**ДОДАТОК №5**

**ПРОЕКТ ДОГОВОРУ**

**про надання послуг**

м. Львів “\_\_\_” \_\_\_\_\_\_\_ 2022 року

**Виконавчий комітет Львівської міської ради, надалі Замовник,** в особі **керуючого справами виконкому \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**, який діє на підставі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (далі – Замовник), з однієї сторони, та **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** в особі \_\_\_\_\_\_, який діє на підставі \_\_\_\_\_\_ (далі – Виконавець), з іншої сторони, разом – Сторони, а кожний окремо – Сторона, уклали цей договір про закупівлю (далі – Договір) про таке:

1. **ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ**
   1. Виконавець зобов’язується в 2022 році надати Замовникові послуги **за ДК 021:2015: 72250000-2 Послуги, пов’язані із системами та підтримкою (72253200-5 Послуги з підтримки систем) (Технічна та інформаційна підтримка офіційного порталу)**
2. **ЦІНА ДОГОВОРУ**
   1. Ціна Договору становить \_\_\_\_ грн. (\_\_\_\_\_\_\_\_), у тому числі ПДВ – \_\_\_\_\_\_\_\_ грн. (\_\_\_\_\_\_\_\_).
   2. Ціна Договору включає всі витрати, які можуть бути понесені Виконавцем у зв’язку з виконанням ним договірних зобов’язань.
3. **ПОРЯДОК ЗДІЙСНЕННЯ ОПЛАТИ**
   1. Розрахунки за надані Послуги здійснюються Замовником у безготівковому порядку у національній грошовій одиниці України на рахунок Виконавця, згідно виставлених рахунків та актів виконаних послуг протягом п’яти днів
   2. Розрахунки за надані послуги здійснюються шляхом безготівкового перерахунку коштів Виконавець виставляє Замовнику рахунки та акт про надання Послуг.
   3. Прийняття Замовником наданих Виконавцем Послуг здійснюється шляхом підписання Сторонами акту наданих послуг.
   4. Розрахунки здійснюються шляхом перерахування Замовником коштів на розрахунковий рахунок Виконавця протягом 15 (п'ятнадцяти) календарних днів з дня підписання акта приймання-передачі наданих послуг в межах затверджених кошторисних призначень на відповідний період.
   5. У разі зменшення або відсутності бюджетного фінансування Замовник не несе матеріальної відповідальності за несвоєчасне виконання умов Договору.
   6. Вартість Послуг може бути погоджено зменшена Сторонами.
   7. Рахунки, акти та інші документи за фактично надані послуги Замовнику можуть виставлятися в електронній формі за згодою Замовника. Сторони, використовуючи електронну форму при обміні будь – якими документами (актами, рахунками, протоколами тощо) зобов’язані застосовувати кваліфікований електронний підпис (далі – КЕП), який має таку саму юридичну силу, як і власноручний підпис. У разі необхідності електронний документ може бути створений, переданий, збережений і перетворений електронними засобами у письмову (візуальну) форму.
4. **ПОРЯДОК НАДАННЯ ПОСЛУГ**
   1. Виконавець здійснює надання послуг відповідно до Додатку №1.
   2. В разі, якщо за місцезнаходженням Замовника неможливо провести обслуговування внаслідок виходу з ладу чи складної несправності обладнання Замовника, доставка обладнання на ремонт та з ремонту здійснюється Замовником самостійно.
   3. Замовник має право викликати працівника Виконавця в усіх випадках відсутності послуги. Працівник Виконавця зобов'язаний зв’язатися із Замовником щодо вирішення проблеми протягом доби з моменту виклику.
   4. Для звернень Замовника щодо сервісного обслуговування Виконавець виділяє багатоканальний номер телефону \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
   5. Звернення фіксуються в електронній системі обліку звернень.
   6. Визначення часових інтервалів для звернень та/або подання запитів Замовника:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Назва часового інтервалу | Визначення | Метод подачі запитів |
| **Робочий час** | 9:00-18:00 щоденно, виключаючи вихідні, святкові та не робочі дні | Допоміжний:  основний: |
| **Календарний час** | 0:00-24:00 щоденно | основний: |

* 1. Класифікація запитів

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Тип запиту | Визначення | Стратегія вирішення |
| **Інцидент** | Раптова та непередбачувана подія, що призвела до часткового або повного відхилення показників надання послуги та перешкоджає роботі порталу 1580.lviv.ua, Реєстру територіальної громади, Геоінформаційної системи | Ідентифікація причини інциденту та її усунення. Або пошук та імплементація обхідних способів відновлення нормального режиму функціонування послуг.  Основне завдання - максимально швидке відновлення нормального режиму функціонування послуг |
| **Проблема** | Регулярне повторювання однакових інцидентів або неможливість виконання процедур управління | Виконання дослідницьких робіт з метою ідентифікації та постійного або тимчасового вирішення першопричини.  Основне завдання - пошук та вирішення першопричини. |
| **Зміна** | Зміни в конфігурації послуги проведення яких лежить в області відповідальності Виконавця відповідно до Договору | Аналіз наслідків зміни та проведення необхідних конфігураційних процедур |
| **Консультація** | Всі інші звернення стосовно надання та отримання послуг | Надання Замовнику максимально повної та релевантної інформації, що знаходиться в розпорядженні Виконавця |

* 1. Планові відхилення від параметрів надання послуг

Під час проведення регламентних робіт з обслуговування допускається відхилення параметрів послуг від номінального режиму. Такі відхилення вважаються плановими. Виконавець попереджає Замовника про час та тривалість проведення регламентних робіт не менше ніж за 2 робочих дні до їх проведення шляхом надсилання листа на електронну скриньку Замовника.

* 1. Аварійні відхилення

|  |  |
| --- | --- |
| **Параметр** | **Значення** |
| Максимально допустимий час аварійної недоступності послуги | 300 хв/міс |
| Максимально доступний час аварійного погіршення якості послуги | 420 хв/міс |
| Сумарний час планової недоступності послуги в межах вікна обслуговування | 450 хв/міс |

4.10.Послуга технічної підтримки офіційного порталу ЛМР (city-adm.lviv.ua) надається у формі обробки (вирішення) запитів, які надсилаються співробітниками Замовника на визначені канали комунікації Виконавця.

Послуга повинна надаватись лише по окремо виділеному каналу зв’язку, ізольованого від глобальної мережі Інтернет.

4.11. До технічної підтримки входять також послуги:

4.11.1. Оновлення програмного забезпечення серверів (операційні системи, системи управління базами даних)

4.11.2. Моніторинг статусу систем та показників швидкодії з повідомлення відповідальних осіб (завантаженість центрального процесора, завантаженість оперативної пам’яті, доступність вільного простору на дисках , статус запуску сервісів (HTTP(S)/SQL)

4.11.3. Резервне копіювання системи через створення образу системи на щоденній основі у неробочий час.

4.11.4. Програмно апаратний комплекс повинен бути забезпеченим ліцензійним антивірусним програмним забезпеченням з можливістю постійного моніторингу та налаштування політик безпеки та доступу.

4.11.5. Комплекс Замовника повинен забезпечуватись фільтруванням веб-трафіку від DoS/DDoS, мережевих та інших типів атак, що можливі з мережі Інтернет.

4.11.6. Комплекс Замовника повинен забезпечуватись системою комплексного моніторингу апаратного та програмного забезпечення інформаційних систем з можливістю постійного ведення журналів подій

4.11.7. Забезпечити комплекс Замовника необхідними пакетами оновлень програмного забезпечення не пізніше 5 днів з моменту їх публікації.

4.11.8. Забезпечити резервне копіювання усіх інформаційних систем Замовника на щоденній основі з можливістю відновлення даних з резервних копій на обладнанні Виконавця.

4.12. Внесення будь яких функціональних змін (заміна DNS-записів, ІР адрес, версій ОС тощо) в комплексі Замовника повинно здійснюватися лише за письмовим зверненням від Виконавця.

4.13. Виконавець повинен забезпечувати інтеграцію інформаційного комплексу з наявними у Замовника інформаційними системами.

1. **ПРАВА ТА ОБОВ’ЯЗКИ СТОРІН**
   1. **Замовник зобов'язаний:**

5.1.1. Приймати надані послуги згідно з Актами надання послуг за умови належного заповнення документів;

5.1.2. Своєчасно та в повному обсязі проводити оплату за надані послуги;

* 1. **Замовник має право:**
     1. Вiдмовитися вiд прийняття наданих послуг у разi виявлення недолiкiв, якi не відповідають вимогам та умовам зазначеним у Договорі, i не можуть бути усунені Виконавцем, Замовником або третьою особою;
     2. Інiцiювати внесення змiн у Договiр, з врахуванням того, що істотні умови договору про закупівлю не можуть змінюватися після його підписання до виконання зобов’язань сторонами в повному обсязі, крім випадків передбачених ст. 41 ЗУ «Про Публічні закупівлі»;
     3. Достроково розірвати Договір в односторонньому порядку у разі невиконання або неналежного виконання зобов’язань Виконавцем, повідомивши про це Виконавця офіційним листом , з урахуванням положень п. 10.6 цього Договору щодо листування між Сторонами, не менш як за 20 (двадцять) календарних днів до дати розірвання Договору, яка зазначається в листі про розірвання.
     4. Контролювати виконання умов цього Договору;
     5. Зменшувати обсяг закупівлі послуг та загальну вартість цього Договору залежно від реального фінансування видатків. У такому разі Сторони вносять відповідні зміни до Договору, які оформляються додатковою угодою;
     6. Повернути рахунок Виконавцю без здійснення оплати в разі неналежного оформлення документів, зазначених у пункті 3.3 Договору (відсутність печатки, підписів тощо).

5.3. **Виконавець зобов'язаний:**

5.3.1. Надавати Замовнику Послуги в порядку та умовах даного Договору.

5.3.2. Забезпечити надання Послуг, якість яких відповідає умовам, установленим технічним завданням Замовника;

5.3.3. Надавати інформаційне, консультаційне та технічне сприяння Замовнику.

5.3.4. Виставляти рахунки за фактично надані послуги Споживачеві

5.4. **Виконавець має право:**

5.4.1. Своєчасно та в повному обсязі отримувати плату за надані послуги;

5.4.2. Інiцiювати внесення змiн у Договiр, вимагати розiрвання Договору та вiдшкодування збиткiв за наявностi iстотних порушень Замовником умов Договору.

1. **ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН**
   1. У разі невиконання або неналежного виконання своїх зобов’язань за Договором Виконавець та Замовник несуть відповідальність, передбачену законодавством України та Договором.
   2. За порушення строків надання Послуг Виконавець сплачує пеню у розмірі 0,1% від недопоставлених Послуг за кожний день прострочення.
   3. Сплата штрафних санкцій не звільняє Сторони від виконання зобов'язань за Договором.
2. **ОБСТАВИНИ НЕПЕРЕБОРНОЇ СИЛИ (ФОРС-МАЖОРНІ ОБСТАВИНИ)**
   1. Жодна зі сторін цього договору не несе відповідальності за повне або часткове невиконання будь-яких його умов у разі настання обставин непереборної сили (форс-мажорних обставин), як передбачено в п.7.2 цього договору.
   2. Під обставинами непереборної сили (форс-мажорними обставинами) слід вважати обставини, що знаходяться поза контролем волі Сторін Договору і які роблять виконання умов Договору неможливим.
   3. Обставинами непереборної сили (форс-мажорними обставинами) є надзвичайні та невідворотні обставини, що об’єктивно унеможливлюють виконання зобов’язань, передбачених умовами договору (контракту, угоди тощо), обов’язків згідно із законодавчими та іншими нормативними актами, а саме: загроза війни, збройний конфлікт або серйозна погроза такого конфлікту, включаючи але не обмежуючись ворожими атаками, блокадами, військовим ембарго, дії іноземного ворога, воєнний стан, загальна військова мобілізація, військові дії, оголошена та неоголошена війна, дії суспільного ворога, збурення, акти тероризму, диверсії, піратства, безлади, вторгнення, блокада, революція, заколот, повстання, масові заворушення, введення комендантської години, карантину, встановленого Кабінетом Міністрів України, експропріація, примусове вилучення, захоплення підприємств, реквізиція, громадська демонстрація, блокада, страйк, аварія, протиправні дії третіх осіб, пожежа, вибух, тривалі перерви в роботі транспорту, регламентовані умовами відповідних рішень та актами державних органів влади, закриття морських проток, ембарго, заборона (обмеження) експорту/імпорту тощо, а також викликані винятковими погодними умовами і стихійним лихом, а саме: епідемія, сильний шторм, циклон, ураган, торнадо, буревій, повінь, нагромадження снігу, ожеледь, град, заморозки, замерзання моря, проток, портів, перевалів, землетрус, блискавка, пожежа, посуха, просідання і зсув ґрунту, інші стихійні лиха тощо.
   4. Відсутність у виконавця коштів або відповідних дозвільних документів, потрібних для виконання зобов’язань за цим договором, не є обставинами непереборної сили (форс-мажорними обставинами).
   5. Доказом виникнення обставин непереборної сили (форм-мажорних обставин) та строку їх дії є відповідні документи, які видаються Торгово-промисловою палатою України (Сертифікат згідно з чинним законодавством) або відповідними компетентними органами.
   6. Сторона, яка не може виконувати свої зобов'язання за Договором через обставини непереборної сили (форс-мажорні обставини), повинна протягом 10 (десяти) робочих днів з дати виникнення цих обставин повідомити про це іншу Сторону у письмовій формі або електронною поштою на електронну адресу сторони, зазначену в цьому договорі, з урахуванням умов електронного листування між сторонами, передбачених у п.10.6 цього договору з наданням підтверджуючих документів відповідно до п. 7.2 цього договору.
   7. Існування обставин непереборної сили (форс-мажорних обставин) звільняє сторону договору саме від відповідальності за невиконання або неналежне виконання зобов'язання, але не звільняє від обов'язку виконати це зобов'язання після припинення таких обставин. Сторони зобов’язуються здійснювати всі залежні від них дії для повного та своєчасного виконання взятих на себе зобов’язань за цим Договором, але, якщо обставини непереборної сили (форс-мажорні обставини) унеможливлять виконання таких зобов’язань, Сторони звільняються від відповідальності за таке невиконання.
   8. У разі коли строк дії обставин непереборної сили (форс-мажорних обставин) продовжується більш як 15 (п’ятнадцять) календарних днів, кожна зі Сторін має право в односторонньому порядку розірвати договір, повідомивши письмово або електронним шляхом відповідно до умов електронного листування між сторонами (п.10.6 цього договору) про розірвання іншу сторону не пізніше ніж за 5 (п’ять) календарних днів до очікуваної дати розірвання, яка зазначається в повідомленні.
   9. У випадку виникнення обставин непереборної сили (форс-мажорних обставин), які роблять неможливим повне або часткове виконання Стороною своїх зобов’язань за Договором, виконання зобов’язань за цим договором продовжується на строк, відповідний строку дії вказаних обставин».
   10. Дія договору може бути припинена відповідно до положень чинного законодавства.
3. **СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ**
   1. Договір набирає чинності з дати підписання його уповноваженими представниками Сторін та скріплення їх підписів печатками (у разі наявності) і діє   
      по 31.12.2022 , але у будь-якому випадку до повного виконання Сторонами зобов’язань за Договором.
   2. Договір укладається і підписується у двох примірниках, які мають однакову юридичну силу. За домовленістю Сторін формування та обмін документами в межах цього Договору, в тому числі укладених Додаткових угод та Додатків до Договору, зокрема, може здійснюватися шляхом визнання та обміну Електронними документами засобами телекомунікаційного зв'язку, в порядку передбаченому даним розділом з застосуванням положень Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг», Закону України «Про електронні довірчі послуги». Такий договір набирає юридичну, в т.ч. якщо його підписано кваліфікованими електронними підписами (далі – КЕП) уповноважених представників Сторін та скріплений електронними печатками Сторін». Датою документа слід вважати дату зазначену у преамбулі такого документа.
   3. Договір може бути розірваним за взаємною згодою Сторін шляхом укладання додаткової угоди до Договору. Така додаткова угода може бути укладена як електронний документ у розумінні вимог чинного законодавства.
4. **ІНШІ УМОВИ**
   1. Замовник бере бюджетні зобов'язання за Договором та провадить видатки тільки в межах бюджетних асигнувань, встановлених кошторисом.
   2. У випадку виникнення спорів або розбіжностей Сторони зобов'язуються вирішувати їх шляхом взаємних переговорів та консультацій, якщо інше не передбачено умовами цього договору.
   3. У разі недосягнення сторонами згоди спори (розбіжності) вирішуються у судовому порядку.
   4. Всі зміни та доповнення до Договору вносяться письмово, шляхом укладання додаткових угод, які є невід’ємною частиною Договору та вступають у силу після їх підписання Сторонами.
   5. Сторони зобов’язуються повідомити одна одну про зміни адреси, своїх поштових та банківських реквізитів у письмовій формі протягом 10 (десяти ) робочих днів з моменту внесення відповідних змін.

10.6. Сторони цього договору домовились про такі умови електронного листування між сторонами. Про виявлені порушення (недоліки) або про одностороннє розірвання договору тощо замовник повідомляє виконавця шляхом направлення електронного листа на електронну адресу виконавця, зазначену в цьому договорі. Моментом належного повідомлення замовником виконавця в розумінні умов цього договору є наступний робочий день після дня відправки замовником повідомлення (листа) виконавцю відповідно до умов цього договору (далі – Дата належного повідомлення). Дата належного повідомлення є датою фактичної обізнаності виконавця про необхідність прибути до замовника за адресою, зазначеною в цьому договорі для складання сторонами цього договору акта щодо виявлених порушень в роботі обладнання; датою фактичної обізнаності про належне повідомлення його Замовником щодо розірвання договору. Сторони домовились, що роздруківка Замовником електронного повідомлення з електронної адреси Замовника, вказаної в цьому договорі є належним доказом повідомлення Виконавця та отримання Виконавцем повідомлення (листа) згідно умов цього договору. Неприбуття виконавця для складання акта щодо виявлених порушень відповідно до умов цього договору може бути розцінене замовником як переховування від Замовника з метою ухилення від виконання умов цього договору та мати наслідком здійснення Замовником заходів в частині застосування до Виконавця положень цього договору щодо відповідальності Виконавця, а також реалізації права Замовника на одностороннє розірвання цього Договору.

10.7. Істотні умови договору про закупівлю не можуть змінюватися після його підписання до виконання зобов'язань сторонами у повному обсязі, крім випадків передбачених ст. 41 Закону України «Про публічні закупівлі»:

1) зменшення обсягів закупівлі, зокрема з урахуванням фактичного обсягу видатків замовника;

2) збільшення ціни за одиницю товару до 10 відсотків пропорційно збільшенню ціни такого товару на ринку у разі коливання ціни такого товару на ринку за умови, що така зміна не призведе до збільшення суми, визначеної в договорі про закупівлю, - не частіше ніж один раз на 90 днів з моменту підписання договору про закупівлю/внесення змін до такого договору щодо збільшення ціни за одиницю товару. Обмеження щодо строків зміни ціни за одиницю товару не застосовується у випадках зміни умов договору про закупівлю бензину та дизельного пального, природного газу та електричної енергії;

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 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), у тому числі у разі коливання ціни товару на ринку;

6) зміни ціни в договорі про закупівлю у зв’язку зі зміною ставок податків і зборів та/або зміною умов щодо надання пільг з оподаткування - пропорційно до зміни таких ставок та/або пільг з 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) і нормативів, 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 цієї статті.

Дія договору про закупівлю може бути продовжена на строк, достатній для проведення процедури закупівлі/спрощеної закупівлі на початку наступного року в обсязі, що не перевищує 20 відсотків суми, визначеної в початковому договорі про закупівлю, укладеному в попередньому році, якщо видатки на досягнення цієї цілі затверджено в установленому порядку

1. **ДОДАТКИ ДО ДОГОВОРУ**
   1. Невід'ємними частинами Договору є:

Додаток № 1 "Протокол погодження місячної договірної ціни послуг"

1. **МІСЦЕЗНАХОДЖЕННЯ ТА БАНКІВСЬКІ РЕКВІЗИТИ СТОРІН**

|  |  |
| --- | --- |
| **ЗАМОВНИК:** | **ВИКОНАВЕЦЬ:** |

Додаток 1

До Договору №\_\_\_\_\_\_

від «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2022 року

**Протокол погодження**

**місячної договірної ціни послуг**

Виконавець: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Замовник: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ми, що нижче підписалися, представник "Замовника" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, з однієї сторони, та представник "Виконавець" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, з іншої сторони, склали цей Протокол про наступне:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № з.п. | Найменування послуги | Одиниця розрахунку | К-сть місяців | Ціна за од. на міс. (без ПДВ) | Сума  (без ПДВ) | Вартість (з ПДВ) |
| 1 | Інформаційна та технічна підтримка офіційного порталу ЛМР | абонентська плата | 5 |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **ЗАМОВНИК:** | **ВИКОНАВЕЦЬ:** |