

ДОГОВІР № 487**Надання послуг****з програмного супроводу електронної черги «Система керування чергою Q Solutions PRO»**

м. Київ

«28» листопада 2023 р.

Товариство з обмеженою відповідальністю «КОСОЛЮШНС», в особі директора Куницької Алли Костянтинівни, яка діє на підставі Статуту, (далі «Виконавець») з одного боку, і

«Державна податкова служба України, в особі в. о. начальника Головного управління ДПС у Волинській області Лисеюка Сергія Миколайовича, що діє на підставі Положення про Головне управління ДПС у Волинській області, затвердженого наказом ДПС України від 12.11.2020 № 643 та довіреності від 02.01.2023 № 4/99-00-10-01-02-23, (далі «Замовник»), у подальшому іменуються «Сторони», а кожний окремо – «Сторона», уклали даний Договір про нижченаведене:

Визначення й терміни, що використовуються в договорі

«СИСТЕМА КЕРУВАННЯ ЧЕРГОЮ» АБО «СКЧ»	Апаратно-програмний комплекс «Система керування чергою Q Solutions PRO».
«УСТАТКУВАННЯ»	Устаткування СКЧ з усіма її елементами, частинами й вузлами.
«ІНФОРМАЦІЙНА ПІДСИСТЕМА» АБО «ІПС»	Компонент СКЧ, який забезпечує певний цілісний набір функцій (функціональності), перелік яких зазначений у Додатку №2 до договору.
«ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ»/«ПРОГРАМНИЙ ПРОДУКТ» АБО «ПЗ»/«ПП»	Програмне забезпечення «Система керування чергою Q Solutions PRO», версії, встановленої Виконавцем у складі СКЧ.
«ПІДТРИМКА», «ПОСЛУГИ З ПІДТРИМКИ», «СЕРВІСНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ»	Дії Виконавця, з підтримки, відновлення працездатності Системи Замовника, перелік і умови яких зазначені в Додатку №1 до даного Договору.
«ЗБІЙ ФУНКЦІОНУВАННЯ» АБО «ЗБІЙ»	Зафіксована невідповідність функціонування СКЧ, для усунення якої недостатньо виконати перелік дій, зазначених у документації або при повному перезавантаженні системи.
«ПОМИЛКА ФУНКЦІОНУВАННЯ» АБО «ПОМИЛКА»	Результат виявленого збою або серії збоїв, дія яких призводить до наступної неможливості функціонування СКЧ; стан яких може бути зафіксований Замовником і наданий Виконавцю.
«ДОДАТКОВА ФУНКЦІОНАЛЬНІСТЬ» АБО «ДФ»	Додаткова функціональна можливість до СКЧ, розроблена Виконавцем.
«ВІДНОВЛЕННЯ КОМПОНЕНТІВ ПРОГРАМНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ» АБО «ВІДНОВЛЕННЯ»	Заміна елементів ПЗ для доповнення нових функціональних можливостей у рамках розвитку системи, виправлення відомих недоліків функціонування.
«ПОТОЧНИЙ РЕМОНТ КОМПОНЕНТІВ/ЗАПЧАСТИН» АБО ЗАМІНА	Виконання ремонту складової частини СКЧ, для відновлення працездатності СКЧ у зв'язку із зафіксованою помилкою або повторюваними збоями функціонування СКЧ.
«ЗАЯВКА НА НАДАННЯ ПОСЛУГ» АБО «ЗАЯВКА»	Письмове повідомлення встановленої Виконавцем форми, що направляється Замовником Виконавцеві за допомогою факсимільного зв'язку або електронної пошти, про необхідність надання Послуг.
«РЕЖИМ ОБСЛУГОВУВАННЯ»	Дні тижня та періоди часу, у межах яких Виконавець надає Послуги Замовнику.
«ЗАПАСНІ ЧАСТИНИ» АБО «ВУЗОЛ» АБО «МОДУЛЬ»	Окремі елементи, частини або вузли обладнання, які використовуються Виконавцем при проведенні сервісного обслуговування Обладнання для відновлення його працездатності.
«ПОЧАТКОВА ДАТА ОБСЛУГОВУВАННЯ»	Момент часу, починаючи з якого Виконавець приступає до надання Послуг.
«ТИМЧАСОВЕ РІШЕННЯ»	Надання Виконавцем плану дій для тимчасового усунення результатів помилки/послідовності збоїв з метою якнайшвидшого відновлення працездатності системи.

1. Предмет договору

1.1. Відповідно до умов даного Договору Виконавець зобов'язується надати Замовнику послуги з програмного супроводу електронної черги «Система управління чергою QSolution PRO» (код ДК 021-2015 (CPV): 48450000-7 пакети програмного забезпечення для обліку часу чи людських ресурсів), далі - Послуги.

1.2. Замовник зобов'язується прийняти належним чином надані Виконавцем Послуги та оплатити вартість Послуг відповідно до умов даного Договору.

1.3. Даний Договір визначає строки, вартість і умови надання Виконавцем Послуг в частині керування комп'ютерними засобами, Системи керування чергою Замовнику, склад і номенклатура яких зазначені в Додатку №1, що є невід'ємною частиною даного Договору й іменується надалі Замовленням.

2. Вартість послуг і порядок взаєморозрахунків

2.1. Загальна вартість Послуг з даного Договору складає 19 200,00 грн. 00 коп. (дев'ятнадцять тисяч двісті гривень 00 коп.). без ПДВ.

2.2. Прийом-Передача Послуг здійснюється щомісяця й оформляється актом прийому-передачі наданих послуг.

2.3. Вартість надання Послуг на місяць становить 1 600 грн. 00 коп. (одна тисяча шістсот гривень 00 коп.). без ПДВ.

2.4. Розрахунки з Виконавцем проводяться Замовником за рахунок бюджетних коштів шляхом безготівкового перерахування коштів з реєстраційного рахунку, вказаному в реквізитах.

2.5. Виконавець щомісяця (не пізніше 10-го числа місяця, наступного за звітним, оформляє, підписує й передає Замовнику на підпис Акт наданих послуг. Замовник зобов'язаний підписати такий Акт і передати один екземпляр Виконавцю протягом 3 (трьох) робочих днів з дати його одержання або надати Виконавцю мотивовану письмову відмову від підписання такого акту при наявності в Замовника претензій до Послуг, з вичерпним переліком недоліків. Після усунення зазначених недоліків Виконавцем, акт наданих послуг підлягає підписанню та передачі одного його екземпляра Виконавцеві протягом 1 (одного) робочого дня.

2.6. Платежі виконуються в національній валюті України. Форма розрахунку - безготівковий розрахунок.

2.7. Оплата за Договором проводиться Замовником відповідно до ст. 49 Бюджетного кодексу України по акту наданих послуг шляхом перерахування коштів на поточний рахунок Виконавця на протязі 15 (п'ятнадцяти) робочих днів з моменту надходження бюджетного фінансування на розрахунковий рахунок Замовника. У разі затримки фінансування з місцевого бюджету перерахування коштів здійснюється не пізніше 5-ти днів з дня надходження фінансування на рахунок Споживача.

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

3. Права і обов'язки сторін

3.1. Виконавець має право:

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

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

3.1.3. Вимагати від Замовника оплати за надані відповідно до договору Послуги.

3.2. Виконавець зобов'язаний:

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

3.2.2. Приймати Заявки від Замовника, згідно умов Договору;

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

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

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

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

3.3. Замовник має право:

3.3.1. Подавати Виконавцеві Заявки згідно з умовами даного Договору;

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

3.3.3. Одержувати від Виконавця належним чином результати надання Послуг;

3.4. Замовник зобов'язаний:

3.4.1. Не пізніше 10 днів з моменту підписання даного Договору надати в письмовому вигляді список осіб, які уповноважені оформляти та підписувати від імені Замовника Заявки на надання Послуг, Акти приймання-передачі наданих Послуг.

3.4.2. У випадку зміни відповідальних осіб, надати змінений список у письмовому вигляді за 5 днів до моменту призначення нової уповноваженої особи Замовника на надання Послуг виконавцем згідно даного Договору;

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

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

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

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

4. Порядок надання послуг

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

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

з 9:00 до 18:00;

по телефону: +

по електронній пошті:

строк виконання Сервісного Обслуговування відповідно до умов Додатка №1.

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

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

4.4. Після первинного огляду Системи й визначення її відповідності умовам п. 4.3., Система вважається прийнятою на Підтримку. Допускається прийом Системи на Підтримку з незначними недоліками (несправностями), у такому випадку якщо вихід з ладу Обладнання Системи відбувається через вищезгадані поломки, відновлення працездатності Обладнання виконується за додаткову плату, погоджену Сторонами.

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

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

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

4.8. Обслуговування Обладнання здійснюється Виконавцем на місці установки Обладнання.

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

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

5. Гарантії й відповідальності сторін.

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

5.2. Винна Сторона зобов'язана відшкодувати постраждалій Стороні всі понесені нею збитки в повному обсязі, але не більш, ніж у розмірі ціни Договору.

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

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

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

6. Форс-мажор

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

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

7. Заключні положення

7.1. Договір набуває чинності з моменту підписання і діє до « 31 » грудня 2023 року. Умови даного Договору застосовуються до правовідносин, які виникли між Сторонами до моменту його укладення з 01.01.2023 (п.3. ст.361 ЦКУ)

7.2. Всі зміни, доповнення й додатки Договору є невід'ємною частиною Договору й мають юридичну чинність за умови, якщо вони укладені в письмовій формі й підписані Сторонами.

7.3. Сторона має право достроково розірвати Договір у випадку порушення його умов іншою Стороною.

7.4. Всі спори, що виникають між Сторонами у зв'язку з виконанням ними умов даного Договору, вирішуються шляхом переговорів. У випадку неможливості вирішити спори шляхом переговорів, вони підлягають передачі в суд у порядку, передбаченому чинним законодавством України.

7.5. Сторони зобов'язуються негайно повідомляти один одного про всі зміни своєї юридичної, поштової адреси й банківських реквізитів.

7.6. Даний Договір складений українською мовою у двох примірниках, що мають однакову юридичну чинність, по одному примірнику для кожної з Сторін.

8. Юридичні адреси та реквізити Сторін

Замовник:

Державна податкова служба України
Головне управління ДПС у Волинській області

Адреса: 43027, м.Луцьк, майдан Київський, 4
р/р UA668201720343160001000106975
ДКСУ м.Київ
Код ЄДРПОУ 44106679
Ел.адреса finans0300@ukr.net
Тел.(0332) 777-114

Виконавець:

Товариство з обмеженою відповідальністю
«КЮСОЛЮШНС»

Адреса: Україна, 03069, м. Київ.
вул. Гайова, 14
UA 5030 529900 00026007036214792
Печерська Ф.ПАТ
КБ"ПРИВАТБАНК", м. Київ
МФО 300711
тел. +380444693383

В. о. начальника

Сергій ЛИСЕЮК

м.п.

(підпис)

Директор

Алла КУНИЦЬКА

(підпис)

**Послуги з програмного супроводу електронної черги
«Система керування чергою QSolutions PRO»**

№	Найменування робіт	Од. виміру	К-сть	Ціна за од., грн.	Разом (без ПДВ), грн.
1	Послуги щодо інформаційної підтримки програмного забезпечення системи керування електронною чергою QSolutions PRO (за місяць)	послуга	12	1 600,00	19 200,00

19 200,00 грн. 00 коп. (дев'ятнадцять тисяч двісті гривень 00 коп.) без ПДВ. Виконавець не є платником ПДВ

Послуги щодо керування комп'ютерними засобами «Система керування чергою QSolutions PRO».

№	Послуга	Строки реакції / терміни виконання	Умови	Об'єм / Режим
1	Інформаційна підтримка		Електронною поштою, через систему HelpDesk	Без обмежень у рамках поточної підтримуваної версії.
2	Усунення збоїв помилок в середовищі функціонування ПЗ	Не більше 2 робочих днів з моменту здобуття Заявки	Усунення виконується після отримання всієї необхідної інформації від Замовника. Надання тимчасового рішення з метою забезпечення працездатності на час виправлення	Без обмежень у рамках поточної підтримуваної версії.
3	Підготовка та встановлення виправлень	На момент появи виправлень у Виконавця	Установка шляхом віддаленого доступу до системи. За наявності віддаленого доступу до системи	Без обмежень у рамках поточної підтримуваної версії.
			Установка шляхом виїзду сервісного спеціаліста	Не більше 1-го виїзду на місяць.
			Установка шляхом передачі відповідальному спеціалісту	Без обмежень у рамках поточної підтримуваної версії
4	Прийом аналітичних запитів	В терміни погоджені в Заявці	У вигляді заповненої Заявки через систему HelpDesk або електронною поштою	Не більше 4-х Заявок в 1-н місяць
5	Підготовка та установка оновлень	На момент появи оновлень у Виконавця	Установка шляхом віддаленого доступу до системи. При наявності віддаленого доступу до системи	Без обмежень у рамках поточної підтримуваної версії.
			Установка шляхом виїзду сервісного спеціаліста Виконавця (в період гарантії)	Не більше 1-го виїзду на місяць

			Установка шляхом передачі оновлень відповідальному спеціалісту	Без обмежень у рамках поточної підтримуваної версії.
6	Ознайомлення персоналу Замовника з правилами експлуатації ПЗ. Налагодження та параметризація ПЗ.	В робочий час. Протягом одного місяця після отримання запиту на організацію ознайомлення	Ознайомлення проводиться на території Виконавця Ознайомлення проводиться віддалено. При наявності віддаленого доступу до системи.	Не більше 1 разу на місяць
7	Надання доступу до серверу	24 год / 365 днів	Не гірше: 6 ядер (12 потоків) / 64 Gb / SSD 120 Гб	Без обмежень

Місце надання послуг:

43027, Україна, м. Луцьк, майдан Київський, 4

Замовник:

Державна податкова служба України
Головне управління ДПС у Волинській області

Адреса: 43027, м. Луцьк, майдан Київський, 4
р/р UA668201720343160001000106975
ДКСУ м. Київ
Код ЄДРПОУ 44106679
Ел. адреса finans0300@ukr.net
Тел. (0332) 777-114

Виконавець:

Товариство з обмеженою відповідальністю
«КЮСОЛЮШНС»

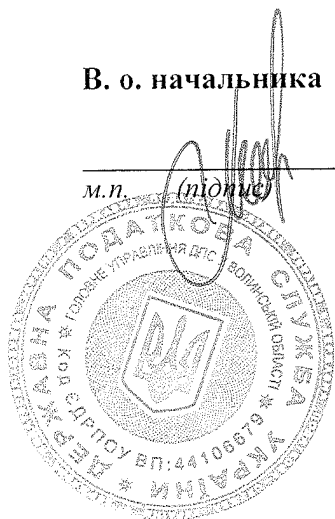
Адреса: Україна, 03069, м. Київ.
вул. Гайова, 14
UA 5030 529900 00026007036214792
Печерська Ф. ПАТ
КБ "ПРИВАТБАНК", м. Київ
МФО 300711
тел. +380444693383

В. о. начальника

Сергій ЛИСЕЮК

м.п.

(підпис)



Директор

Алла КУНИЦЬКА

м.п.

(підпис)

