

ДОГОВІР № 12024

Надання послуг
щодо керування комп'ютерними засобами «Система керування чергою
QMotion Suite»

м. Рівне

«18» Березня 2024 року

Департамент цифрової трансформації та забезпечення надання адміністративних послуг Рівненської міської ради (далі – Замовник), в особі директора департаменту Курсик Євгенії Вікторівни, яка діє на підставі Положення про Департамент цифрової трансформації та забезпечення надання адміністративних послуг Рівненської міської ради, затвердженого рішенням Рівненської міської ради від 20.10.2022 № 2540 «Про утворення Департаменту цифрової трансформації та забезпечення надання адміністративних послуг Рівненської міської ради і внесення змін до структури виконавчих органів, та розпорядження Рівненського міського голови від 24.10.2022 №485-ОС «Про призначення Євгенії Курсик», з однієї Сторони

та ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «СВІТ СЕРВІСУ ТА ТЕХНОЛОГІЙ», в особі Ходаківського Сергія Васильовича, що діє на підставі Статуту (далі – Виконавець) з іншої Сторони, у подальшому іменуються «Сторони», а кожний окремо – «Сторона», уклали даний Договір про нижченаведене:

Визначення й терміни, що використовуються в договорі

«СИСТЕМА КЕРУВАННЯ ЧЕРГОЮ» АБО «СКЧ»	Апаратно-програмний комплекс «Система керування чергою».
«УСТАТКУВАННЯ»	Устаткування СКЧ з усіма її елементами, частинами й вузлами.
«ІНФОРМАЦІЙНА ПІДСИСТЕМА» АБО «ІПС»	Компонент СКЧ, який забезпечує певний цілісний набір функцій (функціональності), перелік яких зазначений у Додатку №3 до договору.
«ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ»/«ПРОГРАМНИЙ ПРОДУКТ» АБО «ПЗ»/«ПП»	Програмне забезпечення «Система керування чергою QMotion Suite», версії, встановленої Виконавцем у складі СКЧ.
«ПІДТРИМКА», «ПОСЛУГИ З ПІДТРИМКИ», «СЕРВІСНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ»	Дії Виконавця, з підтримки, відновлення працездатності Системи Замовника, перелік і умови яких зазначені в Додатку №1 до даного Договору.
«ЗБІЙ ФУНКЦІОНУВАННЯ» АБО «ЗБІЙ»	Зафіксована невідповідність функціонування СКЧ, для усунення якої недостатньо виконати перелік дій, зазначених у документації або при повному перезавантаженні системи.
«ПОМИЛКА ФУНКЦІОНУВАННЯ» АБО «ПОМИЛКА»	Результат виявленого збою або серії збоїв, дія яких призводить до наступної неможливості функціонування СКЧ; стан яких може бути зафіксований Замовником і наданий Виконавцю.
«ДОДАТКОВА ФУНКЦІОНАЛЬНІСТЬ» АБО «ДФ»	Додаткова функціональна можливість до СКЧ, розроблена Виконавцем.
«ВІДНОВЛЕННЯ КОМПОНЕНТІВ ПРОГРАМНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ» АБО «ВІДНОВЛЕННЯ»	Заміна елементів ПЗ для доповнення нових функціональних можливостей у рамках розвитку системи, виправлення відомих недоліків функціонування.
«ПОТОЧНИЙ РЕМОНТ КОМПОНЕНТІВ/ЗАПЧАСТИН» АБО ЗАМІНА	Виконання ремонту складової частини СКЧ, для відновлення працездатності СКЧ у зв'язку із зафіксованою помилкою або повторюваними збоями функціонування СКЧ.

«ЗАЯВКА НА НАДАННЯ ПОСЛУГ» АБО «ЗАЯВКА»	Письмове повідомлення встановленої Виконавцем форми (додаток №2), що направляється Замовником Виконавцеві та допомогою факсимільного зв'язку або електронної пошти, про необхідність надання Послуг.
«РЕЖИМ ОБСЛУГОВУВАННЯ»	Дні тижня та періоди часу, у межах яких Виконавець надає Послуги Замовнику.
«ЗАПАСНІ ЧАСТИНИ» АБО «ВУЗОЛ» АБО «МОДУЛЬ»	Окремі елементи, частини або вузли обладнання, які використовуються Виконавцем при проведенні сервісного обслуговування Обладнання для відновлення його працездатності.
«ПОЧАТКОВА ДАТА ОБСЛУГОВУВАННЯ»	Момент часу, починаючи з якого Виконавець приступає до надання Послуг.
«ТИМЧАСОВЕ РІШЕННЯ»	Надання Виконавцем плану дій для тимчасового усунення результатів помилки/послідовності збоїв з метою якнайшвидшого відновлення працездатності системи.

1. Предмет договору

- 1.1. Відповідно до умов даного Договору Виконавець зобов'язується надати Замовнику **Управлінські послуги, пов'язані з комп'ютерними технологіями (послуги з комплексного системно-технічного обслуговування та супроводження комп'ютерних засобів «Системи керування чергою Qmotion Suite», в т.ч. послуги щодо керування та налаштування)** ДК 021:2015 72510000-3, далі – Послуги (Додаток № 1, Dodatok № 2 до Договору).
- 1.2. Замовник зобов'язується прийняти належним чином надані Виконавцем Послуги та оплатити вартість Послуг відповідно до умов даного Договору.
- 1.3. Даний Договір визначає строки, вартість і умови надання Виконавцем Послуг в частині керування комп'ютерними засобами, сервісного обслуговування й підтримки працездатності обладнання Системи керування чергою Замовнику, склад і номенклатура яких зазначені в Додатках № 1 та № 2 до Договору (далі «Замовлення»).

2. Вартість послуг і порядок взаєморозрахунків

- 2.1. Вартість послуг, які надаються Виконавцем за цим Договором за один розрахунковий період становить **13 104,00 грн.** (Тринадцять тисяч сто чотири гривні 00 копійок) без ПДВ. Виконавець не є платником ПДВ.
- Розрахунковий період – один календарний місяць
- 2.2. Загальна сума Договору складає **157 248,00 грн.** (Сто п'ятдесят сім тисяч двісті сорок вісім гривень 00 копійок). Виконавець не є платником ПДВ.
- 2.3. Прийом-Передача Послуг здійснюється щомісяця й оформляється Актом прийому-передачі наданих послуг.
- 2.4. Розрахунки з Виконавцем проводяться Замовником за рахунок бюджетних коштів шляхом безготівкового перерахування коштів з реєстраційного рахунку, вказаному в реквізитах.
- 2.5. Виконавець щомісяця (не пізніше 10-го числа місяця, наступного за звітним, оформляє, підписує й передає Замовнику на підпис Акт наданих послуг. Замовник зобов'язаний підписати такий Акт і передати один екземпляр Виконавцю протягом 3 (трьох) робочих днів з дати його одержання або надати Виконавцю мотивовану письмову відмову від підписання такого акту при наявності в Замовника претензій до Послуг, з вичерпним переліком недоліків. Після усунення зазначених недоліків Виконавцем, акт наданих послуг підлягає підписанню та передачі одного його екземпляра Виконавцеві протягом 1 (одного) робочого дня.
- 2.6. Платежі виконуються в національній валюті України. Форма розрахунку - безготівковий розрахунок.
- 2.7. Оплата за Договором проводиться Замовником відповідно до ст. 49 Бюджетного кодексу України по Акту прийому-передачі наданих послуг шляхом перерахування коштів на поточний рахунок Виконавця на протязі 15 (п'ятнадцяти) робочих днів з моменту надходження бюджетного фінансування на розрахунковий рахунок Замовника. У разі затримки фінансування з місцевого бюджету перерахування коштів здійснюється не пізніше 7-ми днів з дня надходження фінансування на

розрахунковий рахунок Замовника.

2.8. Порядок надання й оплати Послуг, не передбачених Договором, узгоджується Сторонами додатково шляхом підписання додаткових угод до даного Договору, які є його невід'ємною частиною.

3. Права і обов'язки сторін

3.1. Виконавець має право:

3.1.1. Одержувати від Замовника інформацію необхідну для виконання своїх обов'язків відповідно до Договору;

3.1.2. Відмовитися від виконання Послуг у випадку відсутності Заявки заповненої відповідно до форми Додатку № 3 даного Договору;

3.1.3. Передавати оновлені модулі ПЗ, отримані в результаті виконаних ДФ і/або Відновлень, представникові Замовника засобами електронної передачі даних (Інтернет, електронна пошта) для установки на обладнання у випадку відсутності вилученого доступу до Системи;

3.1.4. Вимагати від Замовника оплати за надані відповідно до договору Послуги;

3.1.5. У разі невиконання зобов'язань Замовником, достроково розірвати цей Договір, повідомивши про це Замовника за 10 днів до розірвання

3.2. Виконавець зобов'язаний:

3.2.1. Надавати перелік послуг, зазначених у Додатку № 1 на умовах даного Договору;

3.2.2. Приймати Заявки від Замовника, згідно умов Договору;

3.2.3. Забезпечувати порядок надання послуг, згідно умов даного Договору;

3.2.4. Дотримуватись строків реакції / термінів виконання послуг зазначених в даному договорі;

3.2.5. Дотримуватись встановленого розпорядку та правил доступу в приміщення Замовника, у якому установлена Система.

3.2.6. Направити Замовнику Акт наданих послуг згідно із пунктом 2.4 за розрахунковий період;

3.3. Замовник має право:

3.3.1. Подавати Виконавцеві Заявки згідно з умовами даного Договору;

3.3.2. Вимагати від Виконавця виконання послуг згідно з умовами даного Договору;

3.3.3. Одержувати від Виконавця належним чином результати надання Послуг;

3.3.4. У разі невиконання зобов'язань Виконавцем, достроково розірвати цей Договір, повідомивши про це Виконавця за 10 днів до розірвання.

3.4. Замовник зобов'язаний:

3.4.1. Надати Виконавцю необхідні дані для виконання умов цього Договору;

3.4.2. Повідомляти Виконавця письмово про зміну поштових або платіжних реквізитів, зміну назви, переїзд до нового приміщення та інші зміни протягом 20 календарних днів з дати виникнення таких змін;

3.4.3. Надавати необхідну допомогу Виконавцю в наданні Послуг, а саме: забезпечити при необхідності доступ Виконавцю (його уповноваженим особам) до Системи в робочий час;

3.4.4. Вчасно повідомляти Виконавця про будь-які відомі Замовнику й важливі, на думку Замовника, обставини, які не пов'язані безпосередньо з діями Виконавця, але впливають на ефективне виконання Виконавцем його зобов'язань.

3.4.5. Забезпечити дотримання співробітниками Замовника правил експлуатації Системи. Виконувати установку оновлень і виправлень відповідно до документації та письмових рекомендацій Виконавця.

3.4.6. Прийняти та оплатити Послуги, надані належним чином відповідно до умов Договору, у строки й на умовах, визначених даним Договором.

4. Порядок надання послуг

4.1. Послуги з Підтримки Системи керування чергою надаються за адресом експлуатації системи Замовника співробітниками Виконавця у наступному Режимі Обслуговування (якщо інше не зазначено в Замовленні):

4.1.1. з понеділка по п'ятницю, крім вихідних і святкових днів;

4.1.2. з 9:00 до 18:00;

4.1.3. по телефону: +38(094) 821 7187;

4.1.4. по електронній пошті: helpdesk@tesvit.com.ua

4.1.5. строк виконання Сервісного Обслуговування відповідно до умов Додатка №1.

4.1.6. На Сервісне Обслуговування приймається Система, що на момент підписання даного Договору перебувала в робочому стані з ліцензійним програмним забезпеченням, що виявляється при первинному огляді Обладнання та засвідчується відповідним актом.

4.1.7. У випадку якщо Виконавцем буде виявлено при первинному огляді Системи, що йому передане Обладнання в несправному стані або з неліцензійним програмним забезпеченням ремонтні роботи/відновлення працездатності/установки ліцензійного програмного забезпечення виконується на підставі додаткових домовленостей між Сторонами, оформлених у письмовій формі та за рахунок Замовника.

4.1.8. Після первинного огляду Системи й визначення її відповідності умовам п. 4.1.6., Система вважається прийнятою на Підтримку. Допускається прийом Системи на Підтримку з незначними недоліками (несправностями), у такому випадку якщо вихід з ладу Обладнання Системи відбувається через вищезгадані поломки, відновлення працездатності Обладнання виконується за додаткову плату, погоджену Сторонами.

4.1.9. Моментом початку Строку виконання обслуговування вважається час надходження Заявки на Обслуговування, у випадку її надходження у встановлений Режимом Обслуговування час до 17:00. У випадку надходження Заявки на Обслуговування поза межами встановленого Режиму Обслуговування, моментом початку Строку Виконання Обслуговування вважається початок наступного робочого дня Режиму Обслуговування. Строк виконання Обслуговування Обладнання Виконавцем встановлюється у Специфікації (Додаток №1).

4.1.10. Строк виконання Обслуговування не містить у собі час, витрачений Виконавцем на очікування одержання представником Виконавця доступу до Обладнання.

4.1.11. Виконавець, установлює Оновлення компонентів програмного забезпечення відповідно до визначення, погодивши строки із Замовником письмово.

4.1.12. Обслуговування Обладнання здійснюється Виконавцем на місці установки Обладнання.

4.1.13. Виконавець із Початкової дати Обслуговування та відповідно до Режиму обслуговування забезпечує:

- виконання поточних ремонтних робіт з відновлення працездатності й/або заміні частин, що вийшли з ладу, Обладнання на підставі Заявки на обслуговування;
- щоквартальну перевірку працездатності Обладнання на місці його установки, за узгодженням Сторін і проведення профілактичних робіт для підтримки Обладнання в належному стані відповідно до нормативів Виробника Обладнання.

4.2. Послідовність відновлення працездатності Обладнання Системи:

4.2.1. Якщо в процесі функціонування СКЧ виникла поломка Обладнання, що входить до складу СКЧ, фахівець Замовник повинен:

4.2.2. Зафіксувати збій або послідовність збоїв і вказати модуль, що на його думку вийшов з ладу;

4.2.3. Визначити версію програмного продукту й назву ІПС у якій відбувся збій (відповідно до додатка №2);

4.2.4. Установити можливу послідовність подій, які призвели до несправності Обладнання, або вказати на причини неможливості визначення даної послідовності;

4.2.5. Визначити наявність всіх установлених у Системі відновлень/виправлень переданих Виконавцем;

4.2.6. Звернутись до документації, що надана Замовнику Виконавцем, для визначення модулів Системи в яких виник збій і можливі шляхи відновлення працездатності системи;

4.2.7. Виконати рекомендований у документації перелік дій для резервування даних і конфігураційних параметрів системи;

4.2.8. Скористатися рекомендованими в документації або письмовими рекомендаціями фахівця Виконавця діями для відновлення працездатності Системи;

4.2.9. У випадку, якщо відновити працездатність обладнання відповідно до рекомендацій у документації не вдалося, заповнити Заявку з переліком зазначених у даному розділі результатів збору інформації про виниклий збій/поломку та відправити Виконавцю дану Заявку відповідно до режиму обслуговування й контактної інформації зазначеної в п. 4.1.

4.2.10. Після одержання Заявки на Сервісне обслуговування Виконавець надає Замовнику підмінний вузол згідно умов даного Договору або тимчасове рішення в перебігу часу Строку реакції

4.3. Надання послуг з Обслуговування Обладнання поширюється на Рідкокристалічні (РК) панелі. У випадку виходу з ладу РК панелі, Виконавець забезпечує заміну несправної панелі (розміром/діагоналлю наявної в наявності у Виконавця) на справну (розміром/діагоналлю, моделлю наявної в наявності у Виконавця) і пересилає панель, що вийшла з ладу, в авторизований сервісний центр виробника в Україні для подальшого ремонту. Виконавець забезпечує заміну не більше однієї РК панелі у квартал, у випадку виходу з ладу більшої кількості РК панелей у Замовника, останній одержує РК після повернення з ремонту.

4.3.1. Обслуговування, перелік причин якого зазначено нижче, не є предметом даного Договору й виконується за окремою згодою Сторін:

4.3.2. обслуговування Обладнання у випадку позаштатного його використання або невідповідності експлуатаційних параметрів навколишнього середовища, зазначених підприємством-виготовлювачем у технічній документації на Обладнання;

4.3.3. обслуговування Обладнання, у фізичну, механічну або електричну конструкцію якого Замовником внесені зміни й/або модифікації без письмового узгодження з Виконавцем;

4.3.4. підключення до Обладнання механічного, електричного або електронного обладнання, що є несумісним з обслуговуванням Обладнанням;

4.3.5. обслуговування Обладнання, що вийшло з ладу внаслідок ушкодження його комахами, гризунами, потрапляння в Обладнання рідин і речовин різного роду, сторонніх предметів, а також актів вандалізму стосовно Обладнання.

4.4. Якщо буде потреба проведення Обслуговування Устаткування з ініціативи Замовника поза переліком, умов, режимів обслуговування, зазначених у Додатку №1 Замовник погоджується оплатити роботи Виконавця відповідно до тарифів погодженими Сторонами в рамках окремої угоди.

4.5. Час, затрачений на узгодження доступу до Системи й затримки з боку Замовника на надання доступу й необхідної інформації не входять у Строки реакції.

5. Гарантії й відповідальності сторін.

5.1. За невиконання або неналежне виконання зобов'язань за цим Договором винна Сторона несе відповідальність відповідно до чинного законодавства України й умов даного Договору.

5.2. Виконавець приймає на себе відповідальність тільки у випадках втрат або ушкоджень, що сталися через недбалість Виконавця під час Сервісного Обслуговування або під час транспортування, пов'язаного із Сервісним Обслуговуванням.

5.3. Виконавець не відповідає за схоронність даних в ІПС СКЧ Замовника в процесі експлуатації, установки відновлень/виправлень і наданні тимчасових рішень.

5.4. Замовник відповідає за вірогідність наданої їм у рамках даного Договору інформації і її відповідність нормам чинного законодавства України. Виконавець не несе відповідальності за недоліки надання Послуг, що виникли у випадку надання Замовником недостовірної, неповної, неактуальної інформації, порушення їм норм чинного законодавства й/або прав третіх осіб.

6. Форс-мажор

6.1. Сторони погодилися, що у випадку виникнення форс-мажорних обставин (дії непереборної сили, що не залежить від волі Сторін), а саме: війн, блокад, які унеможливають виконання Сторонами своїх зобов'язань, пожеж, повеней, інших стихійних лих Сторони звільняються від виконання своїх зобов'язань на час дії зазначених обставин. У випадку якщо дія зазначених обставин триває більше трьох місяців, кожна зі Сторін має право на розірвання даного Договору й не несе відповідальності за таке розірвання за умови, що вона сповістить про це іншу Сторону не пізніше, ніж за десять днів до розірвання. Достатнім доказом дії форс-мажорних обставин є документ, виданий Торгово-промисловою палатою України.

6.2. У випадку настання форс-мажорних обставин зацікавлена Сторона повинна негайно повідомити іншій Стороні про їхнє настання, передбачуваному терміну дії, ступеня, у якій дія обставин непереборної сили перешкоджає виконанню Договору. Таке повідомлення повинне бути підтверджене компетентним органом

7. Заключні положення

- 7.1. Договір набуває чинності з моменту підписання і діє до «31» грудня 2024 р., а в частині розрахунків до повного виконання Сторонами своїх зобов'язань по ньому.
- 7.1.1. Відповідно до п.3. ст631 Цивільного кодексу, умови даного Договору стосуються відносин між Сторонами, які виникли з 01.01.2024 року.
- 7.2. Всі зміни, доповнення й додатки Договору є невід'ємною частиною Договору й мають юридичну чинність за умови, якщо вони укладені в письмовій формі й підписані Сторонами.
- 7.3. Сторона має право достроково розірвати Договір у випадку порушення його умов іншою Стороною.
- 7.4. Всі спори, що виникають між Сторонами у зв'язку з виконанням ними умов даного Договору, вирішуються шляхом переговорів. У випадку неможливості вирішити спори шляхом переговорів, вони підлягають передачі в суд у порядку, передбаченому чинним законодавством України.
- 7.5. Сторони надають дозвіл одна одній на обробку персональних даних своїх та своїх працівників, необхідних для виконання цього договору, з метою забезпечення діяльності підприємства, реалізації адміністративно-правових відносин, податкових відносин, відносин у сфері бухгалтерського обліку, у сфері реклами, відносин у сфері звітності; гарантують дотримання вимог Закону України «Про захист персональних даних»; заявляють, що повідомлені про включення персональних даних до баз персональних даних контрагента та про свої права згідно вищевказаного закону і про осіб, яким такі дані надаються.
- 7.6. Даний Договір складений українською мовою у двох примірниках, що мають однакову юридичну чинність, по одному примірнику для кожної з Сторін.

8. Юридичні адреси та реквізити Сторін

Замовник:

Департамент цифрової трансформації та забезпечення надання адміністративних послуг Рівненської міської ради

33028, м. Рівне, майдан Просвіти, 2
IBAN UA 988201720344230001000058428 в
Держказначейська служба України,
м. Київ, УДКСУ у м. Рівному
Код ЄДРПОУ 44722581
Тел.: (0362) 40-00-43

Директор департаменту

М.П.



Світлана КУРСИК

Виконавець:

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «СВІТ СЕРВІСУ ТА ТЕХНОЛОГІЙ» (ТОВ «ТЕСВІТ»)

Україна, 03186, місто Київ, б.Чоколівський, будинок 19
Код ЄДРПОУ 44928765
IBAN: UA413510050000026000879184736 в АТ "УКРСИББАНК", МФО 351005
Платник єдиного податку 3 групи за ставкою 5%,
info@tesvit.com.ua
Тел: 380501777000

Директор

М.П.



Сергій ХОДАКІВСЬКИЙ /

Послуги щодо керування комп'ютерними засобами
"Система керування чергою Qmotion Suite"

Управлінські послуги, пов'язані з комп'ютерними технологіями (послуги з комплексного системно-технічного обслуговування та супроводження комп'ютерних засобів «Система керування чергою Qmotion Suite», в т.ч. послуги щодо керування та налаштування) ДК 021:2015 72510000-3

1. Послуги щодо обслуговування обладнання Системи керування електронною чергою Qmotion Suite
2. Послуги щодо інформаційної підтримки програмного забезпечення Системи керування електронною чергою Qmotion Suite

Місце надання послуг: м. Рівне, майдан Просвіти 2

Період надання послуг: січень - грудень 2024 року.

Технічні вимоги надання послуг:

№	Послуга	Термін реакції / терміни виконання	Умови	Об'єм / Режим
1.	Щоквартальне регламентне обслуговування	Регулярно щоквартально.	Перевірка функціонування Серверу шляхом віддаленого доступу.	У разі надання разового або регулярного віддаленого доступу.
2.	Інформаційна підтримка		В телефонному режимі та електронною поштою	Без обмежень у рамках поточної підтримуваної версії.
3.	Усунення збоїв помилок в середовищі функціонування ПЗ.	Не більше 10 робочих днів з моменту отримання Заявки	Усунення виконується після надання всієї необхідної інформації від Замовника. Надання тимчасового рішення з метою забезпечення працездатності на час виправлення	Без обмежень у рамках поточної підтримуваної версії.
4.	Підготовка та встановлення виправлень ПЗ.	На момент появи виправлень у Виконавця	Установка шляхом віддаленого доступу до системи. За наявності віддаленого доступу до системи.	Без обмежень у рамках поточної підтримуваної версії.
			Установка шляхом виїзду сервісного спеціаліста, за підтримки з ЦО (тільки в період гарантії)	Не більше одного виїзду на місяць.
			Установка шляхом передачі відповідальному спеціалісту Замовника (після завершення гарантії).	Без обмежень у рамках поточної підтримуваної версії.
5.	Прийом аналітичних запитів	В терміни погоджені в Заявці	У вигляді заповненої Заявки по факсу або електронною поштою.	Не більше чотирьох Заявок на місяць.
6.	Підготовка та установка оновлень ПЗ.	На момент появи оновлень у виконавця	Установка шляхом віддаленого доступу до системи. При наявності віддаленого доступу до системи.	Без обмежень у рамках поточної підтримуваної версії.
			Установка шляхом виїзду сервісного спеціаліста Виконавця (в період гарантії).	Не більше одного виїзду на місяць.

			Установка шляхом передачі відповідального спеціаліста Замовника (після завершення гарантії).	Без обмежень у рамках поточної підтримуваної версії.
7.	Ознайомлення персоналу Замовника з правилами експлуатації ПЗ. Налагодження та параметризація ПЗ.	В робочий час. Протягом одного місяця після одержання запиту на організацію ознайомлення	Ознайомлення проводиться на території Замовника.	Не більше 1 разу на місяць.
			Ознайомлення проводиться віддалено. При наявності віддаленого доступу до системи.	
8.	Забезпечення додаткового підмінного фонду обладнання для функціонування ПЗ	В терміни погоджені в Заявці	Шляхом передачі підмінного модулю відповідального фахівцю Замовника в обмін на непрацездатний модуль.	Монітор для Кіоску – 3 шт Сенсорний Екран – 3 шт Термопринтер – 3 шт Блок живлення – 3 шт

Замовник:

Департамент цифрової трансформації та забезпечення надання адміністративних послуг Рівненської міської ради



Директор департаменту

Євгенія КУРСИК

Виконавець:

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «СВІТ СЕРВІСУ ТА ТЕХНОЛОГІЙ» (ТОВ «ТЕСВІТ»)



Директор

Сергій ХОДАКІВСЬКИЙ /

Перелік інформаційних систем СКЧ

Найменування ІПС/Модуль		Опис функціональності
1	Сервер керування чергою	Основна бізнес-логіка СКЧ. Обробка запитів клієнтських модулів. Формування даних для БД.
2	Система реєстрації Клієнтів	Відображення WEB інтерфейсу вибору операцій у Системі
3	Модуль «Оператора»	Модуль виклику Клієнтів на робочому місці Оператора
4	Модуль «Адміністратора»	Модуль керування параметрами роботи системи
5	Модуль «Спостерігача»	Модуль перегляду поточного стану черги
6	Модуль «Звітність»	Модуль побудови звітності
7	Табло Оператора	Табло розташоване на кожному робочому місці, що відображають виклики Клієнтів для кожного оператора
8	Модуль передачі звуку	Модуль подачі звукових сигналів при виклику клієнта
9	Головне Інформаційне Табло	Табло розташоване в місцях інформування Клієнтів про стан черги
10	Принтер: друкування чека	Модуль друку клієнтських чеків

Замовник:

Департамент цифрової трансформації та забезпечення надання адміністративних послуг Рівненської міської ради



Директор департаменту

Євгенія КУРСИК

Виконавець:

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «СВІТ СЕРВІСУ ТА ТЕХНОЛОГІЙ» (ТОВ «ТЕСВІТ»)



Директор

Сергій ХОДАКІВСЬКИЙ /

Зразок

Заявка/Запит на одержання Послуг

Замовник :	
Дата й час формування	" " 20 р.
Організація – замовник	
Підстава для відправлення запиту (необхідне підкреслити)	Інформаційний/Доробка/Ремонт/Сервісне обслуговування
(реквізити договору заповнити)	№ від " " 20 р.
П.І.П. Відповідальної особи	
Адреса установки	
Адреса електронної пошти	
Відповідальної особи	
Устаткування, модель	
Програмний продукт, Інформаційний модуль, версія	
Запит	
Ціль запиту :	
Текст запиту	
Виконавець :	
Дата й час прийому	" " 20 р.
Реєстраційний номер запиту	
Стан запиту (необхідне підкреслити)	Прийнятий / Відхилений / У процесі
Дата й час завершення	" " 20 г. :
П.І.П. Відповідальної особи	
Адреса електронної пошти	
Відповідальної особи	
Обсяг робіт	
Текст Відповідь	

Замовник:

Департамент цифрової трансформації та забезпечення надання адміністративних послуг Рівненської міської ради



Євгенія КУРСИК

Виконавець:

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «СВІТ СЕРВІСУ ТА ТЕХНОЛОГІЙ» (ТОВ «ТЕСВІТ»)



Сергій ХОДАКІВСЬКИЙ /