**ДОДАТОК 4**

***до Тендерної документації***

 **ПРОЄКТ ДОГОВОРУ**

**про надання послуг**

м. Запоріжжя «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_2024 року

**Головне управління Національної поліції в Запорізькій області**, що надалі іменується «Замовник», в особі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, що діє \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, з однієї сторони, та **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**, що надалі іменується «Виконавець», в особі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, що діє на підставі Статуту, з іншої сторони, які надалі разом іменуються Сторонами, уклали цей Договір про наступне:

1. **ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ**

1.1. Виконавець зобов’язується у 2024 році надати **Консультаційні послуги з питань комп’ютерного аудиту та комп’ютерного апаратного забезпечення за кодом 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, ціни та перелік Послуг визначається в Специфікації (Додаток 1 до Договору).

**2. СТРОКИ ТА МІСЦЕ НАДАННЯ ПОСЛУГ**

2.1. Термін надання Послуг – з моменту підписання Договору і до 31.12.2024 року.

2.2 Сторони дійшли спільної згоди, що загальний обсяг закупівлі Послуг може бути зменшений 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.

2.3. 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.

2.4. Місце надання послуг – м. Запоріжжя, вул. Дмитра Апухтіна, 29, 69005.

Електроні адреси Сторін офіційного листування:

зі сторони Постачальника: ***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;***

зі сторони Покупця: ***info@zp.police.gov.ua.***

**3. ТЕРМІНОЛОГІЯ**

3.1. **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.

3.2. **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.

3.3. **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.

3.4. **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.

**4. ЦІНА ДОГОВОРУ ТА ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ**

4.1. Ціна Договору становить \_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ грн. \_\_\_\_\_\_ коп.) у тому числі ПДВ. До ціни Договору включається вартість Послуг визначених у Додатку 1 до Договору.

4.2. Розрахунки між Сторонами здійснюються шляхом безготівкового переказу коштів в національній грошовій одиниці (гривні) на поточний рахунок Виконавця, вказаний у цьому Договорі.

4.3. Датою здійснення оплати Послуг Виконавця вважається дата списання грошових коштів, що підлягають оплаті на умовах даного Договору, з розрахункового рахунку Замовника.

4.4. Розрахунок за Послуги здійснюється після їх фактичного надання Виконавцем на підставі належним чином оформлених Актів наданих Послуг та рахунків-фактур Виконавця протягом 15 робочих днів.

4.5. При відсутності на реєстраційному рахунку Замовника коштів, виділених на оплату відповідного бюджетного зобов’язання, оплата здійснюється в міру надходження коштів на рахунок Замовника.

4.6. Вартість Послуг за перший та останній місяці їх надання розраховується шляхом ділення суми вартості Послуг за один місяць на кількість днів у першому (останньому) місяці та помноженням на кількість днів фактичного надання Послуг в першому (останньому) місяці.

 4.7. Сторони погоджуються, що розрахунки за Послуги за грудень 2024 року проводяться Замовником шляхом оплати у сумі, яка розраховується за показником споживання Замовником Послуг в листопаді поточного року. У зв’язку з чим оператор зобов’язується направити Замовнику не пізніше 15 грудня 2024 року відповідний акт для оплати.

**5. ПРАВА ТА ОБОВ’ЯЗКИ ВИКОНАВЦЯ**

5.1. Виконавець зобов’язаний:

5.1.1. Якісно і своєчасно (в терміни, визначені даним Договором) надавати Послуги протягом дії Договору, в повному обсязі, передбаченому даним Договором;

5.1.2. Забезпечити надання Послуг власними силами та засобами у строки, встановлені цим Договором;

5.1.3. У разі виявлення під час приймання Послуг недоліків або помилок усувати їх власними силами та за свій рахунок;

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

5.1.5. Надати Замовнику документацію, що підтверджує правомірність отримання технічної підтримки Системи;

5.1.6. Забезпечити дотримання зафіксованих цим Договором термінів реагування на звернення Замовника, а також терміни усунення несправностей, що виникають у Замовника під час експлуатації Системи;

5.1.7. Забезпечувати технічний персонал, що володіє відповідним рівнем кваліфікації, для надання Послуг, яких потребує Замовник.

5.2. Виконавець має право:

5.2.1. Своєчасно та в повному обсязі отримувати плату за надані Послуги на умовах та в порядку, передбаченому цим Договором;

5.2.2. 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;

5.2.3. Призупинити надання послуг технічної підтримки у випадку невиконання Замовником зобов’язань щодо оплати Послуг.

5.2.4. 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.

**6. ПРАВА ТА ОБОВ’ЯЗКИ ЗАМОВНИКА**

6.1. Замовник зобов’язаний:

6.1.1. Своєчасно та в повному обсязі оплачувати надані Послуги в порядку та на умовах, передбаченим даним Договором.

6.1.2. 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.

6.1.3. За результатами надання Послуг за відповідний звітній період та усунення їх можливих недоліків прийняти надання Послуг згідно з Актом наданих Послуг у повному обсязі.

6.1.4. Уповноважити співробітників (контактних осіб) Замовника для забезпечення взаємодії між Виконавцем і Замовником. Контактні дані уповноважених співробітників вказуються у Додатку 1 до цього Договору.

6.1.5. 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.

6.2. Замовник має право:

6.2.1. 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.

6.2.2. Контролювати надання Послуг у строки, встановлені цим Договором.

6.2.3. 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.

6.2.4. Повернути рахунок Виконавцю без здійснення оплати в разі неналежного оформлення документів визначених в п. 4.4 даного Договору (відсутність підписів, тощо).

6.2.5. 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.

6.2.6. Вимагати від Виконавця якісного і своєчасного (в терміни, визначені даним Договором) надання Послуг, передбачених цим Договором.

6.2.7. Вимагати забезпечення дотримання зафіксованих цим Договором термінів реагування на звернення Замовника, а також терміни усунення несправностей, що виникають у Замовника під час експлуатації Системи.

**7. КЛАСИФІКАЦІЯ ЗВЕРНЕНЬ**

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

7.1. **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.

7.2. **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.

7.3. **Дрібна несправність** – це несправність, яка характеризується незначними відхиленнями від норми в роботі Системи, що не впливає на можливість реалізації процесів, які виконує Замовник.

7.4. **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.

7.5. **Консультація** – це звернення, що покликане надати Замовнику в усній формі інформацію з вирішення завдань по роботі з Системою, налаштуванням, адмініструванням обладнання, тощо.

**8. ТЕРМІНИ УСУНЕННЯ НЕСПРАВНОСТЕЙ ТА ЧАС ВИКОНАННЯ ЗВЕРНЕНЬ**

8.1. Усунення несправностей, проведення доробок та надання консультацій відбуваються з дотриманням термінів, зазначених в Додатку 2 до даного Договору.

8.2. 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 розділі 7 даного Договору.

8.3. 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.

8.4. Доробки виконуються кваліфікованими фахівцями Виконавця переважно в неробочий час, з урахуванням завантаження по всіх проектах Виконавця.

**9. РЕГЛАМЕНТ ВЗАЄМОДІЇ**

9.1. 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.

9.2. Взаємодія з СТП відбувається шляхом електронного листування за адресою **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** та/або в телефонному режимі з номерів зазначених у відповідних Додатках до даного Договору за телефонами «гарячої лінії» Виконавця \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ з веденням протоколу взаємодії. Усі звернення в СТП повинні оформлюватися та бути продубльовані у вигляді електронного листа на адресу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. У полі «Тема» лист повинен містити короткий зміст питання. Звернення оформлюється в довільному форматі повідомлення, в якому контактна особа Замовника зазначає вид несправності згідно розділу 7 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.

9.3. СТП з дотриманням термінів, зазначених в розділі 8 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 несправності.

9.4. 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.

9.5. На вимогу СТП Замовник надає можливість термінального підключення до сервера телефонії, шляхом забезпечення підключення по безпечним протоколам.

9.6. 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 розділі 8 даного Договору.

9.7. 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.

**10. ГАРАНТІЇ**

10.1. Виконавець гарантує Замовнику, що буде надавати технічний персонал, який володіє відповідним кваліфікаційним рівнем, для надання послуг технічної підтримки, яких потребує Замовник.

10.2. 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.

10.3. Виконавець зобов’язується вживати всі можливі заходи з метою попередження збоїв у роботі Системи.

10.4. Виконавець повинен надати Замовнику послуги, якість яких відповідає умовам зазначених у пункті 10.5.

10.5. Якість наданих Послуг повинна відповідати вимогам законів України, чинних державних стандартів та відповідних дозволів, іншій технічній документації, які встановлює вимоги до їх якості, а також санітарним, гігієнічним нормам встановленим чинним законодавством України щодо надання таких послуг та має підтверджуватись відповідями сертифікатами та іншими документами.

**11. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН**

11.1. У разі затримки бюджетного фінансування не з вини Замовника оплата за надані послуги здійснюється протягом 10 робочих днів з дати отримання Замовником бюджетного фінансування на свій реєстраційний рахунок. Факт надходження грошових коштів на розрахунковий рахунок Замовника є моментом настання строку виконання зобов’язання за даним Договором в розумінні абзацу 2 частини першої статті 530 ЦК України при умові наявності підписання Сторонами Акту наданих послуг.

11.2. Замовник звільняється від відповідальності за порушення строків оплати у разі несвоєчасного бюджетного фінансування та/або затримки проведення Державною казначейською службою України відповідних платежів.

11.3. За порушення умов зобов’язання щодо якості наданих послуг, що підтверджується актом виявлених недоліками (дефектів), Виконавець сплачує Замовнику штраф у розмірі 20% (двадцяти) відсотків вартості неякісних послуг.

11.4. За прострочення строків виконання зобов’язань за цим договором Виконавець сплачує Замовнику пеню у розмірі 1 % від суми простроченого зобов’язання за кожний день прострочення, а за порушення понад 30 днів додатково стягується штраф у розмірі 7 % від простроченої суми зобов’язання.

11.5. За порушення строків розрахунків, передбачених п. 2.4 розділу 2 цього Договору, Замовник сплачує за кожний день прострочення пеню в розмірі 0,1 від суми заборгованості (розмір пені не може перевищувати подвійної облікової ставки Національного банку України, що діяла у період, за який сплачується пеня). Оплата пені не звільняє Замовника від зобов’язань слати суми простроченого платежу.

11.6. Сплата пені та штрафів не звільняє Сторони від виконання зобов’язань.

**12. ФОРС – МАЖОР ТА ОБСТАВИНИ НЕПЕРЕБОРНОЇ СИЛИ.**

12.1. Сторони звільняються від відповідальності за невиконання або неналежне виконання зобов’язань за Договором, у разі виникнення обставин непереборної сили, які не існували під час укладання Договору та виникли поза волею Сторін (аварія, катастрофа, стихійне лихо, епідемія, епізоотія, війна, військовий стан тощо).

12.2 Сторона, що не може виконувати зобов’язання за Договором унаслідок дії обставин непереборної сили, повинна не пізніше, ніж протягом 5-ти робочих днів з моменту їх виникнення, повідомити про це іншу Сторону у письмовій формі.

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

12.4 У разі, коли строк дії обставин непереборної сили продовжується більше ніж 30-ть (тридцять) календарних днів, кожна із Сторін в установленому порядку має право розірвати Договір.

12.5. Виникнення зазначених обставин не є підставою для відмови Виконавця від остаточного виконання даного Договору.

**13. ВИРІШЕННЯ СПОРІВ**

13.1. У випадку виникнення спорів або розбіжностей Сторони зобов'язуються вирішувати їх шляхом взаємних переговорів та консультацій.

13.2. У разі недосягнення Сторонами згоди спори або розбіжності вирішуються у судовому порядку.

13.3. Усі спори між Сторонами, з яких не було досягнуто згоди, вирішуються у відповідності до законодавства України.

**14. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ.**

14.1. Договір набуває чинності з дати його підписання уповноваженими представниками Сторін та діє до **31.12.2024** року.

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

14.3. Договір може бути достроково розірваний у таких випадках:

- за взаємною згодою Сторін;

- відсутності потреби в надані Послуг;

- за вирішенням суду;

- ліквідації (визнання банкрутом, реорганізації) однієї (обох) сторін по Договору;

- з ініціативи Замовника у випадках, передбачених умовами цього Договору, в інших випадках, передбачених чинним законодавством України.

14.4. Припинення чи розірвання Договору можливе за взаємною згодою Сторін шляхом підписання додаткової угоди до Договору або за рішенням суду на вимогу однієї із Сторін на підставі та в порядку, встановлених чинним законодавством України та Договором.

14.5. Замовник вправі розірвати Договір в односторонньому порядку у разі порушення Виконавцем умов Договору, про що письмово повідомляє за 15 (п'ятнадцять) робочих днів до такого розірвання.

**15. ІНШІ УМОВИ.**

15.1. Договір укладено українською мовою і підписується у 4 (чотирьох) примірниках, що мають однакову юридичну силу.

15.2. Усі зміни та доповнення до Договору оформлюються письмово, підписуються уповноваженими представниками Сторін та скріплюються їх печатками і є чинними протягом усього терміну дії Договору, якщо інше не передбачене умовами доповнення або чинним законодавством.

Істотні умови договору про закупівлю, укладеного відповідно до «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 жовтня 2022 року № 1178 (зі змінами) 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/або 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) зменшення обсягів закупівлі та/або ціни згідно з договорами про закупівлю робіт з будівництва об’єктів нерухомого майна відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 25 квітня 2023 р. № 382 “Про реалізацію експериментального проекту щодо відновлення населених пунктів, які постраждали внаслідок збройної агресії Російської Федерації” (Офіційний вісник України, 2023 р., № 46, ст. 2466), якщо розроблення проектної документації покладено на підрядника, після проведення експертизи та затвердження проектної документації в установленому законодавством порядку.”

15.3. Замовник є бюджетною неприбутковою установою.

15.4. Виконавець є платником \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ на загальних підставах.

15.5. Виконавець засвідчує, що він використовує/не використовує печатку у своїй діяльності.

15.6. Виконавець є суб’єктом \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ підприємництва.

15.7. У разі будь-яких змін в статусі платника податків, Сторони зобов’язані повідомити про це одна одну не пізніше п’яти календарних днів з дати такої зміни.

15.8. Представники Сторін, уповноважені на укладання цього Договору, погодились, що їх персональні дані, які стали відомі Сторонам в зв’язку з укладанням цього Договору включаються до баз персональних даних Сторін. Підписуючи даний Договір, уповноважені представники Сторін дають згоду (дозвіл) на обробку їх персональних даних, з метою підтвердження повноважень суб’єкта на укладання, зміну та розірвання Договору, забезпечення реалізації адміністративно-правових і податкових відносин у сфері бухгалтерського обліку та статистики, а також забезпечення реалізації інших, передбачених законодавством, відносин. Представники Сторін підписанням цього Договору підтверджують, що вони повідомлені про свої права відповідно до ст. 8 Закону України «Про захист персональних даних».

15.9. Сторони погоджуються з тим, що інформація про Договір, його умови та виконання, уповноважених представників Сторін та інші відомості, які підлягають оприлюдненню згідно положень Законів України «Про відкритість використання публічних коштів» від 11.02.2015 року №183-VIII, оприлюднюються в порядку, визначеному чиним законодавством України.

15.10. Усі виправлення за текстом Договору мають юридичну силу та можуть враховуватись виключно за умови, що у кожному окремому випадку датовані, засвідчені підписами Сторін та скріплені печаткою.

**16. АНТИКОРУПЦІЙНІ ЗАСТЕРЕЖЕННЯ.**

16.1. При виконанні своїх зобов’язань за цим Договором, Сторони, їх афілійовані особи, працівники або посередники не виплачують, не пропонують виплатити і не дозволяють виплату будь-яких грошових коштів або цінностей, прямо або опосередковано, будь-яким особам, для впливу на дії чи рішення цих осіб з метою отримати які-небудь неправомірні переваги чи інші неправомірні цілі.

16.2. При виконанні своїх зобов’язань за цим Договором, Сторони, їх афілійовані особи, працівники або посередники не здійснюють дії, що кваліфікуються застосованими для цілей цього Договору законодавством, як пропозиція чи обіцянка неправомірної вигоди, комерційний підкуп, а також дії, що порушують вимоги діючого законодавства та міжнародних актів про протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом.

16.3. Кожна із Сторін цього Договору відмовляється від стимулювання будь-яким чином працівників іншої сторони, в тому числі шляхом надання грошових сум, подарунків, безоплатного виконання на їх адресу послуг (робіт) та іншими не перерахованими у цьому пункті способами, що ставлять працівника в певну залежність і спрямовані на забезпечення виконання цим працівником будь-яких дій на користь стимулюючої його Сторони.

16.4. Кожна із сторін відмовляється від використання коштів, отриманих за даним Договором, на хабарництво та фінансування терористичної діяльності.

**17. ДОДАТКИ ДО ДОГОВОРУ**

Невід’ємною частиною Договору є:

Додаток 1 – Специфікація

Додаток 2 – Умови про рівень сервісу (обслуговування) («SLA»)

|  |  |
| --- | --- |
| **ЗАМОВНИК:** **Головне управління Національної поліції в Запорізькій області** Адреса : 69005, м.Запоріжжя, вул. Дмитра Апухтіна, 29 Код : 40108688Р/р UA558201720343160001000092623в ДКСУ м. КиївМФО 820172Тел.  | **ВИКОНАВЕЦЬ:**  |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Додаток 1

до Договору № \_\_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_\_2024 р.

 **Специфікація**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Найменування послуги | Кількість | Ціна за одиницю, грн. (без ПДВ) | Ціна за одиницю, грн. (з ПДВ) | Загальна вартість, грн. (без ПДВ) | Загальна вартість, грн. (з ПДВ) |
|  |  |  |   |   |   |   |
|   | Разом |   |   |   |   |   |

|  |
| --- |
| **Послуги з технічної підтримки включають**  |
| Доступ до оn-lіnе 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 |  |
| Необхідність наявності ІТ-спеціаліста у клієнта |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Послуги/Тарифний план** | **Показники****(відмітки)** |
| Час надання послуг | Цілодобово24/7/366(у т.ч. вихідні і святкові дні) |
| **Термін реакції на звернення до, годин** |
| Аварія |  |
| Серйозна несправність |  |
| Дрібна несправність |  |
| Консультація |  |
| Доробки |  |

|  |
| --- |
| **Термін усунення несправності до, годин** |
| Аварія |  |
| Серйозна несправність |  |
| Дрібна несправність |  |
| Консультація |  |
| Доробки |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **ЗАМОВНИК:** **ГУНП в Запорізькій області** 69005, м.Запоріжжя, вул. Дмитра Апухтіна, 29 Р/р UA558201720343160001000092623Держказначейська служба України, м. КиївМФО 820172Код ЄДРПОУ 40108688 | **ВИКОНАВЕЦЬ:**  |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

М.П. М.П.

Додаток 2

до Договору № \_\_\_\_\_\_\_від\_\_\_\_\_\_2024 р.

**УМОВИ ПРО РІВЕНЬ СЕРВІСУ (ОБСЛУГОВУВАННЯ) («SLA»)**

**1. 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 ІІІ Умов «SLA», використовуючи канали комунікацій з розділу ІІ Умов «SLA», звертається до СТП Виконавця, при цьому виконала Перелік дій при перевірці Системи у відповідності до розділу ІV 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 VІІ 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.

**2. Канали комунікації**

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

* тел.: (0ХХ) ххх-хх-хх;
* моб.: (0ХХ) ххх-хх-хх
* ….@.....

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.

**3. 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 переадресовується на інший відділ Виконавця.

**4. 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:

* підключене до мережі живлення 220В;
* підключене до локальної мережі.

6. Робоче місце:

* підключене до мережі живлення 220В;
* підключене до локальної мережі;
* підключена гарнітура / IP-телефон;
* операційна система та програмне забезпечення працює в штатному режимі.

**5. Терміни реакції**

СТП Виконавця працює в цілодобовому режимі за формою – 24 / 7 / 366, 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 |  |  |
| Серйозна несправність |  |  |
| Дрібна несправність |  |  |
| Консультація |  |  |
| Доробки |  |  |

**6. Зона відповідальності**

У зону відповідальності входить:

Програмна частина Системи телефонії (клієнт і сервер) – знаходиться в зоні відповідальності Виконавця;

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.

Середовище робіт (електроживлення і ЛОМ) – зона відповідальності Замовника;

Зовнішні канали зв'язку – зона відповідальності Замовника та третіх осіб (відповідних провайдерів).

За необхідності Замовник має забезпечити можливість підключення до серверу телефонії шляхом забезпечення підключення по безпечним протоколам для якнайшвидшого усунення несправностей.

**7. Звітність**

Звітність передбачена за узгодженими Сторонами критеріями. Основним джерелом інформації в якому фіксуються всі звернення Замовника – є облікова система заявок \_\_\_\_\_ (вказати, яку використовує Виконавець).

|  |  |
| --- | --- |
| **ЗАМОВНИК:** **ГУНП в Запорізькій області** 69005, м.Запоріжжя, вул. Дмитра Апухтіна, 29 Р/р UA558201720343160001000092623Держказначейська служба України, м. КиївМФО 820172Код ЄДРПОУ 40108688 | **ВИКОНАВЕЦЬ:**  |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

М.П. М.П.