

Товариство з обмеженою відповідальністю «Науково-виробниче підприємство «Монтаж і впровадження телекомунікаційних систем «МОНТЕКС», іменоване в подальшому «Виконавець», в особі директора Фількіна Кирила Михайловича, що діє на підставі Статуту, з одного боку, і Комунальне некомерційне підприємство «Обласний територіальний центр екстреної медичної допомоги та медицини катастроф» Херсонської обласної ради, іменоване в подальшому «Замовник», в особі директора Салдан Галини Миколаївни, який діє на підставі Статуту, з іншого боку, разом іменовані «Сторони», уклали цей договір (надалі - Договір) про таке:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

1.1. Відповідно до умов даного Договору Виконавець зобов'язується надати послуги за визначеним предметом закупівлі ДК 021:2015: 72220000-3 Консультаційні послуги з питань систем та з технічних питань (Послуги консультування та технічної підтримки з питань програмного забезпечення програмно-апаратного комплексу оперативно-диспетчерської служби Комунального некомерційного підприємства «Обласний територіальний центр екстреної медичної допомоги та медицини катастроф» Херсонської обласної ради), (надалі – Послуги), а Замовник зобов'язується прийняти належним чином надані Послуги та оплатити їх в порядку, визначеному цим Договором.

1.2. Склад послуг надано у Додатку 1 «Перелік послуг».

2. ЦІНА ДОГОВОРУ ТА ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ

2.1. Загальна сума цього договору визначається загальною сумою всіх Актів здачі - приймання наданих послуг, але не перевищує 85 500,00 грн (вісімдесят п'ять тисяч п'ятсот гривень 00 коп.), в тому числі ПДВ 20 % - 14 250,00 грн.

2.2. Період надання послуг: 3 місяці - з 01.03.2024 до 31.05.2024 року.

2.3. Вартість послуг за один місяць становить 28 500,00 грн з ПДВ і зазначається у відповідному Акті здачі - приймання наданих послуг і рахунку, які надає Виконавець.

2.4. Замовник здійснює оплату за послуги шляхом перерахування коштів на поточний рахунок Виконавця згідно виставлених актів наданих послуг та рахунків Виконавця протягом 10 (десяти) банківських днів з дати отримання Замовником оригіналів рахунку та акту.

2.5. У разі затримки фінансування, розрахунки за надані послуги здійснюються протягом 10 банківських днів з моменту отримання Замовником коштів на свій рахунок.

2.6. Джерело фінансування Кошти Національної служби здоров'я України.

3. ПОРЯДОК ЗДАЧІ-ПРИЙМАННЯ ПОСЛУГ

3.1. Звітним періодом надання Послуг є місяць.

3.2. Після надання Послуг в кінці звітного періоду (місяцю) Виконавець надає Замовнику Акт здачі - приймання наданих послуг у 2-х примірниках, підписаний з боку Виконавця.

3.3. За відсутністю зауважень Замовник, протягом 5 (п'яти) календарних днів від дати отримання Акту зобов'язаний підписати його та надіслати Виконавцю його примірник.

3.4. У випадку наявності зауважень щодо наданих Послуг, Замовник направляє Виконавцю письмові зауваження, які повинні бути усунені Виконавцем протягом 3 (трьох) робочих днів з дня отримання повідомлення.

4. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

4.1. Сторони несуть відповідальність за невиконання та/або неналежне виконання зобов'язань за цим Договором відповідно до чинного законодавства України.

4.2. У випадку порушення Виконавцем строків надання Послуг, передбачених Договором, Виконавець зобов'язаний сплатити на користь Замовника штраф в розмірі подвійної облікової ставки НБУ від розміру щомісячного платежу за кожен день затримки виконання зобов'язань.

4.3. Сплата штрафних санкцій (пені, штрафу) не звільняє Сторони від виконання зобов'язань за Договором.

4.4. Сторони прийшли до взаємної згоди щодо можливості застосування оперативно-господарських санкцій в порядку, передбаченому статтями 235 і 237 Господарського кодексу України, у разі невиконання чи неналежного виконання зобов'язань, передбачених цим Договором.

4.5. За невиконання чи неналежне виконання зобов'язань, передбачених цим Договором, Сторони можуть застосовувати такі оперативно-господарські санкції:
- одностороння відмова від виконання свого зобов'язання управненою Стороною, із звільненням її від відповідальності за це – у разі порушення зобов'язання другою Стороною;

- відмова від оплати за зобов'язанням, яке виконано неналежним чином;
- відмова від встановлення на майбутнє будь-яких господарських відносин із Стороною, яка порушує зобов'язання;
- одностороння відмова від цього Договору у повному обсязі або частково (розірвання Договору).

4.6. Відмова від встановлення на майбутнє будь-яких господарських відносин із Стороною, яка порушує зобов'язання, може застосовуватися Замовником до Виконавця за невиконання Виконавцем будь-якого одного чи одночасно кількох зобов'язань, передбачених умовами цього Договору.

4.7. У разі порушення (невиконання, неналежного виконання) другою Стороною будь-якого одного чи будь-яких декількох зобов'язань, передбачених цим Договором, управнена Сторона має право застосувати до другої Сторони будь-яку одну або декілька одночасно, або одночасно всі оперативні-господарські санкції, передбачені п. 4.4. цього Договору.

4.8. Про застосування оперативної-господарської санкції (однієї, декількох одночасно чи одночасно усіх, передбачених цим Договором) управнена Сторона письмово повідомляє другу Сторону. Письмове повідомлення про застосування оперативної-господарської санкції передається під розписку представнику Сторони, щодо якої застосовується оперативна-господарська санкція, або направляється рекомендованим цінним листом (з описом вкладення та повідомлення про вручення) на адресу фактичного місцезнаходження Сторони, зазначену в цьому Договорі, або направляється у вигляді скан-копії на електронну адресу Сторони, зазначену в цьому Договорі.

5. КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ. НЕДОБРОСОВІСНА КОНКУРЕНЦІЯ

5.1. Інформація про діяльність Сторін, одержана при виконанні своїх зобов'язань за Договором, зокрема щодо виробництва, технології, проектно-конструкторської документації, збуту, фінансів, структури, управління, програмних продуктів і засобів є конфіденційною. Передача Стороною третім особам відомостей, що є конфіденційними за цим Договором, дозволяється лише за письмовою згодою іншої Сторони, за винятком випадку, коли вимога про їх надання пред'явлена компетентним органом згідно з чинним законодавством України.

5.2. Сторони зобов'язуються не здійснювати у відношенні один до одного діянь, які відповідно до чинного законодавства України можуть бути визнані недобросовісною конкуренцією, спричинити порушення прав на промислову і інтелектуальну власність.

5.3. Сторони зобов'язані вжити заходів, направлених на неухильне дотримання умов цього розділу Договору їхнім персоналом, залученим до виконання зобов'язань за цим Договором.

6. ФОРС-МАЖОРНІ ОБСТАВИНИ

6.1. Сторони звільняються від відповідальності за часткове або повне невиконання зобов'язань за цим Договором, якщо воно є наслідком обставин непереборної сили, а саме: пожежа, повінь, землетруси або інші стихійні лиха, війни, якщо такі обставини унеможливають виконання Сторонами своїх зобов'язань за Договором.

6.2. Сторона, що підпала під дію обставин непереборної сили, зобов'язана письмово повідомити іншу Сторону про виникнення, вид та можливий строк дії форс-мажорних обставин.

6.3. Факт існування таких обставин і строку їх дії підтверджують відповідним чином оформлені документи, видані спеціально уповноваженими на це державними органами або відповідні акти органів державної влади України.

6.4. З моменту припинення дії обставин непереборної сили, Сторони зобов'язані виконати передбачені Договором зобов'язання.

7. ГАРАНТІЇ

7.1. Виконавець гарантує, що Послуги будуть надані Замовнику якісно. Вимоги Замовника щодо якості Послуг з технічної підтримки полягають в своєчасній технічній підтримці та консультаціях фахівців Замовника щодо роботи станції у строки, визначені Договором.

7.2. Виконавець зобов'язується під час надання Послуг за Договором не порушувати права інтелектуальної власності третіх осіб щодо програмно-апаратного комплексу, сервісне обслуговування якого здійснюється в межах Договору.

7.3. У разі отримання Замовником претензій за порушення такого роду авторських прав Виконавець зобов'язується захищати інтереси Замовника щодо врегулювання цього питання та відшкодувати Замовнику (третім особам) збитки, які виникли у зв'язку з зазначеними діями чи претензіями.

8. ТЕРМІН ДІЇ ДОГОВОРУ

8.1. Цей Договір набирає чинності з дати його підписання і діє до 31.05.2024 року, але в будь-якому разі до повного виконання обов'язків Сторонами.

9. ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

9.1. Будь-які спори або розбіжності, що виникають при виконанні цього Договору, вирішуються Сторонами шляхом переговорів.

9.2. Будь-які спори і розбіжності по даному Договору або у зв'язку з ним, які не можуть бути вирішені вище шляхом переговорів, вирішуються у судовому порядку відповідно до чинного законодавства України.

10. ІНШІ УМОВИ ДОГОВОРУ

10.1. Істотні умови договору про закупівлю не можуть змінюватися після його підписання до виконання зобов'язань сторонами в повному обсязі, крім випадків:

- 1) зменшення обсягів закупівлі, зокрема з урахуванням фактичного обсягу видатків замовника;
- 2) погодження зміни ціни за одиницю товару в договорі про закупівлю у разі коливання ціни такого товару на ринку, що відбулося з моменту укладення договору про закупівлю або останнього внесення змін до договору про закупівлю в частині зміни ціни за одиницю товару. Зміна ціни за одиницю товару здійснюється пропорційно коливанню ціни такого товару на ринку (відсоток збільшення ціни за одиницю товару не може перевищувати відсоток коливання (збільшення) ціни такого товару на ринку) за умови документального підтвердження такого коливання та не повинна призвести до збільшення суми, визначеної в договорі про закупівлю на момент його укладення;
- 3) покращення якості предмета закупівлі за умови, що таке покращення не призведе до збільшення суми, визначеної в договорі про закупівлю;
- 4) продовження строку дії договору про закупівлю та/або 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;
- 5) погодження зміни ціни в договорі про закупівлю в бік зменшення (без зміни кількості (обсягу) та якості товарів, робіт і послуг);
- 6) 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 із зміною системи оподаткування пропорційно до зміни податкового навантаження внаслідок зміни системи оподаткування;
- 7) 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;
- 8) зміни умов у зв'язку із застосуванням положень частини шостої статті 41 Закону;
- 9) зменшення обсягів закупівлі та/або ціни згідно з договорами про закупівлю робіт з будівництва об'єктів нерухомого майна відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 25 квітня 2023 р. № 382 "Про реалізацію експериментального проекту щодо відновлення населених пунктів, які постраждали внаслідок збройної агресії Російської Федерації" (Офіційний вісник України, 2023 р., № 46, ст. 2466), якщо розроблення проектної документації покладено на підрядника, після проведення експертизи та затвердження проектної документації в установленому законодавством порядку.

10.2. Всі документи, додаткові угоди, які утворюються при виконанні даного Договору є невід'ємною частиною даного Договору.

10.3. Умови виникнення платіжних зобов'язань за договором - при наявності відповідного фінансового призначення (фінансових асигнувань).

11. ДОДАТКОВІ УМОВИ

11.1. Кожна із сторін має право відмовитись від Договору та достроково розірвати його в односторонньому порядку у разі невиконання або неналежного виконання зобов'язань іншою стороною, попередньо повідомивши про це другу Сторону за 30 (тридцять) календарних днів до дати розірвання.

11.2. Повідомлення про розірвання договору не звільняє Сторони від виконання своїх зобов'язань за Договором, що виникли до його розірвання.

11.3. Сторони зобов'язуються протягом 5 (п'яти) робочих днів з дня зміни своїх поштових, банківських та інших реквізитів, письмово повідомляти одна одну про такі зміни.

11.4. Всі зміни, доповнення, уточнення до цього Договору повинні бути оформлені у письмовій формі, підписані уповноваженими представниками Сторін і скріплені печатками.

11.5. Вся кореспонденція, яка стосується даного Договору, відправлятиметься факсом або рекомендованою поштою. Можливе надання підтвердження отриманої кореспонденції по факсу.

11.6 Даний Договір складений в двох примірниках українською мовою, що мають однакову юридичну силу, по одному примірнику для кожної зі Сторін.

11.7 Виконавець засвідчує, що він є платником податку на прибуток на загальних підставах та платником ПДВ.

11.8. Замовник є неприбутковим підприємством.

11.9. Підписання цього Договору Сторонами засвідчує їх згоду на оприлюднення інформації про використання публічних коштів відповідно до Закону України «Про відкритість використання публічних коштів».

11.10 До цього Договору в якості його невід'ємних частин додаються:

Додаток 1. Перелік послуг

Додаток 2. Довідка - розшифровка

12. РЕКВІЗИТИ СТОРІН

Виконавець:

ТОВ «НВП «МОНТЕКС»

Код ЄДРПОУ 30838284
Адреса: 49055, м. Дніпро,
вул. Будівельників. 34
ІПН 308382804026
р/р UA043510050000026009661141900
в АТ «УКРСИББАНК», МФО 351005
тел. (050) 486-31-82
monteks@email.dp.ua

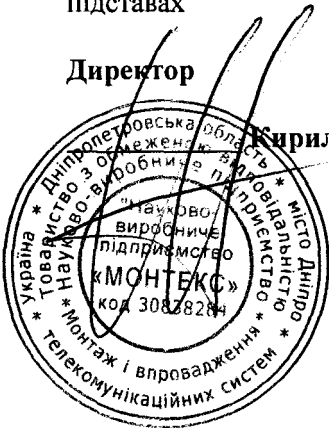
Замовник:

КНП «ОТЦЕМД та МК» ХОР

Код ЄДРПОУ: 26084856
Юридична адреса: 73000, м. Херсон,
вул. О. Гончара, 6
ІПН 260848521038
IBAN:UA73322313 0000026000000056039
Банк: АТ «Укресімбанк»
тел./факс: (0552) 46-00-64
E – mail: buh@otcemd.ks.ua

ТОВ «НВП «МОНТЕКС» є платником податку на прибуток на загальних підставах

Директор



Кирило ФІЛЬКІН



Олена САЛДАН

Перелік послуг

Загальна інформація

Обсяг Послуг

Виконавець протягом терміну дії договору зобов'язується надавати Споживачу послуги ДК 021:2015: 72220000-3 Консультаційні послуги з питань систем та з технічних питань (Послуги консультування та технічної підтримки з питань програмного забезпечення програмно-апаратного комплексу оперативно-диспетчерської служби Комунального некомерційного підприємства «Обласний територіальний центр екстреної медичної допомоги та медицини катастроф» Херсонської обласної ради) (надалі – **Послуги**) відповідно до п. «Зміст пакету».

Зміст Пакету

№	Види послуг	Термін надання
1	Цілодобова чергова служба / «гаряча лінія» та підтримка в аварійних випадках	24 години 7 днів протягом тижня
2	Технічна допомога	За запитам Замовника, в робочі дні з 8.15 до 16.45
3	Інформаційно-технічна підтримка та ведення тематичного форуму через WEB портал	Постійно
4	Управління даними	За запитам Замовника, в робочі дні з 8.15 до 16.45
5	Профілактичне обслуговування програмно-апаратного комплексу ОДС-103	В узгоджені строки

Контактна інформація для Замовника

Для забезпечення автоматизації обробки звернень Замовника та введення архіву запитів Виконавець забезпечую та підтримує в робочому стані інформаційну систему HelpDesk, яка доступна за посиланням <https://support.monteks.com.ua/>.

Усі повідомлення, якими обмінюються Сторони за даним Договором, можуть передаватися через телефонний виклик, факсом, Telegram, Viber та інші месенджери, електронною поштою або через інформаційну систему HelpDesk Виконавця.

Фахівцям Замовника щодо Послуг звертатися до Виконавця :

Телефон: 0-800-400-330 цілодобово, безкоштовно в межах України з будь яких операторів
HelpDesk: <https://support.monteks.com.ua/>
Моб. тел.: 050-452-28-67 (Viber, Telegram, WhatsApp)
E-mail: stepanenko@email.dp.ua

З усіх організаційних та суперечних питань звертатися до представника Виконавця:

Телефон: 050 486-31-82
Моб. тел.: 050-452-39-48
E-mail: monteks@email.dp.ua

Додаткова інформація

Фахівці Замовника та Виконавця мають право на ознайомлення з сервісною інформацією щодо програмно-апаратного комплексу оперативно-диспетчерської 103 на базі станції телефонної цифрової автоматичної Дніпро-МТ, документацією на апаратне та програмне забезпечення, новинами, іншою інформацією та сервісами на web - сайті: www.monteks.com.ua

1. Цілодобова чергова служба / «гаряча лінія» та підтримка в аварійних випадках

1.1 Вступ

Цілодобова чергова служба/«гаряча лінія» та підтримка в аварійних випадках надає послуги 24 години на добу, 7 днів на тиждень для вирішення гострих та критичних проблем, які стосуються роботи програмно-апаратного комплексу оперативно-диспетчерської служби екстреної медичної допомоги або серйозних перешкод доступу до неї.

Метою чергової служби та підтримки в аварійних випадках є оперативне усунення аварійного стану в системі.

Аварійний стан програмно-апаратного комплексу оперативно-диспетчерської служби 103 - стан, при якому апаратно-програмний комплекс ОДС-103 стає непрацездатним і Замовник не може експлуатувати систему за її призначенням. Такий стан у загальному випадку характеризується відмовами складових спеціалізованого програмно-апаратного комплексу, станції телефонної цифрової автоматичної, простоем усієї системи, втратою основних функцій і/або даних. До аварійних проблем також відноситься переривання трафіку, що не може бути відновлено фахівцями експлуатації Замовника. Такі випадки вимагають негайних дій з відновлення функцій програмно-апаратного комплексу ОДС-103.

1.2 Забезпечення належних засобів зв'язку

Виконавець підтримує в робочому стані зазначені засоби зв'язку. Надання послуг здійснюється 24 години на добу, 7 днів на тиждень. При критичних та невідкладних випадках та в не робочий час рекомендовано використовувати телефонний виклик на номер 0-800-400-330 або 050-452-28-67.

1.3 Приклади аварійних випадків:

- Загальний збій програмно-апаратного комплексу оперативно-диспетчерської служби екстреної медичної допомоги, що приводить до втрати можливості функціонування систем;
- Аварійна відмова програмного забезпечення або його складових;
- Проблеми з обробкою чи прийняттям виклику на номер 103;
- Критичні помилки в роботі служби, бази даних чи серверного обладнання;
- Збій в роботі гарантованого електроживлення, що приводить до відключення елементів системи.

В цілому до аварійних випадків відносяться стани, які пов'язані з відмовою ключових елементів системи. Випадки щодо одиночних збоїв вирішуються в межах технічної допомоги.

1.4 Зобов'язання по термінах надання технічної допомоги та підтримки в аварійних випадках

• доступність служби	24 години, 7 днів/тиждень
• час реакції ¹⁾	30 хвилин (рекомендація)
• час надання першої відповіді	≤ 90 хвилин
• час надання проміжного рішення ²⁾	≤ 6 годин (якомога швидше)
• кінцеве рішення	Визначений час до 10 днів

Примітки:

1) Якщо під час уточнень обставин аварійного становища, фахівці Виконавця та представники Замовника вирішать, що зазначене становище не впливає на працездатність системи в цілому та не є аварійним надання рекомендацій та вирішення проблеми буде надано в робочий час в межах технічної допомоги.

1.5. Звернення в аварійних ситуаціях.

Замовник послуг (фахівець Замовника) звертається до персоналу Виконавця у разі, коли персонал Замовника вже з'ясував, що випадок є аварійним. Персонал Замовника повинен надати наступну інформацію: місцезнаходження, ім'я та посаду фахівця, що звертається, номер для зворотного контакту, а також стислий опис проблеми.

Фахівці Виконавця надають інструкції персоналу Замовника виконати певні дії для оперативного вирішення проблеми. Персонал Замовника проводить усунення аварійного становища на місці під керівництвом спеціалістів Виконавця.

У разі необхідності, на вимогу фахівців Виконавця, контактна особа Замовника послуг, зазначена в запиті, повинна надавати додаткову інформацію у тому числі контакти фахівців та аварійних служб підрядних організацій, які надають послуги Замовнику (Інтернет-провайдери, оператори телекомунікаційної мережі тощо). Для надання кінцевого рішення зобов'язання Виконавця по термінах будуть автоматично подовжені на час, який необхідний Замовнику послуг для збору необхідної інформації або пріоритетність заявленої проблеми буде знижено.

В разі визначення проблеми в аварійному становищі підрядних організацій (Інтернет-провайдери, оператори телекомунікаційної мережі тощо) комунікацію з ними до повного усунення аварійного становища здійснюють фахівці Замовника.

При необхідності фахівці Замовника повинні під керівництвом фахівців Виконавця організувати віддалений доступ до програмно-апаратного комплексу ОДС-103 та повідомити Виконавцю тимчасові логін/пароль для доступу до системи.

Якщо при усуненні аварійного становища буде виявлене несправне обладнання, надати заміну цього обладнання, або відремонтувати повинен Замовник

2. Технічна допомога

2.1. Вступ

Технічна допомога забезпечує швидкий зв'язок з технічним персоналом Виконавця щодо загальних та некритичних питань роботи програмно-апаратного комплексу ОДС-103, її обслуговування та конфігурації. Спеціалісти Виконавця надають відповіді, пояснення та рекомендації у відповідь на запити Замовника послуг, якщо Замовник послуг самостійно не знайшов рішення.

2.2 Забезпечення належних засобів зв'язку для отримання запитів Замовника послуг.

Для отримання запитів на технічну допомогу Замовника Виконавець підтримує в робочому стані засоби зв'язку. Надання технічної допомоги здійснюється в робочий час. Для зручності роботи та збереження архіву запитів рекомендовано оформлювати запити на технічну допомогу через інформаційну систему HelpDesk, яка доступна за посиланням <https://support.monteks.com.ua/>

2.3 Приклади запитів на технічну допомогу:

- консультації фахівців Замовника з загальних питань експлуатації ОДС-103;
- відповіді на технічні питання, що стосуються комутаційної систем «Дніпро-МТ»;
- технічна допомога щодо налаштування спеціалізованого програмного забезпечення, різноманітних баз даних;
- видача рекомендацій фахівцям Замовника з раціонального використання можливостей програмно-апаратного комплексу станції ОДС-103, підвищення експлуатаційних та функціональних характеристик;

2.4 Запити Замовника на технічну допомогу та їх супровід.

Для отримання допомоги щодо технічних питань, пов'язаних з роботою програмно-апаратного комплексу ОДС 103, персонал Замовника разом із запитом Замовник послуг повинен надати наступну інформацію:

- Назва Замовника послуг;
- Відповідальна контактна особа, номер телефону й адреса електронної пошти;
- Короткий опис запиту.

Фахівці Виконавця здійснюють попередній аналіз запиту, зв'язується з контактною особою Замовника для одержання додаткової інформації і надають первинну інформацію. Фахівці Виконавця аналізують запит, всю додаткову інформацію і надають контактній особі Замовника коментар чи повну відповідь. На отримані запити відповідь дається, як правило, за допомогою тих самих засобів зв'язку, по яких вони були отримані. Виконавець веде архів запитів Замовника Послуг.

3. Інформаційно-технічна підтримка та ведення тематичного форуму через WEB портал

3.1 Загальні положення

Інформаційно-технічна підтримка та ведення тематичного форуму через WEB портал Виконавця, здійснюється за адресою www.monteks.com.ua

Метою тематичного форуму є технічна допомога стосовно загальних питань експлуатації програмно-апаратного комплексу ОДС-103, обмін досвідом та думками щодо покращення експлуатаційних властивостей системи між фахівцями Замовника та Виконавця, можливість залишати

відгуки, коментарі та пропозиції щодо вдосконалення комплексу ОДС-103. Крім того, він є місцем, де фахівці Замовника можуть з'ясувати складні для себе питання експлуатації ОДС-103 та знайти відповіді на некритичні питання стосовно роботи ОДС-103 з різної тематики, тощо.

3.2 Доступ до тематичного форуму.

Замовник створює перелік фахівців, які мають право спілкуватися на тематичному форумі (надалі Учасники), та повідомляє Виконавцю наступні дані стосовно них:

ПІБ фахівця Замовника, посада, електронна адреса, Логін для входу

Виконавець надсилає особистий пароль доступу до тематичного форуму кожному фахівцю Замовника на вказану адресу. Відповідальність за зберігання та нерозповсюдження наданої інформації несе фахівець Замовника особисто.

4. Управління даними

4.1 Вступ

Послуги Виконавця з управління даними конфігураційних баз даних призначені для налаштування, виявлення та усунення недоліків спеціалізованого програмного забезпечення ОДС-103.

4.2 Опис послуги

Управління даними має наступні елементи:

- забезпечення доступу до прямого та зворотного ГЕО кодування картографічної систем та надання доступу до інформаційно-картографічних послуг;
- оптимізацію, архівацію та відновлення конфігураційних баз даних програмно-апаратного комплексу ОДС-103;
- надання рекомендацій щодо налаштування, виявлення та усунення недоліків баз даних станції при зміні зовнішніх підключень станції до телефонної мережі та умов маршрутизації викликів 103 (зміні напрямків, значності нумерації, тощо);
- налаштування, виявлення та усунення недоліків конфігураційних баз даних з метою підвищення надійності та оптимізації таблиць маршрутних викликів;
- налаштування, виявлення та усунення недоліків баз даних ОДС-103 в режимі віддаленого доступу;
- налаштування, виявлення та усунення недоліків з експлуатаційних питань та функціонування спеціалізованого програмного забезпечення (ПЗ) в частині автоматичних робочих місць диспетчерів прийому виклику та диспетчерів напрямку програмно-апаратного комплексу оперативно-диспетчерської служби екстреної медичної допомоги;
- налаштування, виявлення та усунення недоліків з експлуатаційних питань та функціонування спеціалізованого програмного забезпечення (ПЗ) в частині мобільних пристроїв бригад екстреної медичної допомоги;
- налаштування, виявлення та усунення недоліків спеціалізованого програмного забезпечення (ПЗ) щодо доступу до інформаційної аналітичної системи «Централь 103» МОЗ України.

Корекція баз даних та спеціалізованого програмного забезпечення не стосуються оновлення, розширення або додавання функціональних та експлуатаційних властивостей зазначеного ПЗ.

4.3 Забезпечення належних засобів зв'язку для отримання запитів Замовника послуг.

Для отримання запитів на управління даними Виконавець підтримує в робочому стані засоби зв'язку. Управління даними здійснюється в робочий час. Для зручності роботи та збереження архіву запитів рекомендовано оформлювати запити на технічну допомогу через інформаційну систему HelpDesk, яка доступна за посиланням <https://support.monteks.com.ua/>

4.4 Запити Замовника на управління даними та їх супровід.

Управління даними виконується за замовленням Замовника або за рекомендацією Виконавця згідно з результатами аналізу ефективності та надійності роботи програмно-апаратного комплексу ОДС-103.

Для отримання допомоги щодо управління даними програмно-апаратного комплексу ОДС 103, персонал Замовника разом із запитом повинен надати наступну інформацію:

- Назва Замовника послуг;
- Відповідальна контактна особа, номер телефону й адреса електронної пошти;
- Короткий опис запиту.

Фахівці Виконавця здійснюють попередній аналіз запиту, зв'язується з контактною особою Замовника для одержання додаткової інформації і надають первинну інформацію. Фахівці Виконавця аналізують запит, всю додаткову інформацію і надають контактній особі Замовника коментар чи повну

відповідь. На отримані запити відповідь дається, як правило, за допомогою тих самих засобів зв'язку, по яких вони були отримані. Виконавець веде архів запитів Замовника Послуг.

5. Профілактичне обслуговування програмно-апаратного комплексу ОДС-103

5.1 Вступ

Фахівці Виконавця, в режимі віддаленого доступу, з залученням фахівців Замовника, виконують роботи з профілактичного обслуговування програмно-апаратного комплексу ОДС-103.

5.2 Опис послуги

Під час планових профілактичних робіт Виконавець виконує оптимізацію складових системи, контролює створення архівних копій програм та баз даних, виконує роботи з контролю та тестуванню за критичними параметрами програмного забезпечення ОДС-103 та операційних систем серверного обладнання і надає рекомендації щодо поліпшення експлуатаційних характеристик та запобігання аварійних становищ.

Фахівці Замовника оформлюють запити та пропозиції щодо профілактичного обслуговування через інформаційну систему HelpDesk, яка доступна за посиланням <https://support.monteks.com.ua/>. Повідомлення повинне містити пропозиції щодо профілактичного обслуговування. Фахівці Виконавця за опрацюванням пропозиції надають Замовнику відповідні рекомендації.

Виконавець веде реєстр встановленого обладнання та версій програмного забезпечення для внутрішніх цілей. Проте відповідальність за повноту переліку обладнання (види апаратного, апаратно-програмного та програмного забезпечення, що перебуває у використанні Замовника) несе Замовник послуг. Замовник послуг повинен надати вичерпну інформацію щодо переліку обладнання та версій програмного забезпечення на запит Виконавця.

5.3 Контроль та тестування програмного забезпечення

Під час профілактичного обслуговування спеціалісти Виконавця виконують роботи з контролю та тестування за критичними параметрами програмного забезпечення всього програмно-апаратного комплексу ОДС-103.

Послуги з контролю та тестування програмного забезпечення проводяться в узгоджений з Замовником термін і супроводжуються відповідними поясненнями та інструкціями. Виконавець гарантує інформаційне обслуговування, яке надаватиме у вирішенні питань, пов'язаних зі змістом зазначених робіт, впродовж робочих годин.

Після закінчення робіт представники Замовника та Виконавця перевіряють функціонування складових систем ОДС-103.

Виконавець:

Замовник:

ТОВ «НВП «МОНТЕКС»

КНП «ОТЦЕМД та МК» ХОР



*Головний про керівника
Заст. директора з АТР*

Довідка-розшифровка

№ п/п	Кількість місяців	Ціна, грн. без ПДВ	ПДВ (20%) грн.	Ціна, грн. з ПДВ
1.	Березень 2024 р.	23 750,00	4 750,00	28500,00
2.	Квітень 2024 р.	23 750,00	4 750,00	28500,00
3.	Травень 2024 р.	23 750,00	4 750,00	28500,00
	Всього:	71 250,00	14 250,00	85 500,00

Виконавець:

Замовник:

ТОВ «НВП «МОНТЕКС»

КНП «ОТЦЕМД та МК» ХОР

