**Договір № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**про надання послуг з технічної підтримки та супроводження**

**Комп’ютерної програми «Інформаційно-аналітична система «SimplexMed»**

м. Київ «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2024 року

**Медичний центр Державної служби спеціального зв’язку та захисту інформації України** (надалі іменується **«Замовник»**),в особі т.в.о. начальника центру-лікаря Гецко Наталії Юріївни, яка діє на підставі Положення про Медичний центр Державної служби спеціального зв’язку та захисту інформації України, з однієї сторони, та

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** (надалі іменується **«Виконавець»**), в особі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, що діє на підставі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, з другої сторони, (в подальшому разом Замовник та Виконавець іменуються «Сторони», а кожна окремо – «Сторона»),

 уклали цей Договір про надання послуг з технічної підтримки та супроводження Комп’ютерної програми «Інформаційно-аналітична система «SimplexMed» (надалі Договір) про наступне:

1. **ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ**

**Комп**’**ютерна програма -** об’єкт авторського права, а саме Комп’ютерна програма «Інформаційно-аналітична система «SimplexMed», майнові права інтелектуальної власності на яку не передаються користувачу, при цьому майнові та авторські права на об’єкт інтелектуальної власності на зазначене програмне забезпечення залишаються у розробника (постачальника), а замовнику надається право користування цим програмним забезпеченням без права передачі самого програмного забезпечення та/або повноважень на його користування третім особам, в повному обсязі належать Автору (Свідоцтво про реєстрацію авторського права на твір №54349, видане Державною службою інтелектуальної власності України 02 квітня 2014 року). З Автором у Виконавця укладено відповідний ліцензійний договір від \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Комп’ютерна програма 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 в Інструкції користувача та Інструкції по встановленню комп’ютерної програми, розміщеним для доступу Замовника на ресурсі Виконавця, надісланим Замовнику на електронну адресу.

**Послуги** - консультативні послуги з питань технічної підтримки та супроводження (обслуговування) Комп’ютерної програми.

**Технічна підтримка -** технічні заходи Виконавця щодо забезпечення надання Послуг на умовах Договору.

**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.

1. **ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ**
	1. В порядку та на умовах, визначених цим Договором, Виконавець зобов’язується надати Замовнику згідно за кодом *«ДК\_021:2015 - 72260000-5 «Послуги, пов’язані з програмним забезпеченням»* **консультативні послуги з питань технічної підтримки та супроводження (обслуговування) Комп’ютерної програми «Інформаційно-аналітична система «SimplexMed»** (надалі за текстом – «Послуги»), а Замовник зобов’язується прийняти та оплатити надані Послуги на умовах цього Договору згідно Додатку №3 (Калькуляція).
	2. Сторони залишають за собою право розширювати перелік послуг, що надаються за даним Договором, за умови оформлення такого розширення та визначення характеру таких послуг у відповідних додатках чи додаткових угодах до цього Договору. Додаткові угоди та додатки до Договору є невід’ємними частинами Договору і мають юридичну силу у разі, якщо вони викладені у письмовій формі, підписані Сторонами та скріплені їх печатками (за наявності).
	3. Склад та зміст Послуг щодо технічної підтримки та супроводження (обслуговування) програмного забезпечення визначено у Додатку № 1 Договору «Регламент надання консультаційних послуг щодо технічної підтримки та супроводження (обслуговування) Комп’ютерної програми».
	4. Термін надання послуг з питань технічної підтримки та супроводження: лютий 2024 року – грудень 2024 року (одинадцять місяців).
	5. Закупівля здійснюється відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 11 листопада 2022 року № 1275 "Про затвердження особливостей здійснення оборонних закупівель на період дії правового режиму воєнного стану" (зі змінами) для гарантованого забезпечення потреб безпеки і оборони.
2. **ЦІНА ДОГОВОРУ, ВАРТІСТЬ ПОСЛУГ І ПОРЯДОК ЗДІЙСНЕННЯ ОПЛАТИ**
	1. Загальна вартість цього Договору складається із суми усіх платежів щомісячної вартості наданих Виконавцем Послуг Замовнику протягом усього строку дії цього Договору та складає \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
		1. Щомісячна вартість послуги (п. 2.1 Договору) складає \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**,** згідно з тарифним планом «Преміум» (Додаток № 2).
	2. Розрахунки за цим Договором здійснюються в національній валюті України – гривні, шляхом безготівкового перерахування коштів Замовником на поточний рахунок Виконавця, вказаний у цьому Договорі, протягом 5 (П’яти) банківських днів з дати підписання Сторонами Акту приймання-передачі наданих послуг.
	3. Виконавець передає Замовнику для підписання Акт приймання-передачі наданих послуг (далі Акт). Замовник протягом 3-х робочих днів підписує Акт та повертає один примірних Виконавцю. У разі зауважень до Акту Замовник надає письмові вмотивовані зауваження. Після усунення зауважень Виконавець надає Акт Замовнику на підписання.
3. **ПРАВА ТА ОБОВ’ЯЗКИ СТОРІН**
	1. **Виконавець зобов’язаний:**
		1. Надавати Замовнику якісні Послуги в порядку та на умовах, визначених цим Договором.
		2. Встановлювати (інсталювати) і налаштовувати роботу нових версій Комп’ютерної програми на комп’ютерних засобах локальної мережі, що обслуговуються у Замовника.
		3. Доопрацьовувати функціонал, модулі, сервіси Комп’ютерної програми на свій власний розсуд та за власні кошти, але з урахуванням інтересів кінцевого Користувача та за умови, що такими діями не буде завдано матеріальної шкоди Замовнику
		4. Виявляти помилки та/або проблеми, які виникають при використанні Комп'ютерної програми.
		5. Надавати за запитами Замовника консультації щодо забезпечення нормального функціонування Комп’ютерної програми.
		6. Надавати консультації з питань наявного функціоналу і відмінностей у функціоналі різних версій Комп’ютерної програми.
		7. Забезпечити своєчасну підготовку (передачу) та підписання зі своєї сторони документів, передбачених цим Договором.
		8. Своєчасно повідомляти Замовника про наявність незалежних від Виконавця обставин, що загрожують строкам та якості надання Послуг за цим Договором.
		9. Протягом всього строку дії Договору сприяти Замовнику у виконанні його зобов’язань за Договором.
		10. Забезпечити конфіденційність відомостей, отриманих від Замовника, а також відомостей щодо предмету Договору, ходу його виконання тощо.
	2. **Виконавець має право:**
		1. Вимагати від Замовника належного виконання прийнятих на себе зобов’язань.
		2. Вимагати від Замовника своєчасного розрахунку за надані Послуги відповідно до умов цього Договору.
		3. Вимагати від Замовника усунення будь-яких порушень, виявлених у ході виконання Договору.
		4. Ініціювати питання щодо внесення змін та/або доповнень до цього Договору.
		5. Ініціювати дострокове розірвання цього Договору в односторонньому порядку, письмово повідомивши Замовника про це у строк не пізніше ніж за 15 (П'ятнадцять) календарних днів до дати розірвання Договору.
		6. Призупинити надання Послуг за цим Договором у разі прострочення оплати Замовником наданих Послуг, а у разі, якщо прострочення оплати Виконавця становить більше ніж 30 (тридцять) календарних днів підряд, - розірвати Договір в односторонньому порядку.
		7. Користуватися іншими правами, передбаченими чинним законодавством України.
	3. **Замовник зобов’язаний:**
		1. Приймати надані Послуги у порядку та на умовах, передбачених цим Договором.
		2. Своєчасно та в повному обсязі оплачувати Виконавцю вартість наданих Послугу порядку та на умовах, передбачених цим Договором.
		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. Надавати Виконавцю всю необхідну для надання Послуг інформацію в межах чинного законодавства України.
		5. Забезпечити своєчасне підписання та передачу зі своєї Сторони документів, що передбачені Договором.
		6. Протягом всього строку дії Договору сприяти Виконавцю у виконанні його зобов’язань за Договором.
		7. Забезпечити конфіденційність відомостей, отриманих від Виконавця, а також відомостей щодо предмету Договору, ходу його виконання тощо.
		8. Поважати та захищати законні права Виконавця, пов’язані з виконанням Договору.
		9. Належним чином виконувати інші зобов’язання, пов’язані з виконанням Договору.
	4. **Замовник має право:**
		1. Своєчасно та в повному обсязі отримувати Послуги, передбачені цим Договором.
		2. Контролювати надання Послуг у строки, встановлені цим Договором.
		3. Отримувати від Виконавця необхідні консультації (навчання) щодо використання Комп’ютерної програми. У разі виникнення необхідності у Замовника у проведенні додаткового (позапланового) навчання по роботі з Комп’ютерною програмою, Замовник замовляє такі додаткові Послуги за окремим договором.
		4. Ініціювати дострокове розірвання цього Договору в односторонньому порядку, письмово повідомивши Замовника про це у строк не пізніше ніж за 15 (П'ятнадцять) календарних днів до дати розірвання Договору.
		5. Користуватися іншими правами, передбаченими чинним законодавством України.
4. **ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН**
	1. За невиконання або неналежне виконання умов цього Договору Сторони несуть відповідальність відповідно до умов цього Договору та чинного законодавства України.
	2. Виконавець несе відповідальність за об’єм та якість наданих Послуг.
	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.
	4. Виконавець не несе відповідальності за будь-які затримки і переривання зв'язку, збиток або втрати Замовника що відбуваються прямо або побічно з причин непереборної сили, а також з причин, що знаходяться поза сферою розумного контролю з боку Виконавця.
	5. Замовник не несе відповідальності за будь-які затримки оплати за надані Виконавцем Послуги, що відбуваються з причин непереборної сили.
	6. Сплата штрафних санкцій не звільняє Сторони від виконання зобов’язань за Договором .
	7. Виконавець не несе відповідальності за використання Замовником неліцензійного програмного забезпечення.
	8. 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.
5. **ЗВІЛЬНЕННЯ СТОРІН ВІД ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ**
	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.

* 1. 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.
	2. 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.
	3. При виникненні обставин непереборної сили строк виконання зобов’язань за Договором відкладається на термін дії таких обставин.
1. **ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ**
	1. У випадку виникнення спорів або розбіжностей щодо цього Договору Сторони зобов’язуються вирішувати їх шляхом взаємних переговорів та консультацій.
	2. У разі недосягнення 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 України.
2. **ДІЯ ДОГОВОРУ, ОСОБЛИВОСТІ РОЗІРВАННЯ ТА ВНЕСЕННЯ**

**ЗМІН ДО НЬОГО**

* 1. Цей Договір набирає чинності з дати його підписання Сторонами і діє до «31» грудня 2024 року включно, а в частині взаєморозрахунків до повного виконання своїх зобов’язань.
	2. Закінчення строку дії цього Договору не звільняє Сторони від відповідальності за його порушення, яке мало місце під час дії Договору.
	3. Якщо інше прямо не передбачено Договором або чинним в Україні законодавством, Договір може бути достроково розірваний у таких випадках:
		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 7 (сім) календарних днів до бажаної дати припинення;
		2. за рішенням суду;
		3. в інших випадках, передбачених цим Договором та чинним законодавством України.
	4. У випадку дострокового припинення дії Договору Сторони зобов’язані провести взаєморозрахунки.
	5. 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 чинному законодавстві України.
	6. 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.
1. **УМОВИ КОНФІДЕНЦІЙНОСТІ ТА ГАРАНТІЇ СТОРІН**
	1. Сторони домовилися вважати всю інформацію, як документовану так і не документовану, якою вони будуть обмінюватися в ході виконання Договору, конфіденційною.
	2. Сторона зобов’язується не розголошувати конфіденційну інформацію без письмової згоди на це другої Сторони.
	3. Будь-яка Сторона відповідає за розголошення конфіденційної інформації відповідно до законодавства України й відшкодовує іншій Стороні всі понесені в результаті такого розголошення збитки.
	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.
	5. Сторони гарантують одна одній, що особи, які підписали Договір, мають на це право відповідно до установчих документів та/або чинного законодавства України.
	6. 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 нестиме відповідальність згідно чинного законодавства України.
	7. 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».
2. **ІНШІ УМОВИ**
	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 звичаями ділового обороту на підставі принципів добросовісності, розумності та справедливості, що застосовуються до таких правовідносин.
	2. 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.
	3. 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.
	4. Додаткові угоди та додатки до цього Договору є його невід’ємними частинами і мають юридичну силу у разі, якщо вони викладені у письмовій формі, підписані сторонами та скріплені їх печатками.
	5. Всі виправлення за текстом цього Договору мають силу та можуть братися до уваги виключно за умови, що вони у кожному окремому випадку датовані, засвідчені підписами Сторін та скріплені їх печатками.
	6. 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.
	7. Істотними умовами цього Договору є предмет, ціна та строк (термін) дії цього Договору. Істотні умови цього Договору не можуть змінюватися після його підписання до виконання зобов'язань Сторонами в повному обсязі, крім випадків визначених пунктом 19 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 12.10.2022 № 1178.
3. **АТИКОРУПЦІЙНІ УМОВИ**

11.1. Сторони зобов‘язуються забезпечити повну відповідальність свого персоналу вимогам антикорупційного законодавства України.

11.2. Сторони погоджуються не здійснювати, прямо чи опосередковано, жодних грошових виплат передачі майна, надання переваг, пільг, послуг, нематеріальних активів, будь-якої іншої вигоди нематеріального чи не грошового характеру без законних на те підстав з метою чинити вплив на рішення іншої Сторони чи її службових осіб з тим щоб отримати будь-яку вигоду або перевагу.

11.3. Сторони підтверджують, що їх працівники не використовують надані їм службові повноваження чи пов’язані з ними можливості з метою одержання неправомірної вигоди або прийняття такої вигоди чи прийняття обіцянки/пропозиції такої вигоди для себе чи інших осіб, в тому числі щоб схилити цю особу до протиправного використання наданих їй службових повноважень чи пов’язаних з ними можливостей.

11.4. Сторони гарантують повну конфіденційність виконання антикорупційних умов цього Договору .

11.5. Сторони гарантують розглядати факти недотримання антикорупційних зобов’язань та застосовувати заходи щодо для їх усунення.

11.6. Сторони підтверджують, що їх працівники ознайомлені про кримінальну, адміністративну, цивільно-правову та дисциплінарну відповідальність за порушення антикорупційного законодавства.

1. **ДОДАТКИ ДО ДОГОВОРУ**
	1. Невід’ємними частинами цього Договору є:

Додаток №1: Регламент надання консультативних послуг щодо технічної підтримки та супроводження (обслуговування) програмного забезпечення - Комп’ютерної програми;

Додаток №2: Тарифний план.

Додаток №3: Калькуляція.

1. **РЕКВІЗИТИ ТА ПІДПИСИ СТОРІН**

|  |  |
| --- | --- |
| **ЗАМОВНИК** | **ВИКОНАВЕЦЬ** |
| **Медичний центр Державної служби спеціального зв’язку та захисту інформації України**03110, м. Київ, вул. Солом’янська,13р/р UA878201720343140001000063753ЄДРПОУ 36285810, код банку 820172,в ДКСУ у м. Києві КПКВК 6641010КЕКВ 2240Тел. 281-94-74, тел.бух.281-94-55, 281-91-13**Т.в.о. начальника центру – лікаря**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/**Наталія Гецко**/«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2024 року**м.п.** |

|  |
| --- |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/**«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2024 року**м.п.** |

 |

**Додаток № 1**

до Договору про надання послуг

з технічної підтримки та супроводження Комп’ютерної програми

«Інформаційно-аналітична система «SimplexMed»

від «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2024 р. № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

### РЕГЛАМЕНТ

### надання консультативних послуг

### щодо технічної підтримки та супроводження (обслуговування)

### програмного забезпечення - Комп’ютерної програми

м. Київ «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2024 року

1. Загальні положення
2. Рівні обслуговування (SLA)
3. Коло розв’язуваних задач
4. Порядок подання та обробки звернень до служби технічної підтримки

**Визначення термінів**

**Тарифний план** - сукупність технічних і вартісних параметрів консультативних послуг з питань технічної підтримки та супроводження (обслуговування)

**Аварія** - раптова та непередбачувана подія, що призвела до часткового або повного збою роботи Комп’ютерної програми від номінального рівня роботи Комп’ютерних програм згідно обраної Замовником конфігурації її використання.

**Проблема -** регулярне повторювання однакових інцидентів або неможливість виконання процедур та функцій, передбачених у конфігурації Комп’ютерної програми.

**Зміна** - зміни в конфігурації та функціональності Комп’ютерної програми в рамках регламенту надання технічної підтримки

**Консультація** - Всі інші звернення, стосовно функціональності Комп’ютерної програми в рамках регламенту надання технічної підтримки

1. **Загальні положення**

### Служба технічної підтримки Виконавця надає консультаційні послуги щодо технічної підтримки та супроводження (обслуговування) Комп’ютерної програми на підставі укладеного договору.

### В рамках технічної підтримки вирішуються питання, визначені цим регламентом, згідно з встановленими рівнями обслуговування ( SLA – ServiceLevelAgreement).

### Служба технічної підтримки Виконавця має право у разі неможливості однозначного трактування звернення Замовника звернутися до Замовника для уточнення електронною поштою або за телефоном, повідомивши про всі необхідні уточнення. Після отримання всіх уточнень таке звернення приймається Служба технічної підтримки в роботу.

### Черговість та час обробки звернень Замовника визначаються Службою технічної підтримки Виконавця на підставі аналізу критичності реагування на таке звернення (пріоритетність).

### Пріоритетність визначається Службою технічної підтримки беручи до уваги наступне статус звернення «Аварія», «Проблема», «Зміна», «Консультація».

* 1. Вирішення питань, що виходять за рамки технічної підтримки, адресуються відповідним фахівцям Замовника, розробникам стороннього програмного забезпечення, інтернет-провайдеру тощо.
	2. В межах технічної підтримки **не вирішуються:**
		1. питання супроводу робото спроможності локальної мережі Замовника,
		2. якості роботи мережі Інтернет,
		3. якості та стабільності роботи персональних комп’ютерів (в т.ч. роботи додаткової периферії, яка використовується для роботи Комп’ютерної програми) Замовника
		4. зміни в існуючому ПЗ Замовника
		5. додавання нових або зміна існуючих функцій, крім випадків, передбачених можливостями конфігурації Комп’ютерної програми та змін, що вимагаються законодавством
		6. ремонту пошкоджень баз даних (крім відтворення копії)
		7. заміни/підключення/налаштування нових робочих місць;
1. **Рівні обслуговування**
	1. Режим роботи служби технічної підтримки:
* У робочі дні з 09:00 до 18:00, крім вихідних та святкових днів.
* Телефони: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
	1. Звернення в службу технічної підтримки приймаються в порядку їх надходження. Максимальний термін реакції на звернення визначається рівнем обслуговування .
	2. Час вирішення питання може залежати від критичності звернення, складності вирішуваної проблеми і необхідності передачі питання відповідним фахівцям Виконавця.
	3. Поза чергою можуть оброблятись звернення з високим рівнем критичності, що вимагають екстреного втручання або консультації фахівців служби технічної підтримки Виконавця. До таких звернень можуть бути віднесені питання відновлення робото спроможності Комп’ютерної програми або окремих їх модулів.
	4. Питання, що не можуть бути вирішені з використанням існуючого функціоналу спроможності Комп’ютерної програми, передаються відповідним фахівцям Виконавця, з метою подальшого оновлення Комп’ютерної програми. Терміни оновлення визначаються в процесі діагностики проблеми у відповідності із загальним планом розробки Комп’ютерних програм та самостійно визначаються Виконавцем.
	5. Особистим аккаунт-менеджером для відповідальної за впровадження особи з боку Замовника по питанням роботи з eZdorovya, звітам та актам звірки НСЗУ, вирішенням критичних питань призначається співробітник Виконавця.
	6. Технічна підтримка користувачів Замовника здійснюється фахівцями відділу технічної підтримки та супроводу Виконавця у віддаленому режимі, за допомогою наданого Користувачем з’єднання за допомогою програмою віддаленого доступу Anydesk/TeanViewer;
	7. Для обслуговування користувачів Замовника призначається підвищений пріоритет.
	8. Для користувачів Замовника створюється Viber/Telegram-чат, в якому за допомогою скріншотів та фотографій лікарі можуть звертатися до відділу технічної підтримки та супроводу Виконавця, очікуючи зворотного зв’язку за телефоном;
	9. Технічна підтримка системного адміністратору Замовника відбувається шляхом запитів у Viber/Telegram-чат з аккаунт-менджером або на електрону адресу Виконавця, в яких за допомогою скріншотів, фотографій та текстових коментарів системний адміністратор може звертатися зі своїми запитами до відділу технічної підтримки та супроводу Виконавця, очікуючи зворотного зв’язку у Viber/Telegram-чат або електронній пошті або по телефону.

**3. Коло розв’язуваних задач**

3.1. Внесення змін в програмне забезпечення згідно вимог законодавства.

3.2. Надання консультаційних послуг щодо технічної підтримки та супроводження (обслуговування) Комп’ютерної програми включає в себе:

* Надання консультації щодо самостійної експлуатації Комп’ютерної програми.
* Надання консультативної допомоги в пошуку та усунені причин, які викликали збій в роботі Комп’ютерної програми.
* Надання рекомендацій по типовим проблемам, що виникають при роботі Комп’ютерної програми.
* Проведення діагностики Комп’ютерної програми з метою встановлення факту виявлення помилки.
* Навчання системного адміністратора Замовника по запитам в межах питань обслуговування Комп’ютерної програми на сервері Замовника.
* Надання консультацій щодо експлуатації Програми на власному сервері Замовника.

3.3. Надання консультаційних послуг щодо технічної підтримки та супроводження (обслуговування) Комп’ютерної програми не включає в себе:

* Надання консультацій стосовно загальних питань програмування.
* Вирішення питань, які пов’язані з діагностикою програмних рішень і створених програмних компонентів
* Вирішення питань, які пов’язані з розробкою компонентів та модулів Комп’ютерної програми;
* Вирішення питань, які пов’язані з кастомізацією публічних скриптів і програмних компонентів Комп’ютерної програми;
* Вирішення питань, які пов’язані із зміною конкретного програмного коду модулів або компонентів Комп’ютерної програми для вирішення окремих бізнес- завдань (крім випадків виправлення помилок в роботі Комп’ютерної програми.
1. **Порядок подання та обробки звернень до служби технічної підтримки**

### Підставою для надання консультаційних послуг щодо технічної підтримки та супроводження (обслуговування) програмного забезпечення - Комп’ютерної програми є безпосереднє звернення Замовника до Виконавця.

* 1. Звернення може бути зроблено по телефону або сформовано та направлено на наступний e-mail Виконавця:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
	2. Звернення Замовника на електронну поштову адресу повинно бути чітко сформоване та містити в собі наступну інформацію:
* Повне найменування Замовника;
* Код ЄДРПОУ Замовника;
* П.І.Б., посада, контактний номер телефону відповідальної особи Замовника;
* Адресу електронної пошти та/або логін;
* Опис проблеми, яка потребує вирішення.
	1. З метою ефективного вирішення питання, у зверненні рекомендується використовувати термінологію, яка визначена в Комп’ютерній програмі.
	2. При створенні звернення можна використовувати скріншоти і графічні пояснення, що можуть допомогти у вирішенні проблеми. Скріншоти повинні бути підготовленні 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).
	3. При роботі за зверненнями, можливе виникнення проблемних ситуацій з роботою сторонніх поштових сервісів або спам-фільтрів.

|  |  |
| --- | --- |
| **ЗАМОВНИК** | **ВИКОНАВЕЦЬ** |
| **Медичний центр Державної служби спеціального зв’язку та захисту інформації України**03110, м. Київ, вул. Солом’янська,13р/р UA878201720343140001000063753ЄДРПОУ 36285810, код банку 820172,в ДКСУ у м. Києві КПКВК 6641010КЕКВ 2240Тел. 281-94-74, тел.бух.281-94-55, 281-91-13**Т.в.о. начальника центру – лікаря**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/**Наталія Гецко**/«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2024 року**м.п.** |

|  |
| --- |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/**«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2024 року**м.п.** |

 |

**Додаток № 2**

до Договору про надання послуг

з технічної підтримки та супроводження Комп’ютерної програми

«Інформаційно-аналітична система «SimplexMed»

 від «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2024 р. № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

###  Тарифний план

м. Київ «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2024 року

|  |  |
| --- | --- |
| **Тарифний план** | **Преміум**  |
| Час надання послуг |
| Часовий інтервал | 09.00-18.00 щоденно, виключаючи вихідні, святкові та неробочі дні |
| Види послуг, включені у тарифний план |
| E-mail | включено |
| Телефонні консультації | включено |
| Вартість пакету | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ грн** |
| Кількість нормо-годин спеціаліста в місяць | **50** |
| * у тому числі консультації тех. спеціаліста Замовника
 | **20** |
| Послуги по оновленню Комп’ютерної програми | включено |
| Формат надання технічної допомоги | дистанційно |
| Внесення змін в програмне забезпечення згідно вимог законодавства (поставляється з оновленням системи) | включено |
| Закріплений за закладом аккаунт-менеджер | включено |
| Додаткові послуги та їх вартість, грн. |
| Телефоні консультації, грн./час | включено |
| Віддалене налаштування Комп’ютерної програми, грн./час | включено |
| Вартість одного додаткового часу спеціаліста поверх регламенту надання технічної підтримки для внесення змін в Комп’ютерні програми, грн./час  | - |
| Viber/ Telegram -чат по інформуванню щодо оновлення програми, новини НСЗУ, тощо | включено |
| Доступ до ЕСОЗ | включено |
| Розширена аналітика + рекомендації по роботі з НСЗУ | включено |
| Терміни реагування на звернення (в годинах) в рамках регламенту надання технічної підтримки |
| Аварія | 1 |
| Проблема | 3 |
| Зміна | 12 |
| Консультація | 12 |
| Терміни усунення несправності (в годинах) в рамках регламенту надання технічної підтримки |
| Аварія | 12 |
| Проблема | 24 |
| Зміна | 60 |
| Функціонал ДСГ |
| Аналітика стаціонарних та амбулаторних пакетів | включено |
| Звітність | включено |
| Оновлення Комп’ютерної програми |
| Заклад | включено |

**РЕКВІЗИТИ ТА ПІДПИСИ СТОРІН**

|  |  |
| --- | --- |
| **ЗАМОВНИК** | **ВИКОНАВЕЦЬ** |
| **Медичний центр Державної служби спеціального зв’язку та захисту інформації України**03110, м. Київ, вул. Солом’янська,13р/р UA878201720343140001000063753ЄДРПОУ 36285810, код банку 820172,в ДКСУ у м. Києві КПКВК 6641010КЕКВ 2240Тел. 281-94-74, тел.бух.281-94-55, 281-91-13**Т.в.о. начальника центру – лікаря**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/**Наталія Гецко**/«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2024 року**м.п.** |

|  |
| --- |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/**«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2024 року**м.п.** |

 |

**Додаток № 3**

до Договору про надання послуг

з технічної підтримки та супроводження Комп’ютерної програми

«Інформаційно-аналітична система «SimplexMed»

від «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2024 р. № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**КАЛЬКУЛЯЦІЯ**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №з/п | Найменування товару (виконаних робіт, наданих послуг) | Одиниця виміру | Кількість | Вартість за одиницю, грн., без ПДВ | Загальна сума, грн., без ПДВ |
| 1 | Консультативні послуги з питань технічної підтримки та супроводження (обслуговування) Комп’ютерної програми «Інформаційно-аналітична система «SimplexMed**» з 01 лютого 2024 року по 31 грудня 2024 року включно** | місяць | 11 | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| *ВСЬОГО:* ***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*** |  |  |

**РЕКВІЗИТИ ТА ПІДПИСИ СТОРІН**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **ЗАМОВНИК** | **ВИКОНАВЕЦЬ** |
| **Медичний центр Державної служби спеціального зв’язку та захисту інформації України**03110, м. Київ, вул. Солом’янська,13р/р UA878201720343140001000063753ЄДРПОУ 36285810, код банку 820172,в ДКСУ у м. Києві КПКВК 6641010КЕКВ 2240Тел. 281-94-74, тел.бух.281-94-55, 281-91-13**Т.в.о. начальника центру – лікаря**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/**Наталія Гецко**/«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2024 року**м.п.** |

|  |
| --- |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Сергій Танько/**«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2024 року**м.п.** |

 |