

**ДОГОВІР № 01032024/105
ПРО НАДАННЯ ПОСЛУГ**

м. Київ

14 03 2024 року

Товариство з обмеженою відповідальністю «АДЕЛІНА АУТСОРСИНГ», що є платником податку на прибуток на загальних умовах, в особі Директора Чорнобрівцева Олега Ігоровича, який діє на підставі Статуту, надалі – «Виконавець», з одного боку, та

Державна установа «Національний інститут серцево-судинної хірургії імені М.М. Амосова Національної академії медичних наук України» в особі заступника директора з загальних питань Нестеренка Миколи Федоровича, який діє на підставі Статуту, надалі – «Замовник», з другого боку, надалі по тексті Договору Замовник і Виконавець, окремо також іменуються «Сторона», та разом - «Сторони», уклали цей Договір (надалі іменований «Договір») про наступне:

Визначення термінів в даному Договорі.

- «Послуги» - це комплекс заходів, які полягають в одночасній обробці та обміну інформації за допомогою автоматичних систем та/або людських ресурсів з використанням сукупності програмних та апаратних засобів, телекомунікаційних і комп'ютерних технологій, які об'єднані в єдину технологічну систему за принципами комп'ютерно-телефонної інтеграції.
- «Сценарій» - частина алгоритму обробки викликів, яка визначає послідовність дій операторів, їх поведінку та зміст інформації, яку вони передають або приймають при здійсненні обробки викликів.
- «Технічне завдання на створення програмного забезпечення» - вимоги Замовника стосовно сукупності електронних таблиць, баз даних та різних програмних продуктів необхідних для фіксації інформації про Абонента або Користувача, забезпечення інформаційної підтримки надання послуг, та формування звітів по результатах обробки викликів
- «Алгоритм» - чітко та однозначно визначена Замовником та погоджена з Виконавцем послідовність дій, які здійснюються операторами або технічно - програмними ресурсами ТОВ «АДЕЛІНА АУТСОРСИНГ» для обробки викликів з метою забезпечення належної взаємодії з абонентом або користувачем.
- «Конфіденційна Інформація» - це будь-яка ділова, комерційна, технічна й інша інформація, що не може бути відома Сторонам із загальнодоступних джерел, передана однією Стороною іншій Стороні в письмовій або із застосуванням будь-якого іншого носія інформації з позначкою «конфіденційно» або з зазначенням того, що передана інформація є конфіденційною, котра за згодою Сторін і/або відповідно до законодавства, що застосовується, може бути визнана конфіденційною і яка стала відомою Сторонам у зв'язку з укладенням і виконанням цього Договору, а також будь-які інші відомості, передані однією Стороною іншій Стороні в усній, письмовій або будь-якій іншій формі з позначкою «конфіденційно» або з зазначенням того, що передані відомості є конфіденційними, і стосуються виконання Сторонами своїх зобов'язань і здійснення Сторонами своїх прав за Договором. У разі необхідності така передача оформлюється Актом приймання-передачі. У разі, якщо інформація, що надається Замовником є конфіденційною, або складає державну та/або комерційну таємницю, Сторони оформлюють окремий Договір про зберігання конфіденційності, який є невід'ємною частиною цього Договору.
- «Збитки» - це витрати, зроблені потерпілою Стороною, втрата або пошкодження майна, а також неотриманні потерпілою Стороною доходи, які вона одержала би, якби зобов'язання було виконане належним чином. Всі такі випадки повинні бути підтверджені документально.

Стаття 1 ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

- 1.1. Виконавець надає Замовнику Послуги (надалі - Послуги), а Замовник приймає надані Послуги та сплачує їх вартість відповідно до затверджених Виконавцем тарифів та на умовах, визначених у даному Договорі та Додатках до нього.
- 1.2. Виконавець надає Замовнику інформаційно-телекомунікаційні послуги (обробка вхідних викликів операторами) (ДК 021:2015 79510000-2 Послуги з приймання телефонних дзвінків) (надалі - Послуги), а Замовник приймає надані Послуги та сплачує їх вартість відповідно до затверджених Виконавцем тарифів та на умовах, визначених у даному Договорі.
- 1.3. Строки, обсяг та якісні характеристики замовлення Послуг визначається Сторонами спільно, шляхом оформлення Додатку «Тарифи та умови надання інформаційно-телекомунікаційних послуг», який додається до даного Договору та є його невід'ємною частиною.
- 1.4. Ціни на послуги встановлюються в національній валюті України.
- 1.5. Обсяги виконання можуть бути зменшені з урахуванням фактичного обсягу видатків Замовника.

Стаття 2 ДОКУМЕНТИ ТА ІНФОРМАЦІЯ

- 2.1. Замовник зобов'язується передати Виконавцю в електронному та письмовому вигляді інформаційні матеріали, що необхідні для коректного надання Послуг (підготовку сценарію, алгоритму, технічного завдання, та ін.) не пізніше, ніж за 10 робочих днів до бажаної дати початку надання Послуг, що визначена у відповідному Додатку до цього Договору.
- 2.2. Про наступне бажання змінити обсяг та якість надаваних Послуг (в т.ч. сценарій, алгоритм, технічне завдання на створення програмного забезпечення) Замовник повідомляє Виконавця письмово не пізніше, ніж за 5 робочих днів до початку дії бажаних змін.
- 2.3. Замовник зобов'язується в разі необхідності, передавати Виконавцю в електронному та письмовому вигляді додаткову необхідну інформацію, пов'язану з процесом надання Послуг, у тому числі і інформацію щодо проведення маркетингових активностей, що можуть вплинути на загальну кількість надаваних послуг.

Стаття 3 ОПЛАТА ПОСЛУГ

- 3.1. Загальна вартість договору складає: 60 000,00 (шістдесят тисяч гривень 00 копійок), включаючи ПДВ: 10 000,00 (десять тисяч гривень 00 копійок).
- 3.2. Не пізніше 5 (п'ятого) числа місяця, наступного за розрахунковим, Виконавець надає Замовнику місячний звіт, Акт здачі-приймання наданих послуг для оплати вартості наданих Послуг, наведених у Додатках до цього Договору. Місячний звіт формується Виконавцем на основі щоденних звітів та надається Замовнику в електронному вигляді у встановленій формі.
- 3.3. Акт здачі-приймання передачі наданих послуг містить інформацію про кількість спожитих Замовником послуг за звітний період, ціну за одиницю спожитих Послуг та загальну суму в гривнях до оплати за спожиті Послуги за звітний період.
- 3.4. Замовник не пізніше 10 (десятого) числа місяця, наступного за розрахунковим, зобов'язаний підписати акти здачі-приймання наданих послуг та надати примірник Виконавцю (спочатку електронною поштою, а потім надіслати оригінал одного екземпляру акту поштовим чи кур'єрським відправленням) або у той же строк надати Виконавцю письмову обґрунтовану відмову від підписання акту здачі-приймання з мотивів неналежного виконання послуг згідно показників, що наведені в Додатку №1 до цього Договору. У випадку, якщо Замовник частково приймає Послуги, він складає та підписує чи вимагає від Виконавця складання та підписання акту часткового здачі-приймання до вирішення питання щодо суперечливої частини послуг. Виконавець в свою чергу має право вимагати від Замовника сплатити за прийняті Послуги на загальних умовах в термін згідно з п.3.5. цього Договору.

3.5. Замовник зобов'язаний оплатити Послуги згідно акту здачі-приймання наданих послуг до 15 (п'ятнадцятого) числа місяця, наступного за розрахунковим, у безготівковій формі шляхом перерахування належної до сплати суми на розрахунковий рахунок Виконавця в межах та за наявності відповідних бюджетних асигнувань.

3.6. У випадку, якщо Замовник до 10 (десятого) числа місяця, наступного за розрахунковим, не надасть Виконавцю підписаного Замовником акту здачі-приймання послуг або письмової обґрунтованої відмови, як зазначено у п. 3.3. цього Договору, вважатиметься, що Сторони не мають взаємних претензій - Послуги у звітному місяці надані Виконавцем в повному обсязі та належним чином прийняті Замовником. В свою чергу Замовник зобов'язаний здійснити платіж, у сумі, зазначеній у надісланому Виконавцем акті здачі-приймання наданих послуг.

Стаття 4 ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

4.1. Виконавець не несе відповідальності перед Замовником у випадку надання Замовником неправдивої, некоректної або неповної інформації для надання Послуг.

4.2. Замовник несе повну відповідальність за об'єктивність, повноту і точність переданої Виконавцю інформації, за Дотримання вимог законодавства про інформацію, захист інтелектуальної власності, а також іншими нормативними актами.

4.3. У разі, якщо Замовник прострочив виконання зобов'язання щодо оплати наданих за Договором послуг, Замовник сплачує Виконавцю пеню за кожний календарний день прострочення з розрахунку 0,1% від несплаченої вчасно суми, але не більше подвійної облікової ставки НБУ, що діяла у період, за який сплачується пеня.

4.4. Виконавець звільняється від відповідальності за ненадання чи за неналежне надання послуг, а цей Договір підлягає розірванню у односторонньому порядку з письмовим повідомленням про це Замовника, у разі невиконання чи порушення Замовником вимог п.2.1. та п.3.4. цього Договору, а також у разі перешкоджання з боку Замовника чи осіб, що діють від імені Замовника за відповідним дорученням, або осіб, від імені яких діє Замовник згідно Довіреності, рішення суду чи законодавства України.

Стаття 5 ОБСТАВИНИ НЕПЕРЕБОРНОЇ СИЛИ (ФОРС-МАЖОР)

5.1. Сторони звільняються від відповідальності за часткове, повне невиконання або неналежне виконання зобов'язань за цим Договором у разі, якщо невиконання або неналежне виконання зобов'язань є наслідком дії непереборної сили, тобто надзвичайних і невідворотних обставин, які Сторони не могли ні передбачити, ні запобігти розумними силами (обставини форс-мажору), а саме: пожежі, повені, землетрусу, страйку, масових безпорядків, заколоту, війни, або дій органів державної влади і управління, та інших обставин, що роблять неможливим виконання Сторонами взятих на себе зобов'язань, і якщо такі обставини безпосередньо вплинули на виконання Сторонами взятих на себе зобов'язань за Договором.

5.2. У разі настання обставин форс-мажору підчас дії даного Договору, виконання зобов'язань за даним Договором відкладається на термін дії обставин форс-мажору.

5.3. Сторона, що не може виконати зобов'язання за Договором, повинна негайно, але не пізніше ніж через 3 три календарних дні після настання обставини форс-мажору, письмово повідомити про це іншу Сторону. Те ж саме стосується моменту закінчення дії обставини форс-мажору. Несвоєчасне повідомлення про настання обставини форс-мажору позбавляє відповідну Сторону права посилається надалі на зазначені вище обставини як на підставу для звільнення від відповідальності за невиконання або неналежне виконання, цілком або частково, взятих на себе зобов'язань за Договором.

5.4. Зазначене в пункті 5.3. цієї статті Договору повідомлення про настання обставини форс-мажору, повинно бути документально підтверджено довідкою компетентного органу. Без такого підтвердження зазначене в пункті 5.3. цієї статті Договору повідомлення є недійсним і не дає відповідній Стороні право посилається на обставини форс-мажору як на підставу для звільнення від відповідальності за невиконання або неналежне виконання, цілком або частково, взятих на

себе зобов'язань за Договором.

5.5. Якщо зазначені вище обставини будуть тривати більше як 30 (тридцять) днів, роблячи неможливим виконання цього Договору, кожна зі Сторін має право відмовитися від цього Договору, без зобов'язання щодо відшкодування збитків іншій Стороні, надіславши письмове повідомлення про це, підписане уповноваженим представником Сторони і скріплене печаткою Сторони, яке набирає сили негайно після одержання його іншою Стороною. У такому разі Договір вважається розірваним з дати одержання повідомлення відповідною Стороною.

Стаття 6 ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

6.1. Усі спори, що виникають між Сторонами підчас виконання ними зобов'язань за даним Договором розв'язуються шляхом переговорів уповноважених представників Сторін.

6.2. У разі неможливості вирішення такого спору, розбіжності або претензії шляхом переговорів, усі спори, що виникають з цього Договору або в зв'язку з ним, у тому числі спори щодо порядку його укладення, обов'язковості, внесення в нього змін і доповнень або про розірвання Договору, розв'язуються у порядку, передбаченому чинним законодавством України.

Стаття 7 ТЕРМІН ДІЇ ДОГОВОРУ

7.1. Даний Договір вважається укладеним з моменту його підписання і діє до 31.05.2024 року. Відповідно до частини 3 статті 631 Цивільного кодексу України, умови договору застосовуються до відносин, які виникли між сторонами до моменту його укладання, а саме з 01.03.2024 року

7.2. Одностороння відмова від виконання Договору не допускається, окрім наступних випадків:

7.2.1. Замовник має право відмовитися від виконання Договору за умови оплати Виконавцю фактично понесених і документально підтверджених останнім витрат щодо надання послуг за Договором. У такому разі Договір вважається розірваним з дати оплати Виконавцю фактично понесених і документально підтверджених останнім витрат щодо надання послуг за Договором.

7.2.2. Про намір відмовитись від прийняття послуг Замовник зобов'язаний повідомити Виконавця письмово за 30 календарних днів до дати розірвання Договору.

7.2.3. Виконавець має право відмовитися від виконання Договору за умови відшкодування Замовнику підтверджених, фактичних матеріальних збитків, завданих такою відмовою з урахуванням положень п. 4.4. цього Договору. У такому разі Договір вважається розірваним з дати повного взаємного відшкодування Сторонами збитків, завданих такою відмовою.

7.2.4. Про намір відмовитись від надання послуг Виконавець зобов'язаний повідомити Замовника письмово за 30 календарних днів до дати розірвання Договору.

Стаття 8 КОНФІДЕНЦІЙНА ІНФОРМАЦІЯ

8.1. Сторони зобов'язуються не розголошувати і не використовувати у своїх інтересах, а також в інтересах будь-яких третіх осіб, прямо або опосередковано, Конфіденційну Інформацію як протягом терміну дії Договору, так і після його закінчення, окрім випадків, коли обмін інформацією відбувається між особами зазначеними в п. 8.3. цієї статті Договору та чинним законодавством, і вживати всіх залежних від них заходів для збереження Конфіденційної Інформації у таємниці.

8.2. З урахуванням положень пункту 8.3 Договору, порушення положень пункту 8.1. цієї статті Договору однією з Сторін, якщо воно спричинило збитки іншій Стороні, надає постраждалій Стороні право вимагати від винної в такому порушенні Сторони відшкодування збитків у повному обсязі.

8.3. Під дію положень пункту 8.1 Договору підпадають:

- 8.3.1. працівники та підрядники Сторін;
- 8.3.2. фінансові радники Сторін;
- 8.3.3. аудитори Сторін;

8.3.4. юридичні радники Сторін;

8.4. У випадку, якщо розголошення Конфіденційної Інформації відбулося з вини зазначених у пункті 8.3. цієї статті Договору осіб, то для Сторони, чії інтереси представляють зазначені особи, настають наслідки, передбачені пунктом 8.2. цієї статті Договору.

8.5. Стаття 8 Договору продовжує діяти продовж 5 (п'яти) років після припинення дії інших положень Договору на будь-яких підставах.

Стаття 9 ВІДПОВІДАЛЬНІ ОСОБИ

9.1. Уповноваженими представниками Сторін, відповідальними за належне виконання Сторонами цього Договору є:

9.1.1. з боку Виконавця: Кізіма Юлія, ykizyma@adelinacallcenter.com, +380 63 499 9737.

9.1.2. з боку Замовника: Невмержицька Лідія, Indoc08@gmail.com, +380 96 304 1199.

9.2. У разі, якщо одна з Сторін має намір замінити зазначених у цьому пункті Договору осіб, така Сторона зобов'язана письмово повідомити про такий свій намір іншу Сторону не пізніше ніж за 5 (п'ять) календарних днів до передбаченої дати заміни.

9.3. З метою оперативності виконання Сторонами цього Договору і тільки у випадках крайньої необхідності зазначені в цьому пункті Договору особи мають право уповноважувати інших осіб на здійснення окремих дій, необхідних для належного виконання Сторонами своїх зобов'язань і здійсненню своїх прав за Договором. Такі повноваження повинні бути належним чином оформлені у встановленому порядку і підтверджені відповідними документами.

Стаття 10 ІНШІ УМОВИ

10.1. Усі зміни і доповнення до Договору є дійсними тільки в тому разі, якщо вони оформлені у вигляді Додатку до даного Договору, вчиненому в письмовій формі, підписаному уповноваженими представниками Сторін і скріпленому печатками Сторін. Договір не може розглядатися і/або тлумачитися без врахування змісту додатків до нього.

10.2. Надання послуг може бути тимчасово припинене з метою проведення профілактичного обслуговування обладнання, задіяного в наданні послуг. Обсяг таких профілактичних робіт не повинен перевищувати 8 годин протягом календарного року. Про наступне проведення профілактичного обслуговування обладнання Виконавець письмово повідомляє Замовника через телефон, факс, ел. пошту не пізніше ніж за 10 робочих днів.

10.3. Невідповідність окремих положень даного Договору чинному законодавству тягне за собою їх недійсність і вимагає внесення Сторонами змін та доповнень до даного Договору. Невідповідність окремих положень Договору не тягне за собою недійсності Договору в цілому.

10.4. Жодна з Сторін не має права передавати свої права і зобов'язання за Договором третім особам без письмової попередньої згоди на те іншої Сторони, підписаної її уповноваженим представником і скріпленої печаткою відповідної Сторони.

10.5. Терміни та визначення, які вживаються в тексті даного Договору, будуть використовуватися Сторонами у всіх додаткових і окремих договорах і угодах, що можуть бути укладені в майбутньому на підставі та у відповідності з Договором, а також у будь-яких додатках до Договору. При цьому зміст термінів і визначень не змінюється. Додавання нових і внесення змін у існуючі терміни та визначення можливе тільки за згодою Сторін.

10.6. З моменту підписання Договору всі попередні домовленості Сторін, як усні, так і письмові, стосовно предмету та умов Договору, втрачають силу.

10.7. Додатки до даного Договору та зміни та доповнення оформлені Сторонами у вигляді Додатків є невід'ємними частинами даного Договору.

10.8. Даний Договір укладений у двох примірниках, що мають однакову юридичну силу, по одному для кожної Сторони.

Стаття 11 ЮРИДИЧНІ АДРЕСИ ТА БАНКІВСЬКІ РЕКВІЗИТИ СТОРІН

Виконавець:

ТОВ «АДЕЛІНА АУТСОРСИНГ»

Адреса реєстрації:

03124, м. Київ, бульвар Вацлава Гавела,
буд. 4

Адреса для листування:

03067, м. Київ вул. Гарматна, 33/1, а/с № 3

Тел.: +38 (044) 369 5678

р/р UA583005280000026000455017639

в АТ "ОТП Банк" м. Київ

МФО 300528

ЄДРПОУ 40186059

Є платником податку на прибуток
на загальних підставах.

Замовник:

**ДЕРЖАВНА УСТАНОВА «НАЦІОНАЛЬНИЙ
ІНСТИТУТ СЕРЦЕВО-СУДИННОЇ ХІРУРГІЇ
ІМЕНІ М. М. АМОСОВА НАМН УКРАЇНИ»,**

Україна, 03038 м. Київ, вул. Амосова, 6

Код ЄДРПОУ 05493562

р/р UA118201720343191002200009413

р/р UA688201720343100002000009413

у банку ДКСУ м. Київ

ІПН 054935626589

Директор



О. І. [signature]

Заступник директора з загальних питань



М. С. [signature]

Тарифи та умови надання інформаційно-телекомунікаційних послуг

м. Київ

14 03 2024 року

Товариство з обмеженою відповідальністю «АДЕЛІНА АУТСОРСИНГ», що є платником податку на прибуток на загальних умовах, в особі Директора Чорнобрівцева Олега Ігоровича, який діє на підставі Статуту, надалі – «Виконавець», з одного боку,

та

Державна установа «Національний інститут серцево-судинної хірургії імені М.М. Амосова Національної академії медичних наук України» в особі заступника директора з загальних питань Нестеренка Миколи Федоровича, який діє на підставі Статуту, надалі – «Замовник», з другого боку, надалі по тексту Договору Замовник і Виконавець, окремо також іменуються «Сторона», та разом - «Сторони», уклали цей Додаток до Договору про наступне:

1. Терміни та визначення:

1.1. **Service Level** (скорочено - **SL**) – показник оцінки якості наданих Виконавцем послуг, що визначає, яка частка викликів була обслужена і чекала на з'єднання з оператором Виконавця не більше ніж заданий час. Показник містить два числа, які записуються через нахилену риску. Перше число означає відсоток обслужених операторами викликів, а друге – час, протягом якого відбулося з'єднання з оператором, у секундах (наприклад 70/40, тобто 70% викликів повинні бути з'єднані/прийняті на обслуговування оператором протягом 40 секунд (без врахування тривалості автоматичного привітання IVR)).

1.2. **Lost Call Rate** (скорочено - **LCR**) – показник оцінки якості наданих Виконавцем послуг, що визначає, який відсоток викликів було втрачено під час очікування на відповідь оператора у відношенні до загальної кількості викликів. Цей показник виражається у відсотках (наприклад, 10%, тобто кількість викликів, які були втрачені під час очікування на з'єднання з оператором Виконавця, повинна становити не більше 10% у загальній кількості всіх викликів, що надійшли на контакт-центр Виконавця).

1.3. **Average Processing Time** (скорочено - **APT**) – цей показник визначає середню тривалість розмови оператора з абонентом з урахуванням Hold Time.

1.4. **Ringin**g Time (скорочено - **Ring**) - час, який необхідно для додзвону (КПВ - контроль посилки виклику, на вихідному дзвінку) або час, поки у оператора дзвонить телефон (на вхідному дзвінку).

1.5. **Hold Time** (скорочено - **Hold**) – тривалість утримання абонента на лінії під час розмови.

1.6. **Wrap-Up Time** (скорочено - **Wrap-Up**) - час після завершення дзвінка, який необхідний оператору для виконання будь-якої роботи по цьому дзвінку (наприклад, внесення даних).

1.7. **Pause Time** (скорочено - **Pause**) - час паузи в роботі оператора перед обслуговуванням наступного дзвінка.

1.8. **Waiting Time** (скорочено - **Waiting**) – час перебування дзвінка в черзі (інтервал часу після надходження дзвінка в контакт-центр, в тому числі надходження його в чергу, та до моменту його виходу на оператора).

2. Методика розрахунку показників SL та LCR:

2.1. **SL%** = [Кількість дзвінків, що були обслужені з очікуванням не більше 40 секунд (без автоматичного привітання IVR)] / [Загальна кількість дзвінків, що надійшли на оператора Виконавця від Замовника] * 100%.

2.2. **LCR %** = [кількість дзвінків, що були втрачені в очікуванні в черзі на відповідь оператора - кількість дзвінків, що були втрачені до 40 (сорокової) секунди очікування в черзі на відповідь оператора за ініціативи абонента - кількість успішно здійснених Call Back] * 100%

2.3. Показник SL та LCR розраховуються Виконавцем на щомісячній основі.

3. Методологія застосування та розмір штрафу SL та LCR:

3.1. Штраф може бути нараховано у розмірі 0,1% від сумарної вартості послуг за розрахунковий період, в якому було зафіксоване порушення, за 1 (один) відсоток порушення цільового значення SL з урахуванням п. 1.1. цього Додатку №1. Значення SL приводиться до цілого числа шляхом математичного заокруглення.

3.2. Штраф може бути нараховано у розмірі 0,1% від сумарної вартості послуг за розрахунковий період, в якому було зафіксоване порушення, за 1 (один) відсоток порушення цільового значення LCR з урахуванням п. 1.2. цього Додатку №1. Значення LCR приводиться до цілого числа шляхом математичного заокруглення.

4. Середня тривалість розмови з абонентами Замовника (APT) має складати не більше ніж 00:03:00 (3 хвилини 00 секунд) в розрізі місяця.

5. Для абонентів Замовника, що обслуговуються на базі контакт-центру Виконавця, допускається до 00:02:00 (2 хвилини 00 секунд) утримання на статусі Hold.

6. Час після обробки дзвінка Wrap-Up допускається до 00:02:00 (2 хвилини 00 секунд).

7. Штрафні санкції можуть застосовуватись лише починаючи з третього місяця надання Послуг та сумарно не можуть перевищувати 10 (десять)% від вартості послуг за розрахунковий період.

8. Виконавець надає Замовнику наступні послуги:

Щомісячні сплати	Тариф (грн.), без ПДВ
Абонентська плата за обслуговування проекту: • підтримка роботи проекту; • внесення необхідних коригувань у сценарій та алгоритм обслуговування дзвінків; • формування, підготовка та щотижневе надання статистичних звітів (Excel); • онлайн доступ до статистики та звукозаписів; • періодичний інструктаж операторів.	5 500,00
Щомісячна плата за номер 044.	100,00
Вартість обробки дзвінків	Тариф (грн./хв.), без ПДВ
Обробка вхідних дзвінків операторами Виконавця.	3,00
Обробка вихідних дзвінків операторами Виконавця з урахуванням телекомунікаційних витрат.	3,40
Обробка дзвінків за допомогою IVR.	0,15
Погодинна вартість роботи	Тариф (грн./ год.), без ПДВ
Вартість однієї години роботи технічного фахівця з реалізації нового технічного завдання проекту (алгоритм роботи проекту, скриптів, звітність, інші роботи по проекту).	400,00

* Вартість телекомунікаційних витрат може змінюватись за ініціативою відповідного оператора без попереднього узгодження.

9. Послуги, що підлягають тарифікації та принципи тарифікації:

9.1. При вхідних дзвінках тарифікується: Talking Time, Hold Time, Wrap-Up Time.

9.2. При вихідних дзвінках тарифікується: Ringing Time, Talking Time, Hold Time, Wrap-Up Time.

10. Усі зміни та доповнення до сценарію, що призведуть до зміни в алгоритмі обробки викликів, викинуться за додаткову плату за домовленістю сторін.

11. В усьому іншому, що не передбачено умовами цього Додатку №1, Сторони керуються умовами Договору.

12. Цей Додаток №1 до Договору укладено у двох примірниках по одному для кожної із Сторін та мають однакову юридичну силу.

13. Цей Додаток №1 набирає чинності з моменту його підписання обома Сторонами.

14. Реквізити та підписи Сторін:

ТОВ «АДЕЛІНА АУТСОРСИНГ»

Адреса реєстрації:

03124, м. Київ, бульвар Вацлава Гавела,
буд. 4

Адреса для листування:

03067, м. Київ вул. Гарматна, 33/1, а/с № 3

Тел.: +38 (044) 369 5678

р/р UA583005280000026000455017639

в АТ "ОТП Банк" м. Київ

МФО 300528

ЄДРПОУ 40186059

**ДЕРЖАВНА УСТАНОВА «НАЦІОНАЛЬНИЙ
ІНСТИТУТ СЕРЦЕВО-СУДИННОЇ ХІРУРГІЇ
ІМЕНІ М. М. АМОСОВА НАМН УКРАЇНИ»,**

Україна, 03038 м. Київ, вул. Амосова, 6

Код ЄДРПОУ 05493562

р/р UA118201720343191002200009413

р/р UA68820172034310000 2000009413

у банку ДКСУ м. Київ

ІПН 054935626589

Є платником податку на прибуток
на загальних підставах.

Директор



Заступник директора з загальних питань

