ДОГОВІР № ТХ-0123/259
надання послуг

смт. Новотроїцьке 19.02.2023р.

Товариство з обмеженою відповідальністю «ІЛАЙФ» (надалі - Виконавець), в особі директора Лук'янчука Євгена Івановича, що діє на підставі Статуту, з однієї сторони, та

КОМУНАЛЬНЕ НЕКОМЕРЦІЙНЕ ПІДПРИЄМСТВО «ЦЕНТР ПЕРВИННОЇ МЕДИЧНОЇ ДОПОМОГИ» НОВОТРОЇЦЬКОЇ СЕЛИЩНОЇ РАДИ ГЕНІЧЕСЬКОГО РАЙОНУ ХЕРСОНСЬКОЇ ОБЛАСТІ (надалі - Замовник), в особі в.о. директора Тунік Наталії Олександрівни, що діє на підставі Статуту, з іншої сторони, надалі разом - «Сторони», а кожна окремо - «Сторона», уклали цей Договір, надалі - «Договір», про таке:

1. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ ДОГОВОРУ

1.1. Сторони домовились, що у цьому Договорі нижчевикладені терміни мають наступний зміст:

Звітний період - за цим Договором дорівнює одному місяцю.

Інформація Замовника - сукупність даних Замовника, що є відомими йому в результаті та/або у зв'язку із здійсненням ним його господарської діяльності, за правомірність набуття якими відповідає особисто Замовник.

Інформаційно-телекомунікаційна система «Медична інформаційна система «МедЕйр» (надалі ІТС «МІС «МедЕйр» або ІТС) - взаємопов'язана сукупність організаційних та інженерно-технічних заходів, засобів і методів, що становлять комплексну систему захисту інформації, яка побудована, організована та є власністю Виконавця, забезпечує захист інформації відповідно до вимог нормативних документів з технічного захисту інформації та має атестат відповідності від «02» квітня 2020 року за №21384.

Медична інформаційна система Замовника або Медична інформаційна система «МедЕйр» (надалі - Система) - Комп'ютерна програма «МедЕйр» (Свідоцтво про реєстрацію авторського права на твір №63361 від 30.12.2015р.), яка є складовою частиною ІТС «Медична інформаційна система «МедЕйр».

Комплекс послуг з технічної підтримки користувачів Медичної інформаційної системи «МедЕйр» - комплекс послуг, що надається в рамках виконання цього Договору. В Додатку №2 до Договору наведений детальний опис, що включає в себе рівень сервісу, канали зв'язку з Службою технічної підтримки, доступні користувачам інформаційні ресурси Замовника, послуги, що надаються, та інше.

Служба технічної підтримки – організаційний підрозділ Виконавця, відповідальний за надання послуг з технічної підтримки користувачів.

Система технічної підтримки «eHelp» - Система реєстрації Запитів користувачів та моніторингу їх виконання. Система є основним інструментом взаємодії Служби підтримки Виконавця та користувачів Замовника. На кожне звернення користувача в Системі технічної підтримки створюється відповідний Запит користувача Службою підтримки або користувачем самостійно.

Реєстрація користувачів в Системі технічної підтримки - при первинному підключенні Замовника до Системи технічної підтримки кожен користувач Системи отримує запрошення на електронну пошту, вказану в Системі. Нові користувачі або ті, що не отримали запрошення, мають можливість подати замовлення на підключення до Системи технічної підтримки за посиланням http://form.e-life.com.ua.

Запит користувача - електронне звернення Користувача, що створене в Системі технічної підтримки «eHelp». Запит користувача являє собою підставу для надання відповідної послуги з підтримки користувачів. Типи запитів, порядок та терміни прийому та виконання запитів користувачів наведений в Додатку №3 до Договору. Запит користувача обов'язково має містити детальний опис запита. Відсутність повної інформації в запиті користувача може привести до збільшення часу обслуговування за рахунок додаткового опитування. Запит користувача повинен включати не більше одного питання, в іншому випадку запит не буде прийнятий та повинен бути розбитий на декілька запитів.

Користувач - будь-яка уповноважена Замовником особа, яка є штатним працівником Замовника або є довіреною особою Замовника та має документи на підтвердження таких повноважень, якій Замовник передав наданий йому Виконавцем обліковий запис для користування Системою.

Логін - унікальний набір літер та цифр для запуску та початку роботи в Системі, який в поєднанні з паролем слугують ідентифікатором Замовника.

Обліковий запис - відомості (логін та пароль) для ідентифікації Замовника та/або Користувача при підключенні до Системи.

Операції Користувача - дії щодо введення, формування, використання, створення, обробки, обліку інформації Замовника шляхом користування Системою.

Пароль - набір літер та цифр, які в поєднанні з Логіном слугують ідентифікатором Замовника для запуску та початку роботи в Системі.

Відповідальна особа - уповноважена Замовником особа, яка є штатним працівником Замовника або є довіреною особою Замовника та має документи на підтвердження таких повноважень, якій Замовник передав наданий йому Виконавцем обліковий запис для користування Системою. ***Відповідальна особа*** відповідає за адміністрування користувачів Системи та прав доступу до неї, налагодження та підтримку організаційної структури та штатного

розкладу підприємства в актуальному стані, функціонування комплексної системи захисту інформації Системи та інші питання, пов'язані за функціонування Системи.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

2.1. В порядку та на умовах, передбачених цим Договором Виконавець зобов'язується надати Замовникові послуги з технічної підтримки користувачів **Медичної інформаційної системи «МедЕйр», код ДК 021:2015-72250000-2 «Послуги, пов'язані із системами та підтримкою»** (далі - Послуги), а Замовник зобов'язується прийняти вказані Послуги та оплатити їх.

2.2. Перелік, вартість та обсяг Послуг, що надаються Виконавцем на підставі цього Договору, зазначені в Специфікації, що викладена в Додатку 1 до цього Договору.

2.3. Комплекс послуг з технічної підтримки користувачів Медичної інформаційної системи «МедЕйр» зазначений в Додатку № 2 до цього Договору.

2.4. До складу Послуг за цим Договором не входять наступні послуги:

- настроювання або діагностування персонального комп'ютера/-ів Замовника та/або Користувачів, модема або програмного забезпечення Замовника та/або Користувачів, що є відмінним від програмного забезпечення, вказаного у п. 2.1 цього Договору;
- навчання навичкам роботи у мережі Інтернет та користуванням персональним комп'ютером Замовника та/або Користувачів;
- надання послуг доступу до мережі Інтернет.

3. ВАРТІСТЬ ПОСЛУГ ТА ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ

3.1. Загальна вартість Послуг за цим Договором складається з вартості Послуг за всі звітні періоди за весь строк дії цього Договору та становить 24 000,00 грн. (Двадцять чотири тисячі грн. 00 коп), без ПДВ

3.2. Вартість Послуг за звітний період складає 2000 грн. (Дві тисячі грн. 00 коп), без ПДВ.

3.3. Оплата Послуг за звітний період здійснюється Замовником у національній валюті України на підставі Акту здачі-приймання наданих послуг та Рахунку наданими Виконавцем. Рахунок і Акт надається Виконавцем з 01 по 05 число місяця наступного за звітним періодом та має бути оплаченим Замовником протягом 5 (п'яти) банківських днів з дня надання рахунку, в безготівковій формі, шляхом перерахування коштів на розрахунковий рахунок Виконавця, вказаний у цьому Договорі або змінах до нього.

3.4. Замовник має право здійснити оплату Послуг за звітний період достроково, а саме до строку, вказаного у п. 3.3 Договору на умовах передоплати таких Послуг.

3.5. Послуги вважаються сплаченими Замовником у момент надходження коштів на розрахунковий рахунок Виконавця.

4. СТРОКИ ТА ПОРЯДОК НАДАННЯ ПОСЛУГ. ПОРЯДОК ЗДАЧІ-ПРИЙМАННЯ НАДАНИХ ПОСЛУГ

4.1. Строк надання послуг - з 01.01.2023р. по 31.12.2023р..

4.2. Надання послуг з первісного доступу до ІТС, якщо ця Послуга зазначена в Специфікації (Додаток 1 до Договору), здійснюється шляхом письмового повідомлення Замовнику посилання для скачування та встановлення програмного забезпечення «Медичної інформаційної системи «МедЕйр». Подальший доступ до Системи здійснюється шляхом введення Користувачем даних облікового запису в інформаційно-телекомунікаційній системі «Медична інформаційна система «МедЕйр».

4.3. Виконавець гарантує надання послуг з технічної підтримки користувачів, зазначених в Додатку 2 до цього Договору, протягом робочого часу (з 8^{00}-18^{00} годин з понеділка по п'ятницю).

4.4. Замовник зобов'язаний призначити Відповідальну особу своєї установи, яка буде представником Замовника для оперативного спілкування з співробітниками Виконавця з технічних питань, та впродовж 3-х робочих днів від дати підписання цього Договору офіційним листом в електронному вигляді повідомити Виконавця про призначення Відповідальної особи. В офіційному листі вказати такі дані Відповідальної особи:

- Повні ПІБ;
- E-mail;
- Номер телефону для зв'язку з Відповідальною особою.

4.5. Виконавець у 5 денний термін від дати підписання цього Договору повинен надати доступ Відповідальній особі та користувачам Системи до Системи технічної підтримки «eHelp». За побажанням Замовника доступ до Системи технічної підтримки може бути наданий за окремим переліком користувачів.

4.6. Виконавець має право без повідомлення Замовника залучати для надання Послуг за цим Договором третіх осіб, залишаючись відповідальним за дії та/або бездіяльність таких осіб перед Замовником.

4.7. Будь-які повідомлення Виконавця для Замовника здійснюється у письмовому вигляді. Повідомлення можуть носити адміністративний, інформаційний, рекомендаційний характер.

4.8. У разі існування заборгованості по оплаті наданих за цим Договором послуг, Виконавець має право призупинити надання таких Послуг до моменту погашення Замовником існуючої заборгованості за надані Послуги, про що Виконавець письмово повідомляє Замовника.

4.9. Надання Виконавцем Послуг за цим Договором підтверджується Актом здачі-приймання наданих Послуг протягом звітного періоду, який надається Виконавцем у письмовому вигляді. Замовник зобов'язується

підписати надані йому Акти здачі-приймання наданих Послуг та повернути один примірник Виконавцю протягом 3 (трьох) календарних днів з моменту їх отримання. Якщо Замовник має претензії до наданих Послуг, він повинен письмово повідомити про це Виконавця не пізніше однієї доби з моменту отримання Акту здачі-приймання наданих Послуг. Послуги вважаються наданими належним чином та у повному обсязі, якщо від Замовника не надійшли претензії у строки для їх надання, визначені цим пунктом Договору.

5. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

5.1. Виконавець зобов'язаний:

5.1.1. Належним чином надавати Послуги у відповідності з умовами цього Договору та Додатків до нього.

5.1.2. Не розголошувати та не використовувати інформацію, що стосується діяльності Замовника, яка стала йому відома під час виконання умов даного Договору, а також не розголошувати інформацію щодо обсягу, вартості та порядку надання Послуг Замовнику за цим Договором.

5.2. Замовник зобов'язаний:

5.2.1. Своєчасно та у повному обсязі оплачувати Виконавцеві Послуги в порядку та у строки відповідно до умов цього Договору;

5.2.2. Для отримання Послуги надавати повну та достовірну інформацію про себе та за потреби- про Користувачів. За наслідки, що виникли з причини некоректності даних та інформації Замовника, що зберігатиметься в Системі, Виконавець не несе відповідальності.

5.2.3. При необхідності перевірки достовірності особи Замовника або Користувача, надати Виконавцю усі документи, які дають змогу ідентифікувати особу Замовника або Користувача, необхідні Виконавцю для проведення такої перевірки.

5.2.4. Виконувати вказівки Виконавця стосовно отримання Послуг за цим Договором та користування мережею Інтернет для отримання таких Послуг.

5.2.5. Не вживати ніяких заходів, (умисно чи з необережності), які можуть призвести до порушення функціонування Системи.

5.2.6. Не вчиняти, та не допускати такого вчинення Користувачами, розповсюдження інформації, що суперечить українському та міжнародному законодавству, використання її не за призначенням чи для здійснення недозволених, незаконних чи протиправних дій та/або дій, що суперечить політиці безпеки Системи, а також дій, що суперечать умовам даного Договору.

5.2.7. Не перешкоджати виконанню технічних робіт.

5.2.8. Не розголошувати та не використовувати інформацію, що стосується діяльності Замовника, яка стала йому відома під час виконання умов даного Договору, а також не розголошувати інформацію щодо обсягу, вартості та порядку надання Послуг Замовнику за цим Договором.

5.3. Виконавець має право:

5.3.1. Повністю або частково призупинити надання Послуг у таких випадках:

- недотримання Замовником умов даного Договору;

- в інших випадках, передбачених цим Договором.

5.3.2. На отримання плати за Послуги, що надаються Замовнику за цим Договором.

5.3.3. Надавати аналогічні Послуги іншим Замовникам.

5.3.4. Достроково розірвати Договір та відповідно припинити надання послуг, письмово попередивши про це Замовника.

5.4. Замовник має право:

5.4.1. Своєчасно, у відповідному обсязі та відповідної якості одержувати Послуги відповідно до умов цього Договору.

5.4.2. У разі відсутності потреби в Послугах ініціювати припинення дії цього Договору, письмово попередивши про це Виконавця не пізніше, ніж за 30 (тридцять) календарних днів до бажаної дати припинення користування Послугами.

6. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

6.1. Виконавець не несе відповідальності:

6.1.1. За перебої в наданні Послуг, якщо вони були викликані діями Замовника та/або третіх осіб;

6.1.2. За збитки Замовника, настання яких є наслідком або пов'язані з використанням наданих Виконавцем Послуг;

6.1.3. За зміст та достовірність інформації Замовника, щодо якої здійснюються операції Користувачем;

6.1.4. За справність належного Замовнику устаткування та програмного забезпечення, що використовується Замовником, крім вказаного у п.2.1 цього Договору;

6.1.5. За втрачений прибуток та/або дохід, а також за непрямі збитки Замовника в період використання чи

невикористання (повного або часткового) Послуг Виконавця або під час призупинення надання таких Послуг;

6.1.6. За технічний стан мережі, до якої підключений Замовник;

6.1.7. За проблеми, пов'язані з використанням Замовником неліцензованого програмного та технічного забезпечення;

6.1.8. За некваліфіковані дії з боку Замовника та його персоналу щодо використання Послуг за цим Договором;

6.2. Замовник несе відповідальність:

6.2.1. За порушення чинного законодавства, здійснене ним або Користувачем шляхом використання Послуг, що надані Замовнику Виконавцем;

6.2.2. За недотримання умов даного Договору;

6.2.3. За недотримання порядку оплати Послуг;

6.2.4. За несанкціонований доступ до Системи третіх осіб, що використовують обліковий запис, переданий Замовнику;

6.3. У всіх інших випадках за невиконання чи неналежне виконання зобов'язань за цим Договором Сторони несуть відповідальність, передбачену цим Договором і чинним законодавством України.

7. ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

7.1. Всі суперечки та розбіжності, що виникли в результаті виконання даного Договору, Сторони вирішують шляхом переговорів.

7.2. У разі неможливості досягнення згоди між Сторонами, спір передається на розгляд суду відповідно до норм чинного законодавства України.

8. ОБСТАВИНИ НЕПЕРЕБОРНОЇ СИЛИ

8.1. Сторони звільняються від відповідальності за невиконання або неналежне виконання зобов'язань за цим 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 тощо).

8.2. Сторона, яка не може виконувати зобов'язання за цим Договором унаслідок дії обставин непереборної сили, повинна не пізніше ніж протягом 10 днів з моменту їх виникнення повідомити про це іншу Сторону шляхом надіслання листа через відділення поштового зв'язку. У випадку настання обставин непереборної сили, строк виконання зобов'язань відсувається відповідно до часу, протягом якого будуть діяти такі обставини.

8.3. Доказом виникнення обставин непереборної сили та строку їх дії є відповідні документи, які видаються Торгово-Промисловою Палатою України або іншою компетентною організацією, що може підтвердити дію форс-мажорних обставин. Неповідомлення або невчасне повідомлення про настання форс - мажорних обставин/обставин непереборної сили позбавляє Сторону права посилатися на будь-яку вищевказану обставину як на підставу, що звільняє від відповідальності за невиконання зобов'язань.

8.4. У разі, коли строк дії обставин непереборної сили продовжується більше ніж 30 днів, кожна зі Сторін в установленому порядку має право розірвати цей Договір.

9. ЕЛЕКТРОННИЙ ДОКУМЕНТООБІГ

9.1. Сторони погодили, що підписання цього Договору та подальший документообіг на виконання його умов здійснюватимуть (включаючи та не виключно документообіг первинними документами бухгалтерського обліку) у формі електронних документів відповідно до вимог Закону України від 22.05.03 № 851-IV «Про електронні документи та електронний документообіг» та Закону України № 2155-VIII від 5 жовтня 2017 року «Про електронні довірчі послуги».

9.2. Сторони домовилися про те, що при виконанні умов Договору будуть здійснювати підписання зазначених в Договорі первинних документів у формі електронних документів (в значенні та з додержанням вимог Закону № 851-IV) з використанням системи електронного документообігу «M.E.Doc» або іншої за узгодженням Сторін (включаючи та невиключно Акт здачі-приймання наданих послуг).

9.3. Електронні документи вважаються підписаними і набирають чинності у випадках, коли вони були підписані кваліфікованим електронним підписом однієї Сторони (відправником) та надіслані іншій Стороні (одержувачу) для підписання, проте протягом передбаченого Договором строку, Сторона-одержувач не підписала такі електронні документи та не надіслала Стороні-відправнику мотивованої відмови від підписання таких документів.

10. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ ТА ІНШІ УМОВИ

10.1. Договір набуває чинності з моменту його підписання Сторонами і діє до 31.12.2023р., а в частині розрахунків – до повного виконання Сторонами своїх зобов'язань.

Сторони домовились, що умови Договору застосовуються до відносин, які виникли з 01.01.2023р., відповідно до статті 631 ЦКУ.

10.2. Виконавець має право згадувати товарний знак (знаки) Замовника у своїх матеріалах рекламного та інформаційного характеру. Всі авторські права на інформацію, що накопичена за допомогою та під час правомірного користування Системою належать Замовнику.

10.3. Права та обов'язки за цим Договором не можуть бути передані третім особам без погодження на це іншої Сторони в письмовому вигляді шляхом надіслання листа через відділення поштового зв'язку.

10.4. Текст договору, будь-які матеріали, інформація і дані, які стосуються даного Договору, вважаються конфіденційними і не можуть передаватися іншим особам без попередньої письмової згоди іншої сторони договору шляхом надіслання листа через відділення поштового зв'язку, за винятком випадків, коли така передача, пов'язана із прийняттям офіційних рішень, документів для виконання договору або сплати податків, інших обов'язкових платежів, а також випадків, які передбачені чинним законодавством України.

10.5. Зміни та доповнення до цього Договору вносяться за взаємною згодою Сторін і оформлюються у вигляді додаткової угоди та/або Додатків до цього Договору в такій самій формі, в якій укладено Договір, за виключенням випадків, прямо передбачених Договором.

10.6. У випадку зміни реквізитів Сторони, така Сторона зобов'язана письмово повідомити іншу Сторону протягом одного робочого дня з моменту настання таких змін, якщо інший строк не визначено іншими пунктами цього Договору щодо окремих реквізитів Сторін, а у випадку несвоєчасного повідомлення – така Сторона втрачає право посилатися на них.

10.7. Кожна з осіб, що підписала цей Договір, проставлянням свого підпису під його текстом, надає кожній із Сторін цього Договору свою добровільну згоду на: 1) обробку будь-яким способом будь-яких наданих Сторонам своїх персональних даних та даних Користувачів з метою підтримання контактів між Сторонами з приводу виконання комерційних та інших умов цього Договору, забезпечення реалізації господарсько-правових відносин Сторін цього Договору, податкових відносин та відносин у сфері бухгалтерського обліку; 2) включення своїх персональних даних до баз персональних даних, володільцями яких є Сторони цього Договору. Кожна з осіб, що підписала цей Договір, проставлянням свого підпису під його текстом підтверджує, що кожна із Сторін цього Договору повідомила її про володільця її персональних даних, склад та зміст зібраних персональних даних, її права як суб'єкта персональних даних згідно із Законом України «Про захист персональних даних», мету збору її персональних даних та осіб, яким передаються її персональні дані.

10.8. Сторонами досягнуто повної згоди по всіх пунктах цього договору, в тому числі досягнуто згоди по всіх істотних умовах договору. Цей Договір складений при повному розумінні Сторонами його умов та термінології. Сторони дійшли згоди не визначати перелік випадків, настання яких є підставою для надання Послуг за цим Договором на вимогу державних органів.

10.9. Кожна із Сторін має право достроково розірвати Договір в порядку та у випадках, передбачених цим Договором та нормами чинного законодавства.

10.10. Всі Додатки та/або Додаткові угоди до Договору є його невід'ємними частинами.

10.11. В іншому, що не передбачено даним Договором Сторони керуються чинним законодавством України.

10.12. Договір, при укладенні у паперовій формі, складається у двох автентичних примірниках, що мають однакову юридичну силу, по одному для кожної із Сторін. У разі укладення Договору в електронній формі, кожний примірник цього електронного документа, з накладеним на нього кваліфікованим електронним підписом та кваліфікованою електронною печаткою (за її наявності), є оригіналом Договору.

11. ПІДПИСИ ТА РЕКВІЗИТИ СТОРІН

«ВИКОНАВЕЦЬ»	«ЗАМОВНИК»
Товариство з обмеженою відповідальністю «ІЛАЙФ»	**КОМУНАЛЬНЕ НЕКОМЕРЦІЙНЕ ПІДПРИЄМСТВО «ЦЕНТР ПЕРВИННОЇ МЕДИЧНОЇ ДОПОМОГИ» НОВОТРОЇЦЬКОЇ СЕЛИЩНОЇ РАДИ ГЕНІЧЕСЬКОГО РАЙОНУ ХЕРСОНСЬКОЇ ОБЛАСТІ**
Код ЄДРПОУ: 36049014 IBAN UA303052990000026009035011314 в АТ КБ "ПРИВАТБАНК", м. Київ 04119, м.Київ, вул. Зоологічна, буд. 4А, офіс 139 E-mail: contact@e-life.com.ua Виконавець є платником за III групою єдиного податку за ставкою 2%	Код ЄДРПОУ: 38248917 IBAN UA883524570000026007301611835 в АТ ОСХАДБАНК ТВБВ №10021/0119 75300, Херсонська обл., Новотроїцький р-н, смт. Новотроїцьке, ВУЛИЦЯ СОБОРНА, будинок 79
Директор	**в.о. директора**
_____ **Лук'янчук Є.І.**	_____ **Тунік Н.О.**
М.П.	М.П.

Додаток № 1
До Договору №ТХ-0123/259
від 19.02.2023р.

СПЕЦИФІКАЦІЯ

на надання послуг з технічної підтримки користувачів Медичної інформаційної системи «МедЕйр»

№ з/п	Найменування послуг	Термін надання послуг	Кількість місяців	Ціна за 1 календарний місяць, грн.	Загалом, грн.
1	Надання доступу до ІТС (Відповідно до пункту 4.2 Договору)	з 01.01.2023р. по 31.12.2023р.	12	2000	24 000,00
2	Послуги з технічної підтримки користувачів Медичної інформаційної системи «МедЕйр»				
				Загальна вартість послуг:	24 000,00

Директор

Лук'янчук Є.І.

М.П.

в.о. директора

Тунік Н.О.

М.П.

Додаток № 2
До Договору № ТХ-0123/259
від 19.02.2023р.

Комплекс послуг з технічної підтримки користувачів Медичної інформаційної системи «МедЕйр»

№	Найменування	Опис послуги
1.	**Рівень сервісу**	Підтримка 10 годин 5 днів на тиждень, в робочі дні з 8.00 до 18.00
2.	**Форма надання Послуг**	Віддалена за допомогою Каналів прийому запитів згідно п.3 цієї таблиці.
3.	**Канали прийому запитів користувачів** (Зв'язок з Службою технічної підтримки користувачів)	Система технічної підтримки «eHelp» за посиланням: http://ehelp.medeir.com.ua/ Замовлення на підключення до Системи технічної підтримки: http://form.e-life.com.ua
		Електронна пошта: ehelp@medeir.com.ua
		Контакт-центр: +38 (067) 622 30 62; +38 (050) 410 92 75
4.	**Інформаційні ресурси**	**Портал підтримки користувачів МІС «МедЕйр» - http://study.e-life.com.ua** Включає в себе: • Загальний опис МІС «МедЕйр» • Новини щодо розвитку та впровадження МІС «МедЕйр» • Найбільш поширені питання • Інструкції користувача • Опис фактичних та планових оновлень МІС «МедЕйр» та інше.
		Канал технічної підтримки МІС «МедЕйр» на YouTube. Канал доступний за посиланням: https://www.youtube.com/channel/UChpiRmvpKfE84zTOHYiqMgQ. На каналі доступні відео-ролики з основними сценаріями використання МІС «МедЕйр».
5.	**Оновлення версій**	➢ Виправлення помилок та оптимізація Системи ➢ Розробка нових медичних форм та звітів ➢ Розвиток Системи у відповідності до вимог центрального компоненту E-health
6.	**Навчання персоналу Замовника**	➢ Доступ до WEB-конференцій щодо функціонування Системи
7.	**Прийом та виконання запитів Користувачів**	➢ Прийом та виконання запитів Користувачів згідно порядку та термінів наведених в Додатку №3 до Договору

Директор | **в.о. директора**

_____ **Дук'янчук Є.І.** | _____ **Тунік Н.О.**

М.П. | М.П.

Додаток № 3
До Договору № ТХ-0123/259
від 19.02.2023р.

Порядок та терміни прийому та виконання запитів користувачів

№	Тип Запиту	Опис	Порядок прийому запитів	Час реакції*	Час вирішення**
1.	Налаштування робочих місць	➢ Супроводження встановлення Системи на комп'ютерах користувачів ➢ Налагодження та підтримки організаційної структури та штатного розкладу закладу в актуальному стані ➢ Створення, видалення або блокування/ розблокування облікових записів користувачів ➢ Налаштування прав доступу користувачів ➢ Налаштування доступу до медичних документів, звітів існуючих у системі.	Канали прийому запитів: - Система технічної підтримки «eHelp» - Електронна пошта Передумова виконання: - підтвердження Відповідальною особою Замовника в Системі технічної підтримки запиту або - повинен бути доданий до Запиту/Електронного листа відсканований офіційний лист Замовника зі змістом Запита Обмеження за кількістю запитів: немає.	Для запитів через «eHelp»	
				2 години	8 годин
				Для запитів через електронну пошту	
				8 годин	16 годин
2.	Технічна підтримка	➢ Надання консультацій Відповідальній особі щодо функціонування комплексної системи захисту інформації Системи. ➢ Надання консультацій користувачам та Відповідальній особі щодо функціонування Системи. ➢ Надання консультацій щодо формування аналітичної та статистичної звітності ➢ Налаштування Системи	Канали прийому запитів: - Система технічної підтримки «eHelp» - Електронна пошта Обмеження за кількістю запитів: 10 запитів в день	Для запитів через «eHelp»	
				4 години	8 години
				Для запитів через електронну пошту	
				8 годин	16 годин
3.	Помилки (Усунення збоїв МІС «МедЕйр»)	➢ Заходи з діагностики Системи з метою встановлення факту помилки, причини і її подальшого усунення. Під помилкою розуміється несправність в Системі, яка не дає можливості Замовнику повноцінно використовувати Систему відповідно до її функцій і Технічного завдання та яку можна відтворити, знаючи	Канали прийому запитів: - Система технічної підтримки «eHelp» - Електронна пошта - Контакт-центр (тільки для критичних запитів) Критичний запит - необхідність негайного виконання дій, пов'язана з неможливістю реалізації процесів, що виконуються Системою, наприклад: - блокування взаємодії користувача з системою; - невиконання основних функцій системи;	Для запитів через «eHelp»	
				4 години	Від 1 до 30 днів в залежності від складності та критичності запиту
				Для запитів через електронну пошту	
				8 годин	Від 1 до 30 днів в залежності від складності та критичності запиту

				Для критичних запитів через Контакт-центр або «eHelp»	
				1 година	8 годин
		послідовність дій і умов при якій вона виникає. ➢ Заходи з діагностики помилок, що виникають в центральному компоненті eHealth. Оповіщення користувачів щодо таких помилок та термінів їх усунення.	- збої; - втрати даних; - порушення логіки роботи; - інші подібні моменти пов'язані з порушенням виконання основних функцій системи. Обмеження за кількістю запитів: немає		
4.	Пропозиції	➢ Пропозиції з доопрацювання та розвитку Системи, формування звітів	Канали прийому запитів: - Система технічної підтримки «eHelp» - Електронна пошта Передумова виконання: - підтвердження Відповідальною особою Замовника в Системі технічної підтримки запиту або - повинен бути доданий до Запиту відсканований офіційний лист Замовника зі змістом Запита Обмеження за кількістю запитів: не більше 5 запитів в місяць	8 годин	Узгоджується окремо

* Мінімальний проміжок часу, в який буде перша реакція від Служби підтримки з рекомендаціями (або за уточненнями). Відраховується з часу публікації заявки в Системі технічної підтримки.
** Очікуваний час, протягом якого Служба підтримки видає рішення або консультацію. Може змінюватися залежно від повноти опису завдання (+ час для уточнень) і від складності завдання. Співробітник Служби підтримки позначає орієнтовний час після повної оцінки завдання.

Директор

Лук'янчук Є.І.

М.П.

в.о. директора

Тупік Н.О.

М.П.