

ДОГОВІР № 5308
про надання послуг

м. Київ

19 серпня 2022 року

Комунальне підприємство «Головний інформаційно-обчислювальний центр» (надалі – «Замовник») в особі заступника директора з організації виконання міської цільової програми Цвігуна Дмитра Вікторовича, який діє на підставі довіреності № 1777-Д від 28.12.2021,

та **Товариство з обмеженою відповідальністю «ІНТЕЛЕКТ-СЕРВІС»** (надалі – «Виконавець») в особі директора Попова Костянтина Валерійовича, який діє на підставі Статуту, надалі Замовник і Виконавець також іменуються Сторона, а спільно Сторони, враховуючи результат проведення закупівлі UA-2022-07-15-005353-а «Послуги з технічної підтримки комплексної інформаційно-аналітичної системи управління фінансово-господарською діяльністю в м. Києві й оновлення програмного забезпечення КІАС УФГД», керуючись Цивільним кодексом України, Господарським кодексом України, Законом України «Про публічні закупівлі» та іншими нормативно-правовими актами України, уклали цей Договір про надання послуг (далі – Договір) про нижченаведене.

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

1.1. Виконавець зобов'язується в порядку й на умовах, визначених Договором, надати Замовникові **послуги з технічної підтримки комплексної інформаційно-аналітичної системи управління фінансово-господарською діяльністю в м. Києві (далі – КІАС УФГД) й оновлення програмного забезпечення КІАС УФГД (далі – Послуги)**, а Замовник – прийняти і оплатити такі Послуги.

1.2. Предмет Договору визначено за кодом ДК 021:2015 «Єдиний закупівельний словник» – 72250000-2 Послуги, пов'язані із системами та підтримкою.

1.3. Обсяги закупівлі Послуг можуть бути зменшені Замовником залежно від реального фінансового стану та наявних потреб.

1.4. Перелік та зміст Послуг, строки їх надання, технічні та інші вимоги до них визначаються в Технічних вимогах, що є Додатком 1 до Договору.

2. ЯКІСТЬ ПОСЛУГ

2.1. Виконавець повинен надати Замовнику Послуги, якість яких відповідає вимогам Договору, законодавству України та загальноприйнятим умовам надання такого роду послуг.

3. ЦІНА ДОГОВОРУ ТА ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ

3.1. Ціна Договору не може перевищувати 2 749 500,00 грн (Два мільйони сімсот сорок дев'ять тисяч п'ятсот грн 00 коп.), в тому числі ПДВ 208 250,00 грн (Двісті вісім тисяч двісті п'ятдесят грн 00 коп.).

3.2. Ціна Договору включає всі витрати, пов'язані з наданням Послуг, та дорівнює вартості фактично наданих Послуг протягом терміну його дії.

3.3. Розрахунки за надані Послуги здійснюються щомісяця у розмірі вартості фактично наданих послуг, яка визначається відповідно до Кошторису (Додаток 2 до Договору), з урахуванням пунктів 3.4. - 3.5. Договору.

3.4. Замовник сплачує Виконавцю щомісяця вартість фактично наданих Послуг у сумі не більш ніж сума, що є результатом ділення ціни Договору на кількість місяців його дії, а саме 549 900,00 грн (п'ятсот сорок дев'ять тисяч дев'ятсот гривень 00 коп.), в тому числі ПДВ 41 650,00 грн (сорок одна тисяча шістсот п'ятдесят гривень 00 коп.), навіть якщо вартість фактично наданих Послуг за місяць перевищує цю суму.

При цьому Виконавець не має права вимагати сплати більшої суми, ніж вказана у цьому пункті, або припиняти надання Послуг.

Вказана у цьому пункті сума є граничною вартістю Послуг за місяць незалежно від того, чи перевищує вартість фактично наданих за місяць Послуг вказану суму.

3.5. Розрахунки здійснюються шляхом перерахування Замовником грошових коштів на поточний рахунок Виконавця протягом 10 (десяти) робочих днів з дати підписання Сторонами Акту приймання-передачі наданих послуг за відповідний період.

4. ПОРЯДОК НАДАННЯ ПОСЛУГ

4.1. Місце надання Послуг: м. Київ, вул. Ірпінська, буд. 1.

4.2. Надання Послуг здійснюється відповідно до Технічних вимог, що є Додатком 1 до Договору.

4.3. Виконавець не пізніше 5-го робочого дня місяця, наступного за звітним місяцем, виготовляє Акт приймання-передачі наданих послуг у двох примірниках і надає його Замовнику разом із Звітами щодо наданих послуг, які складаються відповідно до Додатку Г та Д до Технічних вимог (Додаток 1 до Договору), примірником оновленого програмного забезпечення **КІАС УФГД (далі – ПЗ)** (у разі надання такої послуги) та документами згідно з пунктом 6.4. Договору.

4.4. Приймання результатів наданих Послуг здійснюється з урахуванням їх відповідності вимогам Договору комісією Замовника впродовж 7 (семи) робочих днів з дня отримання від Виконавця Акту приймання-передачі наданих послуг і зазначених у пункті 4.3. Договору документів.

Робота комісії завершується складанням протоколу засідання комісії, що містить висновок про відповідність (невідповідність) наданих послуг вимогам Договору, а також, у разі виявлення невідповідностей вимогам Договору, перелік необхідних доопрацювань і строки їх виконання.

4.5. Замовник протягом 7 (семи) робочих днів з дня отримання Акту приймання-передачі наданих послуг зобов'язаний надіслати Виконавцю підписаний Акт приймання-передачі наданих послуг або надати мотивовану відмову від прийняття наданих Послуг.

4.6. У разі мотивованої відмови Замовника від прийняття результатів надання Послуг, Замовник направляє Виконавцю копію протоколу засідання комісії з висновком про невідповідність наданих послуг, підписаного комісією Замовника, із зазначенням переліку необхідних доопрацювань і строками їх виконання.

Виконавець зобов'язаний, без додаткової оплати, вжити всіх заходів й усунути недоліки наданих Послуг відповідно до протоколу засідання комісії з висновком про невідповідність наданих послуг.

5. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

5.1. *Замовник зобов'язаний:*

5.1.1. Своєчасно та в повному обсязі сплачувати вартість належним чином наданих Послуг з урахуванням пунктів 3.3. - 3.5. Договору.

5.1.2. Приймати надані Послуги за Актами приймання-передачі наданих послуг відповідно до умов Договору.

5.1.3. На вимогу Виконавця надавати йому інформацію, необхідну для надання Послуг.

5.1.4. Призначити особу, відповідальну за взаємодію з фахівцями Виконавця для надання Виконавцем Послуг.

5.1.5. При встановленні під час використання результатів наданих Послуг їх недоліків та дефектів, інформувати про це Виконавця.

5.2. *Замовник має право:*

5.2.1. У разі неналежного виконання Виконавцем Договору достроково розірвати Договір в односторонньому порядку шляхом направлення Виконавцю повідомлення у строк за 10 (десять) календарних днів до дати розірвання Договору.

5.2.2. Вимагати від Виконавця надання Послуг у строки, встановлені Договором.

5.2.3. Контролювати якість та строки надання Послуг.

5.2.4. Зменшувати в односторонньому порядку обсяг закупівлі Послуг та, відповідно ціну Договору, залежно від реального фінансування видатків та потреб.

5.2.5. Повернути Виконавцю Акти приймання-передачі наданих послуг без здійснення оплати в разі неналежного надання Послуг, не надання або належного оформлення передбачених пунктом 4.4. Договору документів.

5.2.6. Вимагати від Виконавця надання Послуг, якість яких відповідає умовам Договору.

5.2.7. Відмовитись від приймання Послуг, якщо вони не відповідають умовам Договору.

5.2.8. Вимагати від Виконавця безоплатного виправлення недоліків та дефектів, що виникли внаслідок допущених Виконавцем порушень Договору.

5.2.9. Вимагати від Виконавця відшкодування збитків, якщо вони виникли внаслідок невиконання або неналежного виконання Виконавцем взятих на себе зобов'язань за Договором.

5.3. Виконавець зобов'язаний:

5.3.1. Надавати Послуги якісно, своєчасно та відповідно до всіх вимог Договору.

5.3.2. Дотримуватись робочого розпорядку, що діє у Замовника, правил охорони праці та пожежної безпеки під час перебування на території Замовника.

5.3.3. Оформлювати первинні бухгалтерські документи відповідно до вимог статті 9 Закону України «Про бухгалтерський облік та фінансову звітність в Україні».

5.3.4. Зареєструвати податкові накладні в Єдиному реєстрі податкових накладних згідно з пунктом 201.1 статті 201 Податкового кодексу України. Якщо Виконавець порушує зобов'язання по реєстрації податкових накладних в Єдиному реєстрі податкових накладних, він зобов'язаний відшкодувати Замовнику збитки, завдані таким порушенням (даний пункт Договору є чинним лише за умови, що Виконавець є платником ПДВ).

5.3.5. Призначити особу, відповідальну за взаємодію з фахівцями Замовника для надання Виконавцем Послуг та повідомити про це Замовника.

5.3.6. Усувати безоплатно помилки, недоліки та дефекти, що виникли внаслідок допущених Виконавцем порушень Договору.

Виконавець до закінчення терміну дії Договору або його дострокового розірвання у відповідності до умов Договору, не має права в будь-якому випадку припинити надання Послуг, ані в цілому ані по окремій ІТС, в тому числі у випадку несвоєчасної оплати Послуг або перевищення вартості фактично наданих послуг максимальної суми щомісячної оплати Послуг, визначеної Договором.

5.3.7. Виконувати інші обов'язки, передбачені Договором.

5.4. Виконавець має право:

5.4.1. Своєчасно та в повному обсязі отримувати плату за надані Послуги.

5.4.2. Достроково закінчити надання Послуг за письмовим погодженням із Замовником.

6. ПРАВА НА ОБ'ЄКТИ ІНТЕЛЕКТУАЛЬНОЇ ВЛАСНОСТІ

6.1. Виконавець передає (відчужує) Замовнику в повному обсязі всі майнові права інтелектуальної власності (на всю територію світу, на весь строк дії авторського права: право на використання оновленого ПЗ, включно із документацією на нього; виключне право дозволяти використання оновленого ПЗ, включно із документацією на нього; право перешкоджати неправомірному використанню оновленого ПЗ, включно із документацією на нього, в тому числі забороняти таке використання, інші майнові права інтелектуальної власності, встановлені законодавством України) на оновлене ПЗ, включно із документацією на нього.

6.2. Виконавець не має права використовувати оновлене ПЗ, включно із документацією на нього, та інші об'єкти права інтелектуальної власності за Договором з будь-якою метою й будь-яким способом.

6.3. Сторони домовились, що моментом передачі (відчуження) Виконавцем і моментом прийняття Замовником виключних майнових прав інтелектуальної власності на оновлене ПЗ, включно із документацією на нього, є підписання Сторонами зазначеного в пункті 4.5. Договору Акту приймання-передачі наданих послуг.

6.4. Для державної реєстрації Договору (майнових прав інтелектуальної власності Замовника на оновлене ПЗ) Виконавець надає Замовнику документи, що передбачені Порядком державної реєстрації авторського права і договорів, які стосуються права автора на твір, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 27.12.2001 №1756 «Про державну реєстрацію авторського права та договорів, які стосуються права автора на твір», зокрема:

- відомості про прізвище, ім'я, по батькові першого автора оновленого ПЗ (авторів, якщо їх декілька), його (їх) дату народження, повну поштову адресу, телефон;

- засвідчену Виконавцем копію документа, що підтверджує виключне майнове право на оновлене ПЗ, якщо передачу (відчуження) майнових прав Виконавець здійснює як особа, яка має виключне майнове право на це оновлене ПЗ, але не є автором цього оновленого ПЗ;

- настанову щодо використання оновленого ПЗ, включно із документацією на нього.

Замовник самостійно вирішує, які фрагменти вихідного тексту оновленого ПЗ передати на зберігання.

6.5. Виконавець заявляє, що на момент укладення Договору йому нічого не відомо про права третіх осіб, які могли б бути порушені укладенням Договору.

6.6. У разі якщо до Замовника будуть пред'явлені претензії, позови тощо третіх осіб щодо порушення авторських, патентних прав, комерційних таємниць та інших прав таких третіх осіб, пов'язані зі створенням, використанням оновленого ПЗ, то Виконавець зобов'язується власними силами та за власний рахунок вирішувати усі претензії та позови таких третіх осіб та відшкодувати Замовнику всі понесені ним витрати та збитки в результаті таких претензій, позовів тощо.

6.7. Виконавець гарантує, що майнові права інтелектуальної власності на результати послуг не закладені і не є предметом суперечок з третіми особами. Виконавець гарантує, що на момент передачі Замовнику результатів послуг на виконання Договору, ним будуть врегульовані всі питання і формальності з творцями та/або виробниками та/або авторами результатів послуг (у тому числі і питання, пов'язані з виплатою авторської винагороди), а також гарантує, що у творців та/або виробників та/або авторів результатів послуг відсутні будь-які підстави оспорювати використання майнових прав інтелектуальної власності на результати послуг Замовником.

7. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

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

7.2. За порушення строків виконання зобов'язань за Договором Виконавець за кожний випадок такого порушення сплачує штраф у розмірі 1 % від загальної вартості всіх Послуг, що надані Виконавцем у місяці, що передує місяцю, в якому мало місце зазначене порушення.

7.3. У разі порушення Виконавцем зобов'язань щодо якості Послуг Виконавець сплачує штраф у розмірі 20 % від загальної вартості всіх Послуг, що надані Виконавцем у місяці, що передує місяцю, в якому мало місце зазначене порушення.

7.4. У разі відмови Виконавця зареєструвати податкову накладну в Єдиному реєстрі податкових накладних, сформовану у зв'язку з виконанням Договору, Виконавець сплачує Замовнику штраф у розмірі суми ПДВ, включеної до такої податкової накладної, але не менше 5 000,00 грн (п'яти тисяч грн 00 коп.) за кожну податкову накладну протягом 30 календарних днів з дати отримання відповідної вимоги Замовника (даний пункт Договору є чинним лише за умови, що Виконавець є платником ПДВ).

7.5. У разі співпраці Виконавця з контрагентами, які мають сумнівну репутацію, та такими, що визнані банкрутом або знаходяться в процесі банкрутства, щодо яких порушені кримінальні провадження та/або у результаті його бездіяльності, унаслідок чого Замовнику будуть донараховані податкові зобов'язання та/або будуть застосовані штрафні санкції з посиланням на нікчемність відповідних господарських операцій, та/або Договір буде визнано недійсним (нікчемним), Виконавець зобов'язується компенсувати Замовнику всі збитки, в тому числі стягнуті органами Державної фіскальної служби України штрафні санкції.

7.6. У разі невиконання або неналежного виконання Виконавцем своїх зобов'язань за Договором, Замовник має право застосувати такі оперативно-господарські санкції:

7.6.1. одностороння відмова від оплати за неякісно надані та/або надані з порушенням умов Договору Послуги із звільненням Замовника від будь-якої відповідальності за такі дії;

7.6.2. відмова від прийняття подальшого виконання Договору, порушеного Виконавцем;

7.6.3. встановлення в односторонньому порядку на майбутнє додаткових гарантій належного виконання зобов'язань Виконавцем;

7.6.4. відмова від встановлення на майбутнє господарських (договірних) відносин із Виконавцем.

8. ОБСТАВИНИ НЕПЕРЕБОРНОЇ СИЛИ

8.1. Сторони звільняються від відповідальності за невиконання або неналежне виконання зобов'язань за Договором у разі виникнення обставин непереборної сили, які не існували під час укладання Договору й виникли поза волею Сторін (аварія, катастрофа, стихійне лихо, епідемія, епізоотія, режим військового стану тощо).

8.2. Сторона, що не може виконувати зобов'язання за Договором внаслідок дії обставин непереборної сили, повинна не пізніше ніж протягом 15 днів з моменту їх виникнення повідомити про це іншу Сторону у письмовій формі.

8.3. Доказом виникнення обставин непереборної сили й строку їх дії є відповідні документи, які видаються Торгово-промисловою палатою України або іншим компетентним органом.

8.4. У разі коли строк дії обставин непереборної сили продовжується більше ніж 30 днів, кожна із Сторін в установленому порядку має право розірвати Договір.

9. ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

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

9.2. У разі недосягнення Сторонами згоди, спори вирішуються у судовому порядку відповідно до законодавства України.

10. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ

10.1. Договір набирає чинності з дати його підписання та скріплення печатками Сторін (за їх наявності та у випадку використання) і діє до 31 грудня 2022 року.

10.2. Дія Договору може продовжуватися на строк, достатній для проведення процедури закупівлі на початку наступного року, в обсязі, що не перевищує 20 відсотків суми, визначеної в Договорі, якщо видатки на цю мету затверджено в установленому порядку.

10.3. Закінчення строку дії Договору не звільняє Сторони від відповідальності за його порушення, що мало місце під час дії Договору.

11. АНТИКОРУПЦІЙНІ ПОЛОЖЕННЯ ТА ЗАСТЕРЕЖЕННЯ

10.1. Сторони повністю дотримуються принципів протидії усім формам корупції, забезпечують регулярну оцінку корупційних ризиків в своїй діяльності і здійснюють антикорупційні заходи.

10.2. Усім працівникам як зі сторони Замовника, так зі сторони Виконавця заборонено приймати або пропонувати прямо чи опосередковано в процесі виконання ними своїх обов'язків гроші, подарунки, послуги, будь-які інші матеріальні винагороди з метою спонукання здійснити або не здійснювати певні дії залежно від можливостей їхньої роботи чи посади.

10.3. Сторони зобов'язуються інформувати одна одну про будь-який конфлікт інтересів, факти корупції, що можуть вплинути на виконання Договору.

12. ІНШІ УМОВИ

12.1. Істотні умови Договору не можуть змінюватися після його підписання до виконання зобов'язань Сторонами в повному обсязі, крім випадків, передбачених статтею 41 Закону України «Про публічні закупівлі».

12.2. Протягом терміну дії Договору, а також протягом п'яти років після його розірвання чи припинення умови Договору, додаткових угод до нього, а також відомості, що стали відомі Сторонам у зв'язку з виконанням Договору є конфіденційними і не підлягають розголошенню, крім випадків визначених чинним законодавством України.

12.3. Сторони вживають всіх заходів для того, щоб їхні співробітники не розголошували інформацію, яка вважається конфіденційною за Договором, без попередньої згоди на це другої Сторони.

12.4. Жодна із Сторін не має права передавати свої права та обов'язки за Договором третім особам без письмової згоди на те іншої Сторони.

12.5. Всі письмові повідомлення, передбачені Договором, направляються за адресами, вказаними в Договорі, рекомендованою поштою з повідомленням про вручення, або

вручаються представникам Сторін особисто під розпис. У разі, якщо повідомлення не буде отримано Стороною, що буде підтверджено поверненням поштового повідомлення з відміткою про неможливість вручення, в тому числі на підставі зміни стороною-одержувачем адреси, вказаної в Договорі, про що інша Сторона не була сповіщена, повідомлення вважатиметься отриманим з дати його відправлення незалежно від фактичного отримання.

12.6. Сторони добровільно надають свою безумовну згоду на обробку будь-яких персональних даних, які стали відомими в результаті виконання Договору. Обробка включає, але не обмежується, збиранням, реєстрацією, зберіганням, адаптацією, оновленням, використанням, поширенням та знищенням персональних даних. Також Сторони погоджуються з тим, що після підписання Договору вони звільняються від обов'язку отримувати додаткові згоди на передачу персональних даних, необхідних для належного виконання договірних зобов'язань. Сторони зобов'язуються про зміну своїх персональних даних негайно повідомляти одна одну, надаючи, у разі необхідності, відповідні документи.

12.7. Договір складений при повному розумінні Сторонами його умов та термінології, українською мовою у двох автентичних примірниках, які мають однакову юридичну силу – по одному для кожної із Сторін.

12.8. Умови Договору можуть бути змінені за згодою Сторін у порядку, визначеному законодавством України, шляхом укладання Сторонами додаткової угоди до Договору. Всі зміни та доповнення до Договору будуть мати юридичну силу, якщо вони виконані в письмовій формі та належним чином підписані уповноваженими представниками Сторін. Такі зміни та доповнення до Договору вважаються його невід'ємною частиною.

12.9. Всі виправлення за текстом Договору мають юридичну силу та можуть враховуватися виключно за умови, що вони у кожному окремому випадку датовані та засвідчені підписами Сторін.

12.10. Про зміни реквізитів, установчих документів, організаційно-правової форми тощо Сторони у письмовій формі зобов'язані протягом 7 (семи) робочих днів повідомити одна одну.

12.11. Виконавець є платником податку на прибуток та платником ПДВ на загальних підставах.

12.12. Замовник є платником податку на прибуток та платником ПДВ на загальних підставах.

13. ДОДАТКИ ДО ДОГОВОРУ

13.1. Невід'ємною частиною Договору є його додатки:

13.1.1. Додаток 1 – «Технічні вимоги».

13.1.2. Додаток 2 – «Кошторис».

13. РЕКВІЗИТИ СТОРІН

ЗАМОВНИК:

Комунальне підприємство «Головний інформаційно-обчислювальний центр»
02192, м. Київ, вул. Космічна, буд. 12 А
ЄДРПОУ 04013755
п/р UA143226690000026008300763387
в АТ «Ощадбанк»,
МФО 322669
ПІН 040137526538
Свідоцтво платника ПДВ №100093243
тел.(044)366-81-30, 366-81-04
secretari_gios@kyivcity.gov.ua

Заступник директора з організації виконання міської цільової програми

М. П. /Д. В. Цвігун/

ВИКОНАВЕЦЬ:

Товариство з обмеженою відповідальністю «ІНТЕЛЕКТ-СЕРВІС»
03142, м. Київ, вул. Ірпінська, буд.1
код ЄДРПОУ 22902418
р/р № UA383005280000026009701365780
в АТ «ОТП банк»
МФО 300528
ПІН 229024126587
тел. (044) 206-72-22

Директор

М. П. /К. В. Попов/

ТЕХНІЧНІ ВИМОГИ**Послуги з технічної підтримки комплексної інформаційно-аналітичної системи управління фінансово-господарською діяльністю в м. Києві й оновлення програмного забезпечення КІАС УФГД****1. Загальні відомості**

Дані Технічні вимоги стосуються послуг з технічної підтримки комплексної інформаційно-аналітичної системи управління фінансово-господарською діяльністю в м. Києві (далі – КІАС УФГД) й оновлення програмного забезпечення КІАС УФГД.

Оновлення програмного забезпечення КІАС УФГД (далі – оновлення КІАС УФГД) здійснюється відповідно до змін законодавства України в частині фінансово-господарської діяльності підприємств.

Технічна документація щодо оновлення КІАС УФГД надається Виконавцем одночасно з актом приймання – передачі такого оновлення.

Послуги з технічної підтримки й оновлення КІАС УФГД (далі – Послуги) стосуються КІАС УФГД в частині технічної підтримки в цілому, в частині оновлень - бази KMDA, ZNEK, GRUNT, ROAD.

Програмне забезпечення КІАС УФГД (серверні частини та бази даних), щодо якого надаються Послуги, належить Замовнику та встановлено на його серверах.

Апаратні комплекси КІАС УФГД розміщено на технічних майданчиках Замовника.

Послуги не стосуються системного програмного забезпечення та прикладного програмного забезпечення інших виробників, які встановлені на персональних комп'ютерах Замовника.

2. Визначення термінів

Загальні терміни, скорочення та їх значення наведені у Таблиці 1.

Таблиця 1. Терміни, скорочення та їх значення

Термін	Значення
Апаратний збій	Порушення штатного функціонування апаратних засобів КІАС УФГД, які виникають як наслідок: • тимчасової непрацездатності технічного забезпечення (серверного, периферійного, мережевого або персональних комп'ютерів); • відмови системного програмного забезпечення; • непрацездатності інших програмно-апаратних засобів; • помилкових дій оператора або обслуговуючого персоналу; • впливу інших факторів, у тому числі зовнішніх.
БД	База даних
Відмова (failure)	Відхилення КІАС УФГД від очікуваного результату функціонування або неможливість виконувати функції, визначені вимогами й обмеженнями проектної та експлуатаційної документації, технічними специфікаціями (технічними завданнями) або запитами Замовника. Відмова може бути за таких причин: • апаратні збої, внаслідок яких КІАС УФГД, або системне програмне забезпечення, або програмне забезпечення системи керування базами

Термін	Значення
	даних, з якими взаємодіє програма, набувають не працездатного стану; • програмні дефекти, викликані помилками або недоліками у компонентах програмного забезпечення КІАС УФГД, або у компонентах системного програмного забезпечення, або у компонентах прикладного програмного забезпечення інших виробників; • інформаційні помилки, викликані помилками у вхідних даних, що виникли в процесі передачі цих даних каналами зв'язку, або через збої пристроїв вводу, або внаслідок збоїв інших технічних засобів, або з причин дефектів програмного забезпечення інших виробників; • ергономічні інциденти, викликані помилковими діями оператора під час його взаємодії з комп'ютером, наслідок яких є апаратні збої або інформаційні помилки.
Відповідальна особа Замовника	Особа, яка визначена Замовником для взаємодії з відповідальною особою Виконавця з питань надання Послуг.
Відповідальна особа Виконавця	Особа, яка визначена Виконавцем для взаємодії з відповідальною особою Замовника з питань надання Послуг.
Електронне Звернення	Звернення, яке подано через мережу Інтернет (на електронну пошту) та за допомогою Системи реєстрації звернень
Ергономічний інцидент	Стан КІАС УФГД, коли здійснюється її функціонування в нештатному (некоректному) режимі або видаються неправильні результати, як наслідок помилкових дій оператора під час його роботи з КІАС УФГД через ймовірну недосконалість інтерфейсних рішень у програмному забезпеченні КІАС УФГД, які призводять до регулярних помилкових дій оператора.
Звернення	Звернення Відповідальної особи з боку Замовника до Служби технічної підтримки Виконавця за допомогою телефонного зв'язку або в електронній формі, в якому міститься питання/побажання/вимога щодо функціонування КІАС УФГД або усунення проблемних ситуацій, пов'язаних з експлуатацією КІАС УФГД, наведені причини або приклади помилок в роботі програмного забезпечення або пропозиції з розвитку КІАС УФГД.
Інформаційна помилка (error)	Невідповідність даних, що опрацьовуються або видаються КІАС УФГД, встановленому діапазону значень або порушення вмісту і цілісності цих даних, що можуть виникнути в процесі передачі цих даних каналами зв'язку, або через збої пристроїв вводу, або внаслідок збоїв інших технічних засобів, або з причин дефектів програмного забезпечення КІАС УФГД або програмного забезпечення інших виробників, або як наслідок помилкових дій операторів.
Метадані	Структуровані дані, що представляють собою характеристики описуваних сутностей процесів, що реалізовані в КІАС УФГД, для цілей їх ідентифікації, пошуку, оцінки, управління ними, включаючи відомості про формати, структуру, обсяги та інші формальні властивості інформаційних об'єктів.

Термін	Значення
Моніторинг працездатності КІАС УФГД	Оперативна фіксація наявності проблем у функціонуванні компонентів КІАС УФГД; встановлення місця та характеру Відмови; визначення впливу Відмови на функціонування КІАС УФГД, що дозволяє оптимальним чином встановлювати пріоритети в роботах по усуненню Відмов; проактивне відстеження зміни в роботі КІАС УФГД і запобігання можливим Відмовам.
Недолік (flaw)	Стан КІАС УФГД, коли видаються результати або виконуються дії, які сприймаються користувачем як неправильні, або не виконуються певні дії, які очікуються оператором, і причиною якого може бути невідповідність реалізованих у КІАС УФГД вимог Замовника, які наведено у технічних специфікаціях до систем.
Помилка(error)	Стан КІАС УФГД, при якому генеруються неправильні результати. Причиною помилок є недоліки в операторах програми або в технологічному процесі її розроблення, що призводить до неправильного перетворення вхідної інформації у вихідну.
Програмний дефект (fault)	Стан КІАС УФГД, коли в процесі її функціонування видаються (формуються, виводяться на екран або друкувальний пристрій, передаються до інших комп'ютерних програм тощо) неправильні результати, або припиняється її виконання в штатному режимі, і причиною якого можуть бути невідповідності та ймовірні помилки, допущені в процесі проектування, розробки та/або використання: • бази даних системного програмного забезпечення; • програмного забезпечення КІАС УФГД; • прикладного програмного забезпечення інших виробників. Ймовірні помилки та недоліки можуть існувати у текстах кодів комп'ютерних програм, у SQL-запитах, у метаданих, у проектній, робочій та експлуатаційній документації на програмне забезпечення інших виробників або у технічних специфікаціях Замовника.
Система реєстрації звернень (HELPDESK)	Автоматизована система по роботі із Зверненнями.
SQL (Structured Query Language)	Діалогова мова програмування (мова структурованих запитів) для маніпулювання даними і внесення змін до бази даних, а також управління базами даних.

3. Загальні вимоги щодо надання Послуг

3.1. Опис ролей і функцій Служби технічної підтримки

Служба технічної підтримки – кваліфіковані фахівці Виконавця з високим рівнем знань щодо технологічного функціонування КІАС УФГД, які забезпечують прийом, реєстрацію, опрацювання, закриття Звернень, забезпечують стабільну й безперебійну роботу програмного забезпечення КІАС УФГД, вирішення проблемних ситуацій, пов'язаних з експлуатацією КІАС УФГД, усунення відмов, помилок і недоліків функціонування програмного забезпечення, моніторинг працездатності КІАС УФГД.

3.2. Вимоги до порядку приймання та реєстрації Звернень

3.2.1. Прийом та реєстрація Звернень Відповідальної особи з боку Замовника забезпечується Системою реєстрації звернень (HELPDESK) Виконавця наступними способами:

- 1) засобами телефонного зв'язку на відповідний виділений Виконавцем номер;
- 2) електронним листом на відповідну електронну адресу Виконавця;
- 3) через Систему реєстрації звернень.

3.2.2. Звернення оформлюється у випадках виникнення проблемних ситуацій, пов'язаних з експлуатацією КІАС УФГД, помилок, недоліків, відмов і побажань з розвитку КІАС УФГД, з метою отримання від Виконавця консультацій щодо роботи КІАС УФГД.

3.2.3. У якості додатків до Електронного Звернення Відповідальній особі з боку Виконавця можуть надаватися різноманітні матеріали: копії екранів персональних комп'ютерів, що можуть свідчити про причини виникнення помилки, відеозапис екрану персонального комп'ютера, що відтворює дії, що призвели до виникнення помилки, презентаційні матеріали, інші графічні матеріали тощо (із певними обмеженнями до їх кількості й розміру).

3.2.4. Всі Звернення, що надійшли засобами телефонного зв'язку, повинні бути зареєстровані в Системі реєстрації звернень.

3.2.5. Прийом і реєстрація Звернень за допомогою засобів телефонного зв'язку здійснюється щоденно у робочі дні з 9:00 до 18:00.

3.2.6. Прийом Електронних Звернень здійснюється цілодобово, незалежно від графіку роботи Виконавця.

3.2.7. Служба технічної підтримки Виконавця за необхідності може запросити у Замовника надання додаткових матеріалів або інформації, що сприятимуть оперативному опрацюванню Звернень та усуненню причин Відмов, Помилки та/або Недоліку.

3.2.8. Виконавець для забезпечення надання Послуг створює на власних технічних засобах відповідне тестове середовище для моделювання Помилки, Недоліків і Відмов для тестування у процесі опрацювання Звернень.

3.2.9. У випадках, коли Виконавцю не вдається відтворити Відмову, Недолік та/або Помилку шляхом їх моделювання у тестовому середовищі на технічних засобах Виконавця, відповідальні особи Виконавця й Замовника приймають спільне рішення щодо проведення такого моделювання у тестовому середовищі Замовника та за нагальної обґрунтованої потреби щодо демонстрації виявлених Відмов, Помилки та/або Недоліків на реальних даних КІАС УФГД (на робочій/продуктивній базі даних КІАС УФГД і відповідного середовища в цілому).

3.2.10. Для усунення виявлених Відмов, Помилки та/або Недоліків, які Виконавцю не вдалося відтворити шляхом їх моделювання у тестовому середовищі на технічних засобах Виконавця, кваліфікованим фахівцям Виконавця може бути надано доступ до робочої/продуктивної бази даних КІАС УФГД. Надання доступу регламентується вимогами внутрішніх розпорядчих документів КП ГІОЦ. Доступ фахівцям Виконавця надається на строк, що не перевищує 8 робочих годин.

3.2.11. У випадках, коли Звернення не вирішено в рамках технічної підтримки й виникає необхідність реалізації додаткової вимоги до функціональності КІАС УФГД, а загальні трудовитрати з боку Виконавця на реалізацію вимог зазначеного Звернення не перевищують 3 (три) робочі дні, Виконавець реалізує додаткові вимоги до функціональності КІАС УФГД в рамках укладеного між Виконавцем і Замовником договору щодо надання Послуг без укладення додаткової угоди до нього. Якщо загальні трудовитрати з боку Виконавця щодо виконання вимог Звернення перевищують 3 (три) робочі дні, то Виконавець відхиляє такі Звернення й готує пропозицію для їх реалізації в рамках окремого договору. При цьому рішення про необхідність реалізації вимог, зазначених у Зверненні, приймає Замовник.

3.2.12. За результатами опрацювання Звернення відповідальній особі з боку Замовника надається рекомендація/консультація щодо усунення причин Відмови/Недоліку/Помилки в терміни, зазначені у Додатку А до цих Технічних вимог, і надаються відповідні послуги, які передбачають усунення причини Відмови, Помилки та/або Недоліку.

3.3. Вимоги до порядку опрацювання Звернень

3.3.1. Виконавець за необхідності може запросити у Відповідальній особі з боку Замовника шляхом телефонного дзвінка, засобами електронної пошти або через Систему реєстрації звернень додаткові матеріали або інформацію, що сприятимуть оперативному опрацюванню Звернення та усуненню причин виникнення проблеми.

3.3.2. Після надходження Звернення Служба технічної підтримки опрацьовує Звернення й надає відповідь Відповідальній особі з боку Замовника за допомогою Системи реєстрації звернень або листом на електронну пошту. Після виконання вказаного Звернення вважається закритим.

3.3.3. Звернення повинні опрацьовуватись у залежності від їх типів і рівнів критичності (наведені в Додатку Б до цих Технічних вимог), протягом визначеного часу (згідно з Додатком А до цих Технічних вимог). Пріоритет черговості реагування визначається відповідно до рівня критичності і у межах регламентного часу, а саме:

1) час реакції – час, за який Виконавець зобов'язаний відреагувати на Звернення залежно від типу Звернення та його рівня критичності, тобто надати зворотний зв'язок за Зверненням або прийняти завдання в роботу.

2) термін опрацювання Звернення – час, за який Виконавець зобов'язаний опрацювати й закрити Звернення.

Терміни можуть коригуватися залежно від блокуючих чинників (наявність значної кількості Звернень в один і той самий період) або пріоритету Звернення.

3.3.4. У випадку, коли опрацювати Звернення в терміни, зазначені в Додатку А до цих Технічних вимог, неможливо, Виконавець повинен узгодити із Відповідальною особою Замовника новий термін опрацювання такого Звернення та повідомити про перенесення терміну виконання Звернення шляхом електронного листа на електронну скриньку, зазначену при формуванні та подачі Звернення, або за допомогою телефонного дзвінка, якщо Звернення було прийнято за допомогою засобів телефонного зв'язку.

3.3.5. Опрацювання електронних Звернень та Звернень, отриманих за допомогою засобів телефонного зв'язку, здійснюється щоденно у робочі дні Замовника (понеділок-п'ятниця) з 9-00 до 18-00.

3.3.6. У разі якщо критичні Звернення не усунуто Виконавцем в період його робочого часу, Виконавець забезпечує вирішення критичних Звернень поза робочі години без додаткової оплати Замовником таких послуг.

3.3.7. Графік опрацювання Електронних Звернень та Звернень, отриманих за допомогою засобів телефонного зв'язку, може бути змінено Виконавцем в залежності від кількості Звернень у певні періоди функціонування КІАС УФГД, про що Виконавець повідомляє Замовника в порядку, що зазначено у п. 3.3.4. цих Технічних вимог.

3.3.8. В період надання Послуг, Виконавець щомісяця контролює: кількість Звернень, що надійшли; відкриті та закриті Звернення, відхилені Звернення і процес пошуку рішення.

3.3.9. На вимогу відповідальної особи Замовника протягом двох робочих днів Виконавець повинен надати необхідну статистичну інформацію щодо кількості Звернень, що надійшли, були відкриті, закриті та/або відхилені тощо (Додаток Г до цих Технічних вимог).

3.4. Порядок взаємодії Відповідальних осіб Замовника й Виконавця

3.4.1. Прийом і реєстрація Звернень.

3.4.2. Відповідальна особа Замовника подає Звернення за допомогою телефонного зв'язку або електронною поштою, або за допомогою Системи реєстрації звернень.

3.4.3. Відповідальна особа Замовника під час подачі Звернення надає таку інформацію:

- 1) дату та час виникнення Помилки, Відмови та/або Недоліку;
- 2) опис проблеми і покроковий опис дій для її відтворення Виконавцем;
- 3) у разі наявності скріншоти та графічні пояснення, які можуть допомогти у вирішенні проблеми (матеріали повинні бути надані в форматах: JPG, GIF, PNG) або відеозапис екрану персонального комп'ютера, що відтворює дії, які призвели до помилки);
- 4) періодичність виникнення Помилки, Відмови та/або Недоліку;
- 5) найменування модуля/компонента КІАС УФГД, де виникла Помилка, Відмова та/або Недолік.

3.4.4. Виконавець вносить необхідні дані про Звернення та автора Звернення до Системи реєстрації звернень. Кожному Зверненню присвоюється унікальний реєстраційний номер, визначається рівень критичності і створюється короткий опис. Нумерація повинна бути наскрізною та унікальною.

3.4.5. Рівні критичності Звернень поділяються на три види (визначені в Додатку Б до цих Технічних вимог), один з яких зазначається Замовником при реєстрації Звернення.

3.4.6. Виконавець забезпечує прийом, реєстрацію й опрацювання Звернень згідно з термінами, які визначені у Додатку А до цих Технічних вимог.

3.4.7. Опрацювання Звернень:

3.4.7.1. Звернення опрацьовуються у порядку їх надходження. Максимальний час реакції на Звернення визначається встановленим пріоритетом (згідно з Додатками А та Б до цих Технічних вимог). Поза чергою можуть опрацьовуватися Звернення з критичним пріоритетом, що вимагають екстреного втручання або консультації. До таких Звернень можуть бути віднесені питання відновлення працездатності основних модулів/компонентів КІАС УФГД та в цілому.

3.4.7.2. Вирішення питань, зазначених у Зверненні, може бути відкладено або навіть неможливим з таких основних причин:

- 1) неможливо повторити описану проблему при аналогічному відтворенні дій;
- 2) Відповідальна особа Замовника не може надати вихідну інформацію для виявлення і вирішення проблеми;
- 3) питання потребує детальної діагностики чи доопрацювання функціональності;
- 4) питання виходить за рамки обсягу Послуг;

3.4.7.3. На кожному етапі опрацювання Електронного Звернення Відповідальна особа з боку Замовника отримує від Виконавця електронний лист із відповідним тематичним змістом на електронну скриньку, зазначену при формуванні та подачі Звернення, щодо статусу опрацювання його Звернення.

3.4.7.4. За результатом опрацювання Звернення, отриманого за допомогою телефонного зв'язку, Виконавець телефонує Відповідальній особі Замовника та повідомляє, яким чином опрацьовано його Звернення.

3.4.7.5. Для Звернень Критичного і Високого пріоритету Сторонами може бути передбачений спеціальний режим повідомлення Відповідальної особи Замовника: по мобільному зв'язку через надсилання SMS або використання засобу комунікації Viber, Skype тощо.

3.4.8. Реєстрація та опрацювання Звернень.

3.4.8.1. Звернення реєструється у випадках Відмов та Помилки, Недоліків, викликаних:

- програмними дефектами, виявленими у компонентах КІАС УФГД, з метою усунення цих дефектів;
- програмними дефектами, виявленими у компонентах програмного забезпечення БД, системного програмного забезпечення або прикладного програмного забезпечення інших виробників, з метою здійснення програмними засобами, наданими Виконавцем, заходів щодо усунення наслідків цих дефектів, що призвели до порушення цілісності КІАС УФГД або до помилок у базі даних;
- інформаційними помилками, виявленими під час роботи з КІАС УФГД з метою виправлення цих помилок програмними засобами, наданими Виконавцем;
- ергономічними інцидентами, виявленими під час роботи з КІАС УФГД, з метою здійснення заходів, які сприятимуть запобіганню таких інцидентів;

3.4.8.2. Звернення реєструється також у випадках виявлення недоліків у КІАС УФГД, причини виникнення яких не встановлено, з метою усунення таких недоліків у порядку, що зазначено у п. 3.3.3. цих Технічних вимог.

3.4.8.3. Для Звернень типу «Побажання щодо розвитку Системи» відповідальна особа Виконавця формує перелік таких Звернень та реєструє їх у відповідності до п. 3.4.2. цих Технічних вимог.

3.4.8.4. Звернення реєструється з метою отримання від Виконавця консультації щодо

роботи в КІАС УФГД.

3.4.8.5. Опрацювання Звернення завершується його закриттям.

3.4.8.6. Звернення є закритим у разі:

3.4.8.6.1. Відповідь від Виконавця на електронну пошту Відповідальної особи з боку Замовника, через Систему реєстрації звернень або письмова відповідь щодо вирішення питання, зазначеного у Зверненні;

3.4.8.6.2. Повідомлення Замовника у разі неможливості його вирішення із вмотивованим обґрунтуванням такої неможливості та пропозиціями по вирішенню.

3.5. Вимоги до обсягу та складу Послуг

3.5.1. Вимоги до обсягу та складу послуг з технічної підтримки КІАС УФГД

3.5.2. Технічна підтримка КІАС УФГД має забезпечити безперервну роботу КІАС УФГД згідно з графіком її роботи відповідно до закладеної функціональності та закладеної кількості осіб, яким наданий доступ до КІАС УФГД з відповідними повноваженнями і правами доступу до інформації.

3.5.3. У рамках технічної підтримки КІАС УФГД має здійснюватися Виконавцем:

- а) аналіз, формування та опрацювання Звернень;
- б) технічна підтримка, усунення помилок в роботі та працездатності КІАС УФГД;
- в) усунення, за власний рахунок Виконавця, Помилки, Відмов, Недоліків, які виникли після застосування оновленої версії КІАС УФГД;
- г) усунення, за власний рахунок Виконавця, Помилки, Відмов, Недоліків, що виникають повторно, та за які було проведено оплату у попередні періоди.

3.5.4. У рамках оновлення баз KMDA, ZHEK, GRUNT, ROAD має здійснюватися Виконавцем:

- а) самостійне відслідковування змін до нормативно-правових актів, що обумовлюють внесення змін до КІАС УФГД;
- б) оновлення програмного забезпечення КІАС УФГД, складання відповідної технічної документації щодо цього оновлення;
- в) тестування та налаштування оновлення;
- г) інформування про оновлення шляхом направлення Виконавцем повідомлення на електронну пошту Відповідальної особи Замовника. Повідомлення має містити в собі опис змін програмного забезпечення (оновлення), посилання на завантаження файлу оновлення.

На оновлене програмне забезпечення Виконавець надає таку документацію:

- Загальний опис Системи;
- Керівництво користувача;
- Керівництво адміністратора;
- Інструкція з розгортання та налаштування;
- Програма та методика випробувань.

Оновлення програмного забезпечення здійснюється в термін, що гарантує відповідність КІАС УФГД змінам, що внесені нормативно-правовими актами, на кожен дату таких змін. Для змін в частині формування звітності – з врахуванням встановлених нормативно-правовими актами термінів подання звітності.

Оновлення не повинно призвести до зміни політики безпеки, технології обробки інформації в КІАС УФГД, або необхідності переривання виконання комплексом засобів захисту КІАС УФГД власних функцій захисту.

Послуга з оновлення КІАС УФГД є комплексною, її окремі складові не оплачуються окремо.

3.6. Зобов'язання Виконавця й Замовника

3.6.1. Виконавець й Замовник призначають відповідальних осіб для взаємодії і повідомляють один одному повне ім'я та посаду кожної такої відповідальної особи засобами електронної пошти відповідно до форми, наведеної у Додатку В.

3.6.2. У разі зміни відповідальних осіб Виконавця та/або Замовника, вони повідомляють про це один одного засобами електронної пошти.

3.6.3. Відповідальні особи, яких Замовник призначив для взаємодії з Виконавцем, є єдиними особами, уповноваженими подавати від імені Замовника Звернення. Виконавець не зобов'язаний приймати Звернення від особи, що не є відповідальною.

3.6.4. Відповідальні особи Виконавця – кваліфіковані фахівці Служби технічної підтримки Виконавця.

3.6.5. Замовник зобов'язується:

1) надавати Виконавцю доступ до вихідних даних, документів, необхідних для надання Послуг (якщо немає певних обмежень), відповідно до встановленого у Замовника порядку;

2) в разі потреби надати Виконавцю доступ до КІАС УФГД в обсязі, необхідному для надання Послуг;

3.6.6. Виконавець гарантує, що його працівники, яких залучено до надання Послуг, мають належну та достатню професійну кваліфікацію для надання Послуг.

3.6.7. Виконавець зобов'язується:

1) організувати Замовнику доступ (24 години на добу x 7 днів тижня) для реєстрації Звернень до HELPDESK;

2) надавати консультації відносно роботи КІАС УФГД;

3) приймати, реєструвати, опрацьовувати та закривати всі Звернення згідно з цими Технічними вимогами;

4) усувати всі надані зауваження згідно з цими Технічними вимогами.

5) виконувати інші дії, передбачені цими Технічними вимогами та умовами Договору.

3.6.8. Виконавець щомісяця надає Замовнику Звіт щодо наданих послуг згідно з Додатками Г и Д до цих Технічних вимог.

3.6.9. Виконавець до закінчення терміну дії Договору або його дострокового розірвання у відповідності до умов Договору, не має права в будь-якому випадку припиняти надання Послуг, в тому числі у випадку несвоєчасної оплати Послуг або перевищення вартості фактично наданих послуг максимальної суми щомісячної оплати Послуг, визначеної Договором.

ЗАМОВНИК

Комунальне підприємство «Головний
інформаційно-обчислювальний центр»

Заступник директора з організації
виконання міської цільової програми



/Д. В. Цвігун/

М. П.

ВИКОНАВЕЦЬ

Товариство з обмеженою
відповідальністю «ІНТЕЛЕКТ-СЕРВІС»

Директор



/К. В. Попов/

М. П.

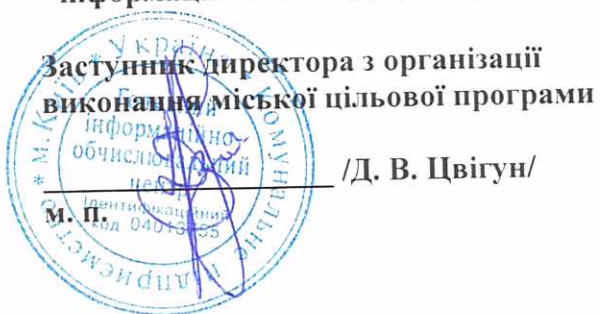
Час реакції та терміни опрацювання Звернень

Таблиця А.1. Час реакції та терміни опрацювання Звернень

Тип звернення	Опис	Пріоритет	Час реакції	Термін опрацювання
Звернення типу «Помилка», «Відмова» або «Недолік»	Звернення щодо Помилки, Відмов, Недоліків та проблемних ситуацій, пов'язаних з експлуатацією КІАС УФГД.	Критичний	30 хвилин	6 години
		Високий	1 година	12 годин
		Низький	2 години	24 години
Звернення типу «Побажання щодо розвитку Системи»	Звернення щодо розвитку КІАС УФГД	Низький	До 2 годин	До 24 годин
Консультація	Звернення щодо потреби в тому чи іншому цільовому роз'ясненні при користуванні КІАС УФГД щодо змісту, якості, зручності, функціональності тощо.	Критичний	30 хвилин	8 години
		Високий	1 година	16 годин
		Низький	2 години	24 годин

ЗАМОВНИК

Комунальне підприємство «Головний інформаційно-обчислювальний центр»



Заступник директора з організації виконання міської цільової програми

/Д. В. Цвігун/

ВИКОНАВЕЦЬ

Товариство з обмеженою відповідальністю «ІНТЕЛЕКТ-СЕРВІС»



Директор

/К. В. Попов/

М. П.

Рівні критичності Звернень

Таблиця Б.1. Рівні критичності Звернень

№	Рівень критичності	Опис
1	Критичний пріоритет	Програмне забезпечення КІАС УФГД під загрозою зупинки роботи, втручання вимагається негайно
2	Високий пріоритет	Програмне забезпечення КІАС УФГД працює частково, суттєво знижена його працездатність.
3	Низький пріоритет	Програмне забезпечення КІАС УФГД працює в штатному режимі, наявні проблеми з певною функціональністю КІАС УФГД

ЗАМОВНИК

Комунальне підприємство «Головний інформаційно-обчислювальний центр»

Заступник директора з організації виконання міської цільової програми



/Д. В. Цвігун/

М. П.

ВИКОНАВЕЦЬ

Товариство з обмеженою відповідальністю «ІНТЕЛЕКТ-СЕРВІС»

Директор



/К. В. Попов/

М. П.

[illegible]

ЗАМОВНИК

Комунальне підприємство «Головний інформаційно-обчислювальний центр»



Заступник директора з організації виконання
міської цільової програми

інформаційно-бібліотечний /Д. В. Цвігун/

Mr. H.

ВИКОНАВЕЦЬ

**Товариство з обмеженою відповідальністю
«ІНТЕЛЕКТ-СЕРВІС»**



Директор

К. В. Попов/

М. П.

Зразок звіту наданих послуг

Звіт № Х/УУУУУ/Г** щодо наданих послуг з технічної підтримки
за період з 20 р. по 20 р.
за Договором про надання послуг № від « » 20 р.

Кількість Звернень протягом звітного періоду:
Кількість відкритих Звернень станом на кінець звітного періоду:
Кількість закритих Звернень за звітний період:
Кількість незакритих прострочених Звернень:

№ з/п	Тип Звернення	№ Звернення	Дата відкриття Звернення	Опис	Пріоритет	Дата закриття Звернення	Години
1.							
2.							
3.							

Цим звітом підтверджується, що послуги з технічної підтримки КІАС УФГД надано в повному обсязі і без зауважень (на технічних засобах Замовника в місці безпосереднього розташування таких засобів).

** Номер звіту записується у форматі № Х/УУУУУ/Г та формується з наступних даних, де: Х – номер звітного періоду, УУУУ – номер договору

Замовник	Виконавець
----------	------------

ЗАМОВНИК
Комунальне підприємство «Головний інформаційно-обчислювальний центр»



ВИКОНАВЕЦЬ
Товариство з обмеженою відповідальністю
«ІНТЕЛЕКТ-СЕРВІС»



Зразок звіту наданих послуг

Звіт № Х/УУУУУ/Г** щодо наданих послуг з оновлення КІАС УФГД у відповідності до змін законодавства України в частині фінансово-господарської діяльності підприємств за період з _____ 20__ р. по _____ 20__ р. за Договором про надання послуг № _____ від «___» _____ 20__ р.

№ з/п	Послуга	Опис	Години
1.	Оновлення КІАС УФГД (назва оновлення)	1.1. Відслідковування змін до нормативно-правових актів 1.2. Розробка оновлення 1.3. Тестування й налаштування оновлення 1.4. Складання відповідної технічної документації	

Цим звітом підтверджується, що послуги з оновлення КІАС УФГД надано в повному обсязі і без зауважень (на технічних засобах Замовника в місці безпосереднього розташування таких засобів).

** Номер звіту записується у форматі № Х/УУУУУ/Г та формується з наступних даних, де: Х – номер звітнього періоду, УУУУ – номер договору

Замовник	Виконавець
----------	------------

ЗАМОВНИК

Комунальне підприємство «Головний інформаційно-обчислювальний центр»

Заступник директора з організації виконання міської цільової програми



М. П.

/Д. В. Цвігун/

ВИКОНАВЕЦЬ

Товариство з обмеженою відповідальністю «ІНТЕЛЕКТ-СЕРВІС»

Директор



М. П.

/К.В. Попов/

КОШТОРИС

1. Оплата наданих Послуг здійснюється Замовником за фактично надані Виконавцем Послуги щомісяця, виходячи з наступного розрахунку:

1.1. Вартість Послуг визначається щомісяця з урахуванням кількості люд/год., що затрачені на їх надання, виходячи з вартості однієї люд/год., що становить:

№ з/п	Склад послуг	Вартість люд/години без ПДВ (грн)	ПДВ (грн)	Вартість люд/години з ПДВ (грн)
1	Технічна підтримка КІАС УФГД	1 062,50	212,50	1 275,00
2	Оновлення програмного забезпечення КІАС УФГД	2 400,00	X	2 400,00

1.2. Максимальна кількість люд/год. на один місяць становить:

№ з/п	Найменування	люд/год.
1	Технічна підтримка КІАС УФГД	196
2	Оновлення програмного забезпечення КІАС УФГД	125

1.3. Максимальна вартість Послуг за один місяць

№ з/п	Склад послуг	Вартість без ПДВ (грн)	ПДВ (грн)	Вартість з ПДВ (грн)
1	Технічна підтримка КІАС УФГД	208 250,00	41 650,00	249 900,00

2	Оновлення програмного забезпечення КІАС УФГД	300 000.00	X	300 000.00
---	--	------------	---	------------

Вказана сума є граничною вартістю Послуг за один місяць незалежно від того, чи перевищує вартість фактично наданих за місяць Послуг вказану суму.

ЗАМОВНИК

Комунальне підприємство «Головний інформаційно-обчислювальний центр»

Заступник директора з організації виконання міської цільової програми



/Д. В. Цвігун/

м. п.

ВИКОНАВЕЦЬ

Товариство з обмеженою відповідальністю «ІНТЕЛЕКТ-СЕРВІС»

Директор



/К.В. Попов/

м. п.

