

ДІЯ ДОГОВОРІВ

Дата чинності «25» 12 2023 384

**ДОГОВІР № КЦ-23/12-2
про закупівлю**

м. Київ

«25» 12 2023 року

Пенсійний фонд України, в особі заступника Голови правління Ковпашко Ірини Василівни, яка діє на підставі Положення про Пенсійний фонд України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 23 липня 2014 року № 280 та наказу Пенсійного фонду України від 07 жовтня 2022 року № 99 (далі – Замовник), з однієї сторони, і

Товариство з обмеженою відповідальністю «Віннком Україна», в особі директора Дубея Володимира Яковича, який діє на підставі Статуту (далі – Виконавець), з іншої сторони, разом - Сторони, на підставі рішення Уповноваженої особи від 19.12.2023 № 176, уклали цей договір (далі – Договір) про таке:

1. Предмет Договору

1.1. Виконавець зобов'язується надати Замовникові послуги, зазначені у Специфікації (Додаток до Договору) (далі – Послуги), а Замовник – прийняти і оплатити їх.

1.2. Найменування предмету закупівлі – **Підтримка програмно-апаратного комплексу центру обробки викликів Контакт-центру Пенсійного фонду України (код ДК 021:2015 72250000-2 Послуги, пов'язані із системами та підтримкою)**. Кількість Послуг зазначена у Специфікації (Додаток до Договору).

1.3. Обсяги закупівлі можуть бути зменшені, зокрема, з урахуванням фактичного обсягу видатків Замовника.

2. Умови щодо якості

2.1. Виконавець повинен надати Замовнику Послуги, якість і технічні характеристики яких відповідають умовам стандарту якості виробника програмного та апаратного забезпечення технічним вимогам, зазначеним у Специфікації (Додаток до Договору).

3. Ціна договору

3.1. Ціна цього Договору становить **1 435 680,00 грн** (Один мільйон чотириста тридцять п'ять тисяч шістсот вісімдесят гривень 00 копійок), у тому числі ПДВ (20%) 239 280,00 грн (Двісті тридцять дев'ять тисяч двісті вісімдесят гривень 00 копійок).

3.2. Ціна Договору включає вартість Послуг, податки, збори та всі інші витрати, що мають бути здійснені у зв'язку з виконанням цього Договору.

3.3. Ціна встановлюється в національній валюті України та вказується в Актах приймання-передачі наданих Послуг, які підписуються Сторонами.

3.4. Ціна цього Договору може бути зменшена за взаємною згодою Сторін.

4. Порядок здійснення оплати

4.1. Оплата наданих Послуг здійснюється на підставі Актів приймання-передачі наданих Послуг протягом трьох банківських днів з дня їх підписання в межах затверджених кошторисних призначень на відповідний період.

У разі затримки фінансування Замовника, зокрема, з урахуванням підпункту 2 пункту 14 розділу VI Бюджетного кодексу України, розрахунки здійснюються протягом трьох банківських днів з дати отримання Замовником коштів на свій рахунок. Будь-які штрафні санкції в такому випадку до Замовника не застосовуються.

4.2. Датою оплати вважається дата списання коштів з рахунку Замовника.

5. Надання послуг

5.1. Строк надання Послуг: щомісяця у період січень-грудень 2024 року.

5.2. Послуги надаються за адресою Замовника.

5.3. По завершенню надання Послуг Виконавець повинен надати Замовнику Акт

приймання-передачі наданих Послуг в двох оригінальних примірниках.

5.4. Замовник протягом 3 (трьох) робочих днів з дня отримання Акту приймання-передачі наданих Послуг підписує і повертає один примірник Акта приймання-передачі наданих Послуг Виконавцю або надає мотивовану письмову відмову від приймання Послуг.

5.5. Датою надання Послуг вважається дата, зазначена на Акті приймання-передачі наданих Послуг.

6. Права та обов'язки Сторін

6.1. Замовник зобов'язаний:

6.1.1. Своєчасно та в повному обсязі сплачувати за надані Послуги.

6.1.2. Приймати Послуги на підставі Акту приймання-передачі наданих послуг.

6.1.3. До початку надання Послуг, а також, при необхідності, під час надання Послуг Замовник забезпечує Виконавця усією необхідною для надання Послуг інформацією.

6.1.4. Брати участь у розробці технічних рішень, узгодженні і затвердженні технічної документації.

6.1.5. Надати допуск представникам Виконавця до місця надання Послуг за пред'явленням документів, що посвідчують особу та її належність до Виконавця, в робочі дні: з понеділка по четвер з 09:00 до 18:00, у п'ятницю з 09:00 до 16:45.

6.1.6. Визначити відповідальну особу для контролю та зв'язку з Виконавцем для виконання Договору.

6.2. Замовник має право:

6.2.1. Контролювати надання Послуг у строки, встановлені цим Договором.

6.2.2. Зменшувати обсяг закупівлі Послуг та ціну Договору, зокрема, залежно від фактичного обсягу видатків. В такому разі Сторони вносять відповідні зміни до цього Договору.

6.2.3. Повернути Акт приймання-передачі наданих Послуг Виконавцю без здійснення оплати в разі неналежного оформлення (відсутність підписів тощо).

6.2.4. Відмовити представникам Виконавця в допуску до місця надання Послуг у разі ненадання документів, що посвідчують особу, та зв'язок з Виконавцем.

6.3. Виконавець зобов'язаний:

6.3.1. Забезпечити надання Послуг у строки, встановлені цим Договором.

6.3.2. Забезпечити надання Послуг, якість яких відповідає умовам, установленим розділом 2 цього Договору.

6.3.3. Забезпечити надання Послуг спеціалістами, що мають відповідну кваліфікацію для роботи з програмними та апаратними засобами Замовника.

6.3.4. Забезпечити збереження і нерозголошення інформації, яка стане відомою Виконавцеві та залученим ним до виконання Договору особам, щодо змісту і характеру інформації, що обробляється Сторонами, змісту наданих та отриманих в результаті наданих Послуг документів та рішень, включаючи відомості технічного, організаційного характеру, крім випадків, визначених законом. Використовувати інформацію, що стала відома у процесі виконання Договору, виключно для досягнення результату відповідно до предмету Договору. Ознайомити працівників (осіб), залучених до виконання Договору, із встановленими обмеженнями щодо поширення інформації стосовно перебігу та результату надання Послуг.

6.3.5. Під час надання Послуг виконувати вимоги чинного законодавства, правил техніки безпеки і охорони праці, пожежної безпеки, екологічної безпеки, правил внутрішнього службового розпорядку Замовника, дотримання алгоритму дій при сигналі «Повітряна тривога».

6.3.6. Дбайливо ставитись до майна Замовника під час надання Послуг, запобігати його руйнуванню, пошкодженню (псуванню).

6.3.7. У випадку руйнування, пошкодження (псування) майна Замовника з вини Виконавця відшкодувати Замовнику заподіяну шкоду в повному обсязі.

6.4. Виконавець має право:

6.4.1. Своєчасно та в повному обсязі отримувати плату за надання Послуг.

6.4.2. На дострокове надання Послуг за письмовим погодженням Замовника.

7. Відповідальність Сторін

7.1. У разі невиконання або неналежного виконання своїх зобов'язань за Договором Сторони несуть відповідальність згідно з чинним законодавством України та цим Договором.

7.2. У разі невиконання або несвоєчасного виконання зобов'язань, Виконавець сплачує Замовнику пеню у розмірі 0,1 відсотка вартості не наданих або несвоєчасно наданих Послуг за кожний день прострочення, а за прострочення понад 30 днів додатково штраф у розмірі 7% вказаної вартості.

7.3. За порушення зобов'язань щодо якості Виконавець сплачує штраф у розмірі 5% ціни Договору, що зазначена в п.3.1. цього Договору, за кожен факт такого порушення, але не більше 20% ціни цього Договору.

7.4. У випадку порушення термінів оплати Замовник сплачує пеню у розмірі 0,1 % несплаченої суми за кожен день прострочення, а за прострочення понад 30 днів додатково штраф у розмірі 7 % цієї суми, крім випадків, зазначених в п. 4.1 Договору.

7.5. Сплата штрафних санкцій не звільняє Сторони від виконання договірних зобов'язань.

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), та які безпосередньо вплинули на виконання зобов'язань за Договором.

8.2. Сторона, яка не може виконувати зобов'язання за цим Договором унаслідок дії обставин непереборної сили, повинна не пізніше ніж протягом 3 днів з моменту їх виникнення повідомити про це іншу Сторону у письмовій формі.

8.3. Доказом виникнення обставин непереборної сили та строку їх дії є відповідні документи, які видаються Торгово-промисловою палатою України.

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. Вирішення спорів

9.1. У випадку виникнення спорів або розбіжностей Сторони зобов'язуються вирішувати їх шляхом взаємних переговорів та консультацій.

9.2. У разі недосягнення Сторонами згоди спори (розбіжності) вирішуються у судовому порядку.

10. Строк дії Договору

10.1. Цей Договір набирає чинності з дня його підписання і діє з 01 січня по 31 грудня 2024 року, але не раніше виконання зобов'язань за Договором.

10.2. Цей Договір укладається і підписується у 2 примірниках, що мають однакову юридичну силу.

11. Інші умови

11.1. Умови договору про закупівлю не повинні відрізнятися від змісту тендерної пропозиції переможця процедури закупівлі, у тому числі за результатами електронного аукціону, крім випадків визначення грошового еквівалента зобов'язання в іноземній валюті, перерахунку ціни в бік зменшення ціни тендерної пропозиції переможця без зменшення обсягів закупівлі та не повинні змінюватися після підписання цього Договору до виконання зобов'язань Сторонами в повному обсязі, крім випадків, передбачених пунктом 19 Особливостей здійснення публічних закупівель товарів, робіт і послуг для замовників, передбачених Законом України

“Про публічні закупівлі”, на період дії правового режиму воєнного стану в Україні та протягом 90 днів з дня його припинення або скасування, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 12.10.2022 № 1178 (в редакції постанови Кабінету Міністрів України від 12.05.2023 № 471).

11.2. Сторони зобов'язані вчасно повідомляти одна одну про зміни адреси банківських та інших реквізитів, номерів телефонів, зазначених у розділі 13 цього Договору, та про всі інші зміни, які здатні вплинути на реалізацію Договору та виконання зобов'язань по ньому.

11.3. Будь-які повідомлення, які направляються Сторонами одна одній, повинні бути здійснені в письмовій формі та будуть вважатись поданими належним чином, якщо вони надіслані рекомендованим листом або доставлені особисто на адресу Сторін, зазначену у розділі 13 цього Договору. Повідомлення можуть також направлятись по електронній пошті, при цьому такі повідомлення мають попередній характер і повинні бути підтверджені у спосіб, передбачений цим пунктом Договору.

12. Додатки до Договору

12.1. Невід'ємною частиною цього Договору є Додаток «Специфікація».

13. Місцезнаходження та банківські реквізити Сторін

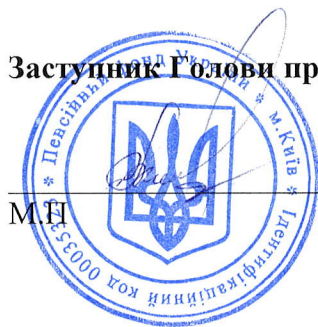
Замовник:

Пенсійний фонд України
01601, м. Київ вул. Бастіонна, 9
IBAN - UA693004650000000025602303568
в АТ «Ощадбанк» в м. Києві
МФО 300465
ЄДРПОУ: 00035323
тел. 284-71-67, 284-73-37

Виконавець:

ТОВ «ВІННКОМ УКРАЇНА»
Місцезнаходження: вул. Василя Стуса, буд.
35-37, блок 7, офіс 209, м. Київ, 03142,
Україна
Поштова адреса: вул. Вовчогірська, буд. 33,
м. Київ, 03190, Україна
Код ЄДРПОУ 36942282
ПІН 369422826575
Банк: АТ "Креді Агріколь Банк"
МФО 300614
п/р (IBAN):
UA553006140000026005500357353
Телефон: (044) 594-98-24
Адреса електронної пошти:
docs@winncom.ua

Заступник Голови правління



І.В. Ковпашко

М.П.

Директор



В.Я. Дубей

М.П.

СПЕЦИФІКАЦІЯ

	Найменування	Од. вим	К-ть	Ціна за од., грн. без ПДВ	Сума, грн., без ПДВ
1	Послуги з розширеної технічної підтримки центра обробки викликів	умов. од.	12	99 700,00	1 196 400,00
Ціна , грн, без ПДВ					1 196 400,00
ПДВ, грн					239 280,00
Ціна, грн, з ПДВ					1 435 680,00

Загальна вартість за цією Специфікацією становить **1 435 680,00 грн** (Один мільйон чотириста тридцять п'ять тисяч шістсот вісімдесят гривень 00 копійок), у тому числі ПДВ (20%) 239 280,00 грн (Двісті тридцять дев'ять тисяч двісті вісімдесят гривень 00 копійок).

ТЕХНІЧНІ ВИМОГИ

1. Склад центру обробки викликів програмно-апаратного комплексу Контакт-центру Пенсійного фонду України (далі – ПАК ЦОВ КЦ):

Найменування обладнання	Кількість (шт.)
Сервер Cisco Business Edition 7000H Svr (M4), Export Restrict. SW	4
Маршрутизатор Cisco ONE ISR 4331 (3GE, 2NIM, ISM, 4G DRAM, IPB)	2
Комутатор Cisco WS-C3750E-48PD-EF 48 Port Gigabit PoE Ethernet Switch	1
Комутатор Cisco Catalyst 2960 Plus 48 10/100 PoE + 2100BT +2 SFP LAN Lite	1

Назва програмної продукції	Кількість (прим.)
Програмна продукція On-Premises PCCE Premium Concurrent Agent	14
Програмна продукція On-Premises PCCE Standard Concurrent Agent	57
Програмна продукція On-Premises CVP IVR Port	79
Програмна продукція NU On-Premises Calling Enhanced	74
Програмна продукція NU On-Premises Calling Access	180
Програмна продукція CUBE Standard Trunk Session License	240

2. Специфікація послуг підтримки ПАК ЦОВ КЦ.

2.1. Відновлення працездатності інформаційних сервісів після програмних збоїв

- Діагностика / усунення програмних збоїв дистанційно.
- Діагностика / усунення програмних збоїв на місці експлуатації ПАК ЦОВ КЦ, якщо цене вдалося виконати дистанційно.

- Відновлення працездатності інформаційного сервісу проводиться лише в межах підтримуваної функціональності та підтримуваних версій ПЗ.

- При необхідності відновлення конфігурацій ПЗ з резервних копій, наданих ЗАМОВНИКОМ.

- Надання та встановлення коректувальних підпрограм (в межах підтримуваних версій та функціональності), якщо це необхідно для відновлення працездатності інформаційного сервісу.

- Надання рекомендацій ЗАМОВНИКУ, якщо причина збою є зовнішньою по відношенню до підтримуваної функціональності інформаційних сервісів.

2.2. Надання та встановлення коректувальних підпрограм, рекомендованих Виробником

2.2.1. Коректувальні підпрограми (тільки в межах підтримуваних версій та функціональності) надаються та встановлюються лише у випадках, рекомендованих Виробником, для усунення критичних помилок.

2.3. Прийом, реєстрація, надання послуг за зверненнями ЗАМОВНИКА та контроль звернень ЗАМОВНИКА.

Послуги надаються на основі прийнятих звернень ЗАМОВНИКА. Звернення приймаються Контакт-центром ВИКОНАВЦЯ від уповноважених осіб ЗАМОВНИКА за допомогою:

- електронної пошти на адресу: support.ua@winncom.com.ua

Реєстрація звернень ЗАМОВНИКА здійснюється шляхом відправки електронного листа, підтвердженням реєстрації звернення ЗАМОВНИКА є відповідь оператора ВИКОНАВЦЯ. Якщо з будь-яких причин, що не залежать від ЗАМОВНИКА реєстрація звернення ЗАМОВНИКА не здійснюється, то ЗАМОВНИК має право надати звернення до ВИКОНАВЦЯ наступним способом – за телефоном: +380 44 594 98 24.

При поданні звернення уповноважений представник ЗАМОВНИКА зобов'язаний повідомити наступні дані:

- контактні дані представника ЗАМОВНИКА, з яким повинен контактувати інженер ВИКОНАВЦЯ при вирішенні проблеми за зверненням;

- назву сервісу;

- непрацездатність сервісу;

- детальний опис проблеми або діагностичну інформацію;

- адресу експлуатації ПАК ЦОВ КЦ.

Після усунення проблеми або надання необхідних Послуг розширеної підтримки за зверненням, Контакт-центр ВИКОНАВЦЯ закриває звернення після отримання від ЗАМОВНИКА підтвердження вирішення проблеми шляхом направлення електронного повідомлення з поштової адреси одної з уповноважених осіб ЗАМОВНИКА. У випадку, якщо ЗАМОВНИК протягом 2 робочих днів з дати усунення проблеми або надання необхідних Послуг розширеної підтримки не надіслав відповідь, звернення закривається автоматично.

2.4. Надання консультацій по телефону та електронній пошті

Консультації надаються уповноваженому персоналу ЗАМОВНИКА з питань функціонування ПАК ЦОВ КЦ в межах підтримуваних версій та функціональності.

3. Пріоритети звернень ЗАМОВНИКА

3.1. Пріоритет 1

Повністю непрацездатні сервіси високої важливості (згідно з переліком інформаційних сервісів, наведеним в даному Технічному Завданні). В результаті це критичним чином впливає на працездатність ПАК ЦОВ КЦ.

3.2. Пріоритет 2

Працездатність сервісів високої важливості (згідно з переліком інформаційних сервісів, наведеним в даному Технічному Завданні), погіршилася або супроводжується періодичними збоями; або повністю непрацездатні сервіси середньої важливості (згідно з переліком інформаційних сервісів, наведеним в даному Технічному Завданні). В результаті це суттєвим чином впливає на працездатність ПАК ЦОВ КЦ.

3.3. Пріоритет 3

Працездатність сервісів середньої важливості (згідно з переліком інформаційних сервісів, наведеним в даному Технічному Завданні), погіршилася або супроводжується періодичними збоями; або виник збій, який не призвів до порушення працездатності функцій інформаційних сервісів. В результаті це не впливає або несуттєвим чином впливає на працездатність ПАК ЦОВ КЦ.

3.4. Пріоритет 4

Всі інші звернення, що не пов'язані з несправностями, а також звернення на надання додаткових послуг.

3.5. Відповідність між пріоритетністю і важливістю:

Важливість	Непрацездатність			
	Повна	Значна*	Часткова	Консультація
Висока	1	2	3	4
Середня	2	3	3	4
Низька	4	4	4	4

*Значна непрацездатність – непрацездатність складових системи, яка призводить до погіршення якості основних сервісів контакт центру (обробка звернень клієнтів, запис розмов, виконання дзвінків)

4. Параметри та рівень обслуговування

4.1. Години обслуговування

Це проміжок часу, протягом якого ВИКОНАВЕЦЬ приймає звернення та надає Послуги розширеної підтримки ЗАМОВНИКУ згідно з даною Угодою.

Години обслуговування дорівнюють:

- цілодобово, щоденно – для звернень пріоритету 1;
- з 9.00 до 18.00 в робочі дні – для всіх інших звернень. Такі звернення, що надійшли поза цим часом, вважаються прийнятими в 9.00 наступного робочого дня. Надання послуг, пов'язаних з перервами в функціонуванні ПАК ЦОВ КЦ, може виконуватися в погоджений час поза годинами обслуговування (в години найменшого завантаження ПАК ЦОВ КЦ).

4.2. Час реакції, час прибуття та час вирішення інцидентів.

Час реакції - це максимальний час, протягом якого інженер ВИКОНАВЦЯ зв'яжеться з ЗАМОВНИКОМ по телефону або електронній пошті для отримання додаткової інформації або для початку вирішення проблеми за зверненням, починаючи від моменту реєстрації звернення та в межах годин обслуговування.

Час прибуття - це максимальний час, протягом якого інженер ВИКОНАВЦЯ у разі необхідності прибуде на площадку, з якої буде доступ до місця експлуатації ПАК ЦОВ КЦ для вирішення проблеми за зверненням, починаючи від моменту встановлення інженером ВИКОНАВЦЯ необхідності виїзду та в межах годин обслуговування.

Час реакції, час прибуття та час вирішення інцидентів по Зверненням щодо ПАК ЦОВ КЦ розраховується з моменту реєстрації звернення, як викладено в таблиці нижче:

Пріоритет	Час реакції, годин	Час прибуття інженера *	Час вирішення інцидентів, роб. год.
4	6	наступний робочий день	40**
3	4	наступний робочий день	24**
2	2	6 години тільки в робочий час	8
1	1	від 4 годин в робочий час (час в межах 9.00-18.00 в робочі дні) та 6 годин в неробочий час – для звернень пріоритету 1	4

* від моменту визначення необхідності виїзду інженера

** вказаний час вирішення інцидентів не включає час відкриття та обробки кейсів у Виробника ПАК ЦОВ КЦ.

4.3. В рамках послуг з технічної підтримки електронної комунікаційної мережі Замовник підтверджує, що технічна підтримка від виробника CISCO SmartNet та/або еквівалент такої підтримки від виробника не є предметом цього Технічного Завдання та не забезпечується Виконавцем. Замовник підтверджує, що технічна підтримка обладнання CISCO за цим Технічним

Завданням може бути обмежена у зв'язку з відсутністю у Замовника SmartNet та/або еквівалента такої підтримки від виробника, а саме:

- вихід з ладу апаратних компонентів;
- фізичне пошкодження обладнання;
- програмні помилки та функціональні особливості програмного забезпечення обладнання сервісів, що обслуговується;
- програмні збої, що можуть бути виправлені методом заміни ліцензійного програмного забезпечення від виробника будь-якого рівня (embedded software, Data Base and related software, Virtual Machine and related soft, Operating System, Application Software, software updates, software upgrades, etc), якщо для його заміни необхідний SmartNet та/або еквівалент, та/або придбання нового ліцензійного програмного забезпечення від виробника.

4.4. У наведених нижче випадках Час надання відповіді припиняється на час, необхідний Замовнику або Виконавцю для здійснення наступних дій:

Для організації Замовником доступу до обладнання спеціалістів Виконавця

- Для приїзду спеціаліста Виконавця до місця експлуатації обладнання у разі виникнення даної необхідності;
- Для Замовника на час, необхідний для заміни/ремонту обладнання або його компонентів, у разі визначення апаратної несправності пристрою;
- У межах послуг Виконавець не виконує безпосереднє відновлення або усунення апаратних несправностей з обладнанням. Дані зобов'язання надаються Замовнику у межах придбаної технічної підтримки виробника.
- Для Замовника на час, необхідний для доставки обладнання або його компонентів із підмінного фонду ЗІП, за його наявності у Замовника, до місця експлуатації обладнання, у разі визначення апаратної несправності пристрою;
- Для Замовника, на час, необхідний для усунення помилок і несправностей у роботі суміжних систем, що перешкоджають коректній роботі обладнання та ПЗ.
- У разі, якщо для продовження роботи над проблемою або інцидентом Виконавцю необхідно звернутися до виробника, але Замовник не має придбаної технічної підтримки Виробника.

5. Перелік та функціональність підтримуваних інформаційних сервісів

Нижче наведено повний перелік та функціональність інформаційних сервісів, а також ступінь важливості їх окремих функцій для функціонування ПАК ЦОВ КЦ:

Підтримувані інформаційні сервіси та їх функціональність	Важливість окремих функцій
Сервіс «IP-телефонія» в межах функціональності:	
Здійснення вихідних викликів з IP-телефонів у відповідності до номерного плану, налагодженого інженерами ВИКОНАВЦЯ в ПЗ Cisco CallManager	Висока
Можливість реєстрації в додатку Cisco CallManager IP- телефонів	Висока
Доступ до додатка Cisco CallManager через веб-інтерфейс	Середня
Можливість збору статистичної інформації по викликах (CDR)	Середня
Функціонування на IP-телефонах базових телефонних сервісів: перенаправлення, конференції та інше	Висока
Сервіс «ICM» в межах функціональності:	
Система CUIC (Realtime звіти)	Висока
Система CUIC (Historical звіти)	Середня
Система Agent Re-Skilling Tool	Середня
Додаток Agent Desktop (Finesse)	Висока
Додаток Supervisor Desktop (Finesse)	Висока
Можливість створення нових ICM-сценаріїв	Середня

Можливість додавання нових операторів і реєстрації IP- телефонів	Середня
Здійснення вихідних викликів кампаній вихідного обзвону (out-bound) в межах функціональності, наданої виробником	Висока
Сервіс «IVR» в межах функціональності:	
Виконання IVR-сценаріїв в рамках закладеної в них функціональності, в тому числі підтримка черги викликів	Висока
Забезпечення можливості створення нових IVR-сценаріїв	Середня

Дата покриття розширеної підтримки ПАК ЦОВ КЦ – до 31.12.2024 р.

Замовник:

Пенсійний фонд України
01601, м. Київ вул. Бастіонна, 9
IBAN - UA693004650000000025602303568
в АТ «Ощадбанк» в м. Києві
МФО 300465
ЄДРПОУ: 00035323
тел. 284-71-67, 284-73-37

Виконавець:

ТОВ «ВІННКОМ УКРАЇНА»
Місцезнаходження: вул. Василя Стуса, буд.
35-37, блок 7, офіс 209, м. Київ, 03142,
Україна
Поштова адреса: вул. Вовчогірська, буд. 33,
м. Київ, 03190, Україна
Код ЄДРПОУ 36942282
ПІН 369422826575
Банк: АТ "Креді Агріколь Банк"
МФО 300614
п/р (IBAN):
UA553006140000026005500357353
Телефон: (044) 594-98-24
Адреса електронної пошти:
docs@winncom.ua

Заступник Голови правління



І.В. Ковпашко

М.П.

Директор



В.Я. Дубей

М.П.