

ДОГОВІР № 193 Bro)
на технічну підтримку програмно-апаратного комплексу для Контактного Центру

м. Полтава

«06» 02 2023 р.

Товариство з обмеженою відповідальністю «УНІСАП» в особі директора Мельничука Вадима Володимировича, який діє на підставі Статуту, надалі іменоване «Виконавець», з одного боку, та

Головне управління Національної поліції в Полтавській області, надалі «Замовник», в особі заступника начальника Реутова Бориса Олександровича, що діє на підставі Положення та довіреності № 3632/115/01/26-2022 від 14.11.2022 р., надалі іменоване «Замовник», з другого боку, разом іменовані «Сторони», а кожна окремо «Сторона», уклали даний Договір про наступне:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

- 1.1. Виконавець зобов'язується до 31.12.2023 року надати послугу з технічної підтримки програмно-апаратного комплексу для Контактного Центру з використанням комп'ютерної програми «CallWay» (далі – Система) (Код 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 Центру, у тому числі операційні системи та CRM-системи, тощо.
- 1.3. Номенклатура, кількість, строки, ціни та перелік Послуг визначається в Специфікації (Додаток №1 до Договору).
- 1.4. Сторони дійшли спільної згоди, що загальний обсяг закупівлі Послуг може бути змінений 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.
- 1.5. 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. ТЕРМІНОЛОГІЯ

- 2.1. **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.
- 2.2. **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.
- 2.3. **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.
- 2.4. **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.

3. ЦІНА ДОГОВОРУ ТА ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ

- 3.1. Ціна Договору становить 165 000,00 грн (сто шістдесят п'ять тисяч грн 00 коп.) без ПДВ. До ціни договору включається вартість Послуг визначених у Додатку №1 до Договору.
- 3.2. Розрахунки між Сторонами здійснюються шляхом безготівкового переказу коштів в національній грошовій одиниці (гривні) на поточний рахунок Виконавця, вказаний у цьому Договорі протягом 10 банківських днів з дня отримання рахунку-фактури та Акту.
- 3.3. Датою здійснення оплати Послуг Виконавця вважається дата списання грошових коштів, що підлягають оплаті на умовах даного Договору, з розрахункового рахунку Замовника.
- 3.4. Розрахунок за Послуги здійснюється після їх фактичного надання Виконавцем на підставі належним чином оформлених Актів наданих Послуг та рахунків-фактур Виконавця протягом бюджетного періоду.

- 3.5. При відсутності на реєстраційному рахунку Замовника коштів, виділених на оплату відповідного бюджетного зобов'язання, оплата здійснюється в міру надходження коштів на рахунок Замовника.
- 3.6. Сторони дійшли згоди, що у зв'язку з технічною необхідністю та в залежності від фактичного надходження коштів Державного бюджету на зазначені цілі Виконавець може надати додаткові послуги у зв'язку з чим Сторони укладають Додаткову угоду про надання додаткових послуг.

4. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ВИКОНАВЦЯ

- 4.1. Виконавець зобов'язаний:
- 4.1.1. Якісно і своєчасно (в терміни, визначені даним Договором) надавати Послуги протягом дії Договору, в повному обсязі, передбаченому даним Договором;
 - 4.1.2. Забезпечити надання Послуг власними силами та засобами у строки, встановлені цим Договором;
 - 4.1.3. У разі виявлення під час приймання Послуг недоліків або помилок усувати їх власними силами та за свій рахунок;
 - 4.1.4. Своєчасно повідомляти Замовнику про наявність незалежних від Виконавця обставин, що загрожують строкам та якості надання Послуг за цим Договором;
 - 4.1.5. Надати Замовнику документацію, що підтверджує правомірність отримання технічної підтримки Системи;
 - 4.1.6. Забезпечити дотримання зафіксованих цим Договором термінів реагування на звернення Замовника, а також терміни усунення несправностей, що виникають у Замовника під час експлуатації Системи;
 - 4.1.7. Забезпечувати технічний персонал, що володіє відповідним рівнем кваліфікації, для надання Послуг, яких потребує Замовник.
- 4.2. Виконавець має право:
- 4.2.1. Своєчасно та в повному обсязі отримувати плату за надані Послуги на умовах та в порядку, передбаченому цим Договором;
 - 4.2.2. 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;
 - 4.2.3. Призупинити надання послуг технічної підтримки у випадку невиконання Замовником зобов'язань щодо оплати Послуг.
 - 4.2.4. 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.

5. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ЗАМОВНИКА

- 5.1. Замовник зобов'язаний:
- 5.1.1. Своєчасно та в повному обсязі оплачувати надані Послуги в порядку та на умовах, передбачених даним Договором.
 - 5.1.2. 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.
 - 5.1.3. За результатами надання Послуг за відповідний звітний період та усунення їх можливих недоліків прийняти надання Послуг згідно з Актом наданих Послуг у повному обсязі.
 - 5.1.4. Уповноважити співробітників (контактних осіб) Замовника для забезпечення взаємодії між Виконавцем і Замовником. Контактні дані уповноважених співробітників вказуються у Додатку №1 до цього Договору.
 - 5.1.5. 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.
- 5.2. Замовник має право:
- 5.2.1. 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.
 - 5.2.2. Контролювати надання Послуг у строки, встановлені цим Договором.
 - 5.2.3. 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.
- 5.2.4. Повернути рахунок Виконавцю без здійснення оплати в разі неналежного оформлення документів визначених в п. 3.4 даного Договору (відсутність підписів, тощо).
 - 5.2.5. 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.
 - 5.2.6. Вимагати від Виконавця якісного і своєчасного (в терміни, визначені даним Договором) надання Послуг, передбачених цим Договором.
 - 5.2.7. Вимагати забезпечення дотримання зафіксованих цим Договором термінів реагування на звернення Замовника, а також терміни усунення несправностей, що виникають у Замовника під час експлуатації Системи.

6. КЛАСИФІКАЦІЯ ЗВЕРНЕНЬ

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

- 6.1. **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.
- 6.2. **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.
- 6.3. **Дрібна несправність** – це несправність, яка характеризується незначними відхиленнями від норми в роботі Системи, що не впливає на можливість реалізації процесів, які виконує Замовник.
- 6.4. **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.
- 6.5. **Консультація** – це звернення, що покликане надати Замовнику в усній формі інформацію з вирішення завдань по роботі з Системою, налаштуванням, адмініструванням обладнання, тощо.

7. ТЕРМІНИ УСУНЕННЯ НЕСПРАВНОСТЕЙ ТА ЧАС ВИКОНАННЯ ЗВЕРНЕНЬ

- 7.1. Усунення несправностей, проведення доробок та надання консультацій відбуваються з дотриманням термінів, зазначених в Додатку №2 до даного Договору.
- 7.2. 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 п.6 даного Договору.
- 7.3. 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.
- 7.4. Доробки виконуються кваліфікованими фахівцями Виконавця переважно в неробочий час, з урахуванням завантаження по всіх проектах Виконавця.

8. РЕГЛАМЕНТ ВЗАЄМОДІЇ

- 8.1. 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.
- 8.2. 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 п.6 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.
- 8.3. СТП з дотриманням термінів, зазначених в п.7 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.
- 8.4. 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.

- 8.5. На вимогу СТП Замовник надає можливість термінального підключення до сервера телефонії, шляхом забезпечення підключення по безпечним протоколам.
- 8.6. 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 п.7 даного Договору.
- 8.7. 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.

9. ГАРАНТІЇ

- 9.1. Виконавець гарантує Замовнику, що буде надавати технічний персонал, який володіє відповідним кваліфікаційним рівнем, для надання послуг технічної підтримки, яких потребує Замовник.
- 9.2. 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.
- 9.3. Виконавець зобов'язується вживати всі можливі заходи з метою попередження збоїв у роботі Системи.

10. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

- 10.1. У разі невиконання або неналежного виконання своїх зобов'язань за Договором Сторони несуть відповідальність, передбачену законодавством України та цим Договором.
- 10.2. У разі несвоєчасного виконання договірних зобов'язань щодо строків надання Послуг та/або усунення недоліків, що є предметом даного Договору, Виконавець виплачує Замовнику пеню у розмірі 0,1 відсотка вартості Послуг, з яких допущено прострочення за кожен день прострочення, а за прострочення понад тридцять днів додатково стягується штраф у розмірі семи відсотків.
- 10.3. Сплата пені та/або штрафу не звільняє Виконавця від належного виконання ним своїх зобов'язань, передбачених даним Договором.
- 10.4. Замовник звільняється від відповідальності за неналежне виконання взятих на себе зобов'язань по оплаті наданих Послуг у разі відсутності фінансування видатків (та/або ненадходження коштів) Державного бюджету на відповідний рахунок Замовника на зазначені цілі.
- 10.5. Замовник звільняється від відповідальності за порушення грошових зобов'язань у зв'язку з несвоєчасним відкриттям бюджетних асигнувань не з його вини чи не з вини головного розпорядника коштів, а також несвоєчасним проведенням органами Державної казначейської служби України відповідних платежів.
- 10.6. У випадку неякісного надання Послуг Виконавцем, Виконавець повинен сплатити Замовнику штраф у розмірі 3% вартості неякісних Послуг.

11. ОБСТАВИНИ НЕПЕРЕБОРНОЇ СИЛИ

- 11.1. Сторони не несуть відповідальності за невиконання або неналежне виконання будь-якого із положень даного договору про закупівлю, якщо це невиконання або неналежне виконання є наслідком обставин поза контролем виконавчої Сторони, таких як пожежі, стихійні лиха, воєнні дії, торгові ембарго (далі – форс-мажорні обставини).
- 11.2. У випадку настання форс-мажорних обставин строк виконання зобов'язань Сторонами за даним договором про закупівлю продовжується відповідно до часу, протягом якого діють такі обставини, але не більш ніж до кінця бюджетного періоду. Такий строк продовжується шляхом укладання додаткової угоди у порядку та на умовах цього договору про закупівлю.
- 11.3. Якщо форс-мажорні обставини триватимуть понад 6 місяців поспіль, даний договір про закупівлю може бути розірвано в односторонньому порядку Замовником шляхом направлення письмового повідомлення про це другій Стороні на офіційну електронну пошту Сторони. Дата, зазначена в такому повідомленні, вважатиметься датою розірвання цього договору про закупівлю.
- 11.4. Сторона, для якої створилася неможливість виконання зобов'язань за даним Договором, повинна негайно письмово сповістити другу Сторону про початок і припинення форс-мажорних обставин.
- 11.5. Наявність і тривалість форс-мажорних обставин підтверджується листом Торгово-промислової палати України, крім обставин, визначених пунктом 8.7 цього договору про закупівлю.
- 11.6. Наявність форс-мажорних обставин не звільняє Сторони від виконання своїх зобов'язань за договором про закупівлю після закінчення дії цих форс-мажорних обставин, але до моменту розірвання договору про закупівлю/ закінчення строку дії договору про закупівлю.
- 11.7. Форс-мажорними обставинами можуть рахуватися надзвичайні, невідворотні та об'єктивні обставини, а саме військова агресія Російської Федерації проти України, що стала підставою введення воєнного стану, що підтверджені листом Торгово-промислової палати України від 28.02.2022 №2024/02.0-7.1.
- 11.8. У разі неможливості виконання або неможливості належного виконання Сторонами будь-якого із положень цього договору про закупівлю, якщо це невиконання або неналежне виконання є

наслідком обставин, визначених пунктом 8.7 цього договору про закупівлю, Сторона, яка не в змозі виконувати будь-яке із положень цього договору про закупівлю, негайно письмово повідомляє другу Сторону про такі обставини.

12. АНТИКОРУПЦІЙНЕ ЗАСТЕРЕЖЕННЯ

- 12.1. Під час виконання своїх зобов'язань за цим Договором Сторони, їх афілійовані особи, працівники або посередники не виплачують, не пропонують виплатити і не дозволяють виплату будь-яких коштів або передачу цінностей прямо або опосередковано будь-яким особам для впливу на дії чи рішення цих осіб з метою отримання неправомірних переваг чи на інші неправомірні цілі. Під час виконання своїх зобов'язань за цим Договором Сторони, їх афілійовані особи, працівники або посередники не здійснюють дії, що кваліфікуються законодавством України, як давання/одержання хабара, комерційний підкуп, а також дії, що порушують вимоги законодавства України та міжнародних актів щодо протидії легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом.
- Кожна з Сторін цього Договору відмовляється від стимулювання будь-яким чином працівників іншої Сторони, у тому числі шляхом надання коштів, подарунків, безоплатного виконання для них робіт (послуг) та іншими, незазначеними в цьому пункті способами, що ставить працівника в певну залежність, і спрямованого на забезпечення виконання цим працівником будь-яких дій на користь стимулюючої Сторони.
- 12.2. У разі виникнення у Сторони підозр, що відбулося або може відбутися порушення будь-яких антикорупційних умов, Сторона зобов'язується повідомити про це іншу Сторону в письмовій формі. Після письмового повідомлення відповідна Сторона має право призупинити виконання зобов'язань за цим Договором до отримання підтвердження, що порушення не відбулося або не відбудеться. У письмовому повідомленні Сторона зобов'язана зазначити факти або надати матеріали, які достовірно підтверджують або дають підставу припускати, що відбулося або може відбутися порушення будь-яких положень антикорупційних умов Сторонами, їх афілійованими особами, працівниками або посередниками, що виражається в діях, які кваліфікуються законодавством України як давання/одержання хабара, комерційний підкуп, а також діях, які порушують вимоги законодавства України та міжнародних актів щодо протидії легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом.
- 12.3. Сторони цього Договору визнають проведення процедур щодо запобігання корупції і контролюють їх дотримання. Сторони докладають зусиль для мінімізації ризиків ділових відносин з користувачами, які можуть бути залучені в корупційну діяльність, а також надають сприяння один одному з метою запобігання корупції. Сторони забезпечують реалізацію процедур проведення перевірок з метою запобігання ризиків залучення Сторін у корупційну діяльність.
- 12.4. Сторони гарантують належний розгляд представлених у рамках виконання цього Договору фактів з дотриманням принципів конфіденційності та застосуванням ефективних заходів щодо усунення труднощів та запобігання можливим конфліктним ситуаціям.
- 12.5. Сторони гарантують повну конфіденційність під час виконання антикорупційних умов цього Договору, а також відсутність негативних наслідків як для Сторони Договору в цілому, так і для конкретних працівників Сторони Договору, які повідомили про факти порушень.
- 12.6. Зазначене у цьому розділі антикорупційне застереження є істотною умовою цього Договору відповідно до частини першої статті 638 Цивільного кодексу України.

13. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ

- ✓ 13.1. Цей договір набирає чинності з дати його підписання сторонами і діє до 31.12.2023, а в частині розрахунків — до повного виконання його умов сторонами.
- 13.2. У випадку істотної зміни обставин, якими Сторони керувалися при укладанні Договору, внаслідок чого товар перестане відповідати вимогам (потреbam) Покупця, до Договору вносяться зміни, або його дія припиняється, що оформлюється додатковою угодою.
- 13.3. Цей Договір укладається і підписується у 2 (двох) примірниках, що мають однакову юридичну силу.
- 13.4. Дія цього Договору може продовжуватися на строк, достатній для проведення процедури закупівлі на початку наступного року, в обсязі, що не перевищує 20 відсотків суми, визначеної у Договорі, укладеному в попередньому році, якщо видатки на цю мету затверджено в установленому порядку

14. ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

- 14.1. У випадку виникнення спорів або розбіжностей Сторони зобов'язуються вирішувати їх шляхом взаємних переговорів та консультацій.
- 14.2. У разі недосягнення Сторонами згоди спори або розбіжності вирішуються у судовому порядку з дотриманням вимог законодавства щодо підсудності таких спорів.

15. ІНШІ УМОВИ ДОГОВОРУ

- 15.1. Дія Договору припиняється:
- за згодою Сторін;
 - з інших підстав, передбачених цим Договором та чинним законодавством України.

15.2 Істотні умови договору про закупівлю не можуть змінюватися після його підписання до виконання зобов'язань сторонами в повному обсязі, крім випадків визначених пунктом 19 Особливостей, а саме:

- 1) зменшення обсягів закупівлі, зокрема з урахуванням фактичного обсягу видатків замовника;
- 2) покращення якості предмета закупівлі за умови, що таке покращення не призведе до збільшення суми, визначеної в договорі про закупівлю;
- 3) продовження строку дії договору про закупівлю та 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;
- 4) погодження зміни ціни в договорі про закупівлю в бік зменшення (без зміни кількості (обсягу) та якості товарів, робіт і послуг);
- 5) 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;
- 6) 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;
- 7) зміни умов у зв'язку із застосуванням положень частини шостої статті 41 Закону.

16. ДОДАТКИ ДО ДОГОВОРУ

Невід'ємною частиною Договору є:

Додаток №1 – Специфікація

Додаток №2 – Умови про рівень сервісу (обслуговування) («SLA»)

17. МІСЦЕЗНАХОДЖЕННЯ ТА РЕКВІЗИТИ СТОРІН

ВИКОНАВЕЦЬ Товариство з обмеженою відповідальністю «УНІСАП»	ЗАМОВНИК Головне управління Національної поліції в Полтавській області
 Директор Мельничук В.В.	 Заступник начальника Реутов Б.О.

ПОГОДЖЕНО:

Заступник начальника УІАП ГУНП

Начальник УФЗБО ГУНП

Заст. Начальник ВПЗ ГУНП

Начальник УЛМТЗ ГУНП

Спеціаліст УФЗБО ГУНП

2240 Головний спеціаліст ВБОЗ УФЗБО ГУНП



Сизоненко Д.С.

Сердюк С.А.

Сиром'ятніков В.В.

Яковюк І.О.

Кузьмінська М.

Чмихало О.П.



СПЕЦИФІКАЦІЯ

№	Найменування	Одиниця виміру	Кількість	Ціна, грн.	Сума, грн.
1	Послуги з технічної підтримки програмно-апаратного комплексу для Контактного Центру з використанням комп'ютерної програми «CallWay»	послуга	1	165 000,00	165 000,00
Всього, грн.:					165 000,00

Послуги з технічної підтримки включають в себе:	
Доступ до on-line 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	✓
Допомога у вирішенні питань з постачальниками послуг доступу до Інтернет та телефонії	✓
Кількість годин додаткових послуг, включених до пакета	5
Необхідність наявності IT-спеціаліста у клієнта	Бажано

Послуги/Тарифний план	Показники (відмітки)
Час надання послуг	Цілодобово 24/7/365 (у т.ч. вихідні і святкові дні)
Термін реакції на звернення до, годин	
Аварія	1
Серйозна несправність	1
Дрібна несправність	1
Консультація	1

Термін усунення несправності до, годин	
Аварія	6
Серйозна несправність	8
Дрібна несправність	24
Консультація	12
Доробки	від 24

Контактна інформація про уповноважених співробітників Замовника:

Співробітник Замовника	Посада або зона відповідальності	Електронна адреса	Телефон	Мобільний телефон

ВИКОНАВЕЦЬ Товариство з обмеженою відповідальністю «УНІСАП»	ЗАМОВНИК Головне управління Національної поліції в Полтавській області
Директор Мельничук В.В.	Заступник начальника Реутов Б.О.



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

I. 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 III Умов «SLA», використовуючи канали комунікацій з розділу II Умов «SLA», звертається до СТП Виконавця, при цьому виконала Перелік дій при перевірці Системи у відповідності до розділу IV 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 VII 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.

II. Канали комунікації

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

-
-
-

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.

III. 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 інших відділ Виконавця.

IV. 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.

V. Терміни реакції

СТП Виконавця працює в цілодобовому режимі за формою – 24 / 7 / 365, 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	1	6
Серйозна несправність	1	12
Дрібна несправність	1	24
Консультація	1	12

VI. Зона відповідальності

У зону відповідальності входить:

- 4.1.1. Програмна частина Системи телефонії (клієнт і сервер) – знаходиться в зоні відповідальності Виконавця;
- 4.1.2. 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.
- 4.1.3. Середовище робіт (електроживлення і ЛВС) – зона відповідальності Замовника;
- 4.1.4. Зовнішні канали зв'язку – зона відповідальності Замовника та третіх осіб (відповідних провайдерів).
- 4.1.5. За необхідності Замовник має забезпечити можливість підключення до серверу телефонії шляхом забезпечення підключення по безпечним протоколам для якнайшвидшого усунення несправностей.

VII. Звітність

Звітність передбачена за узгодженими Сторонами критеріями. Основним джерелом інформації в якому фіксуються всі звернення Замовника – є облікова система заявок JIRA.

ВИКОНАВЕЦЬ Товариство з обмеженою відповідальністю «УНІСАП»	ЗАМОВНИК Головне управління Національної поліції в Полтавській області
Директор  Мельничук В.В.	Заступник начальника  Реутов Б.О.