка призвела або може призвести до порушення або зниження якості цієї послуги.

Інцидент з аварійним пріоритетом – подія, при якій ПЗ «IS-pro» в цілому працездатне, але одна (чи декілька) з його документованих функцій повністю не виконується, і при цьому для такої функції не існує шляхів отримання аналогічного результату іншим способом. Повне порушення працездатності бази.

Інцидент з високим пріоритетом – подія, при якій ПЗ «IS-pro» в цілому працездатне, але одна (чи декілька) з його документованих функцій повністю не виконується, при цьому для такої функції існує шлях отримання аналогічного результату іншим способом, а так само якщо ця функція виконується з обмеженнями, не описаними в документації або інших інформаційних матеріалах по підтримуваній системі «IS-pro».

Інцидент з нормальним пріоритетом – подія, при якій ПЗ «IS-pro» в цілому працездатне, але одна (чи декілька) з його документованих функцій повністю не виконується, при цьому для такої функції існує шлях отримання аналогічного результату іншим способом, а так само якщо ця функція виконується з обмеженнями, не відбитими в документації або інших інформаційних матеріалах по ПЗ «IS-pro». При цьому реалізація цієї функції (функцій)

"обхідним" шляхом не більше трудомістка в порівнянні з нормальним функціонуванням системи.

Інцидент з низьким пріоритетом – будь-яка інша подія, яка не підпадає під визначення наведені вище.

3. Порядок надання послуг

3.1. Виконавець зобов'язується забезпечити функціонування Системи відповідно вимог до апаратних і системних засобів, описаних в документації, яка знаходиться в складі дистрибутиву наданого Замовнику.

3.2. Виконавець зобов'язується надавати послуги згідно даного Технічного завдання.

3.3. Виконавець для забезпечення процесів супроводження і технічної підтримки Системи створює на власних технічних засобах відповідне тестове середовище для перевірки працездатності Системи після встановлення оновлень.

3.4. Виконавець відповідає за працездатність Системи згідно документації Системи та оновлень до неї.

3.5. Виконавцю (учаснику) мають належати авторські права на систему "Комп'ютерна програма «Комплексна система автоматизації підприємства «IS-pro», або він має бути офіційним представником розробника.

3.6. Послуги із обслуговування та технічної підтримки, передбачені цим технічним завданням, не стосуються апаратних засобів, системного програмного забезпечення та прикладного програмного забезпечення інших виробників встановленого на персональних комп'ютерах користувачів системи.

3.7. Послуги із обслуговування та технічної підтримки Системи надаються представникам Замовника, які попередньо отримали рівень професійної підготовки та пройшли навчання та отримали сертифікат (пройшли атестацію) для роботи з Системою.

3.8. Прийом звернень по телефону в робочий час Виконавця: з 9.00 до 18.00 годин в робочі дні та цілодобово в усі дні тижня по системі helpdesk шляхом розміщення електронних запитів на виконання робіт.

3.9. Звернення щодо отримання консультації необхідно зареєструвати в системі Helpdesk з вказанням:

.назви структурної одиниці;

.підсистеми;

.виду документу або звіту, та його унікальний ідентифікатор (номер, дата, системний код звіту);

.детального опису проблеми з послідовністю дій та скріншотами документів, інтерфейсів та звітів, у випадку системної помилки з вказанням повного тексту помилки;

.пріоритету Звернення;

.прізвища, ім'я та по-батькові, телефону користувача системи, на якому виявлений інцидент, його електронної пошти (в разі необхідності).

3.10. Події (дії) та строки надання послуг з обслуговування та технічної підтримки представлені нижче у таблиці 1.

Таблиця 1. Події (дії) та строки надання послуг з обслуговування та технічної підтримки

Подія або дія	Час реагування (робочі години)
Технічна підтримки	В робочі дні з 9:00 до 18:00 години
Інцидент з аварійним пріоритетом	Протягом 1 (однієї) години з моменту отримання повідомлення Виконавцем
Інцидент з високим пріоритетом	Протягом 16 (шістнадцяти) годин з моменту отримання повідомлення Виконавцем
Інцидент з терміновим пріоритетом	Протягом 20 (двадцяти) годин з моменту отримання повідомлення Виконавцем
Інцидент з нормальним пріоритетом	Протягом 28 (двадцяти восьми) годин з моменту отримання повідомлення Виконавцем
Інцидент з низьким пріоритетом	Протягом 44 (сорока чотирьох) годин з моменту отримання повідомлення Виконавцем

3.11. Рівень критичності інциденту може бути змінено за згодою сторін Виконавцем. За запитом Замовника - Виконавець зобов'язується надати обґрунтування зміни пріоритетності завдання.

3.12. Час реагування Замовником на зустрічні та/або уточнюючі запитання Виконавця згідно пріоритетів такий же, як у Виконавця (див. таблицю 1).

3.13. У випадку, якщо Замовник виявляє інцидент, пов'язаний з функціонування Системи, він зобов'язаний негайно зареєструвати його в системі Helpdesk (<https://it-specservice.com.ua/>). У разі недоступності з будь-яких причин зазначеної системи, Замовник повідомляє Виконавця про наявність інциденту в інший спосіб:

- .засобами електронної пошти;
- .телефоном (гаряча лінія тощо);
- .іншими засобами електронного зв'язку.

В зверненні Замовника можуть бути питання, які потребують роз'яснення та/або описання проблематики, що вимагають вирішення. Для більш оперативного рішення питань звернення повинне включати наступну інформацію:

- .контакти особи, що відповідають за вирішення інциденту з боку Замовника;
- .контакти особи, що відповідає за узгодження переадресованих Виконавцем питань;
- .рівень критичності інциденту;
- .дату та час виникнення інциденту;
- .вплив інциденту на роботу ПК;
- .усю наявну релевантну інформацію щодо інциденту (опис проблеми й дій (бажано, по крокам), в процесі виконання яких вона виникла, з використанням термінології, прийнятої при опису продукту; скріншоти (зображення екрану));
- .додатково Виконавцем може бути запитана інформація з налаштувань ПК.

Для демонстрації інциденту необхідне надання Замовником скріншотів й графічних пояснень, які можуть допомогти Виконавцеві у вирішенні проблеми. Скріншоти повинні бути запаковані програмами архівування (RAR, ZIP) та передані через систему Helpdesk.

3.14. У випадку, якщо Замовник виявляє Інцидент з аварійним пріоритетом, він зобов'язаний негайно зареєструвати його в системі Helpdesk (<https://it-specservice.com.ua/>), та окремо повідомити Виконавця про наявність інциденту з аварійним пріоритетом в інший спосіб:

рекомендації щодо уникнення та повторення інциденту (якщо можливо).

3.16. У разі, якщо Замовник підтвердив закриття задачі, моментом вирішення задачі вважається час надання Виконавцем повідомлення про вирішення задачі. Якщо впродовж дня Замовник виявив, що інцидент не вирішено, та повідомив про це Виконавця електронною поштою, то така задача вважається не закритою.

ЗАМОВНИК



Петро Лазар

МП

ВИКОНАВЕЦЬ



Ігор Козік

МП