**ДОДАТОК 4**

*до тендерної документації*

*Примітка: учасник торгів підписує даний документ і скріплює печаткою (за наявності). Учасник не повинен*

**ПРОЄКТ**

**ДОГОВІР № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

|  |  |
| --- | --- |
| м. Київ | «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2024 року |

**Комунальне підприємство «Головний інформаційно-обчислювальний центр»** (далі  – Замовник) в особі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, який (яка) діє на підставі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, та

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (далі – Виконавець) в особі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, який (яка) діє на підставі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, разом іменовані Сторони, а кожна окремо - Сторона, враховуючи результат проведення закупівлі UA \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ «Послуги з верифікації та інформування користувачів за допомогою вхідного дзвінка/SMS-повідомлення/Viber/Push-повідомлень на мобільний телефон», керуючись Цивільним кодексом України, Господарським кодексом України, пунктом десятим Особливостей здійснення публічних закупівель товарів, робіт і послуг для замовників, передбачених Законом України “Про публічні закупівлі”, на період дії правового режиму воєнного стану в Україні та протягом 90 днів з дня його припинення або скасування, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 12 жовтня 2022 р. № 1178, та іншими нормативно-правовими актами України, на виконання пункту 6.4 «Супровід, проведення ремонтів, обслуговування та технічна підтримка мережевої інфраструктури, сервісної мережевої інфраструктури, інфраструктури обробки даних, платформи інтернету речей (ІоТ), мереж доступу, радіомереж, систем отримання та передачі інформації на базі LPWAN та інших сучасних технологій зв’язку, системи відеоконференцзв’язку, комплексної системи відеоспостереження міста Києва, систем забезпечення безпеки, систем моніторингу та кібербезпеки міських сервісів, інформаційно-комунікаційних, інформаційних (автоматизованих), електронних комунікаційних систем, платформ, вебпорталів та сервісів, обладнання, технічних засобів, модулів, програмно-апаратних комплексів, програмного забезпечення, ліцензій» переліку завдань і заходів Комплексної міської цільової програми «Цифровий Київ» на 2024-2025 роки, затвердженої рішенням Київської міської ради від 07.12.2023 №7516/7557, уклали цей Договір (далі - Договір) про таке:

1. **ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ**

**IP - адреса Замовника** – виділена фіксована IP-адреса Замовника, що використовується для відправлення повідомлень Замовником у транспортну мережу.

**Альфанумеричне ім’я** – буквене, цифрове або буквено-цифрове позначення (не більше 11 символів), яке присвоюється Замовнику за його волевиявленням, що відображається на екранах телефонів користувачів замість короткого номера доступу, наданого Замовнику (наприклад, це може бути фірмове найменування, торговельна марка тощо).

**Електронна комунікаційна мережа** – комплекс технічних засобів електронних комунікацій та споруд, призначених для маршрутизації, комутації, передавання та/або приймання знаків, сигналів, письмового тексту, зображень та звуків, у тому числі повідомлень та вхідних дзвінків, що здійснюються з метою верифікації користувача в інформаційно-комунікаційних системах Замовника.

**Звітний період** – календарний місяць, протягом якого Виконавець надавав послуги в рамках Договору.

**Користувач** – споживач електронних комунікаційних послуг (абонент) будь-якого з операторів електронних комунікаційних мереж України або інших країн світу, що надають послуги мобільного та фіксованого телефонного зв’язку з використанням бездротового доступу до електронної комунікаційної мережі, та який ініціював (надав згоду) замовлення на отримання повідомлень від Замовника (в межах надання послуги передачі повідомлень) та/або належним чином зареєстрована у вебсистемах Замовника фізична особа, яка володіє та/або користується кінцевим обладнанням, що здатне отримувати вхідні виклики, з метою авторизації в цій системі Замовника.

**Оператор** – суб'єкт господарювання, який володіє, здійснює експлуатацію та управління електронними комунікаційними мережами та/або пов’язаними засобами й має право на надання послуг мобільного зв’язку (оператор мобільного та фіксованого телефонного зв’язку), незалежно від стандарту, на території України (якого внесено до Реєстру постачальників електронних комунікаційних мереж та послуг, що веде Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв’язку) або інших країн світу; також оператором може бути суб’єкт господарювання, який має право на надання послуг за допомогою програмного додатка миттєвої передачі повідомлень користувачам, інших засобів інформаційного обміну між користувачами, що може бути встановлений на мобільних, планшетних пристроях та персональних комп’ютерах.

**Перехресне посилання** – надання інформації, джерелом/першоджерелом якої не є Замовник, та/або надання інформації (в тому числі рекламного характеру), зміст якої не відповідає тематиці повідомлень та не відповідає темі/торговій марці тощо альфанумеричного імені, як-то, але не обмежуючись: надання інформації щодо подій, послуг, товарів, акцій сторонніх третіх осіб, які є партнерами/клієнтами Замовника та/або проводять вказані події/акції сумісно із Замовником та/або залучили Замовника до рекламного просування власних подій, послуг, товарів, акцій тощо.

**Повідомлення** (SMS/повідомлення у Viber) – сукупність систематизованих даних інформаційно-сервісного змісту, наданих у текстовій формі, які передаються користувачам у формі коротких текстових повідомлень з використанням функціональних і технологічних ресурсів транспортної мережі Виконавця.

**Спам-Повідомлення** – це будь-яке Повідомлення, на отримання якого користувач попередньо не надав згоду, незалежно від його змісту, яке відповідає хоча б одному з таких критеріїв:

− Повідомлення мають однаковий текст і є масовими, тобто доставляються більш ніж десяти Користувачам без їхньої попередньої згоди;

− Повідомлення з однаковим або з різним текстом доставляються одному й тому ж Користувачеві більше ніж 10 (десять) разів на добу;

− Повідомлення призвело до подання скарг Користувачем, виникнення перешкод технічного характеру в роботі обладнання Виконавця або електронній комунікаційній мережі оператора;

− Повідомлення не містить достовірну інформацію про повну назву Замовника;

− Повідомлення не містить номер телефонної лінії сервісного обслуговування Замовника;

− подальше отримання повідомлень Користувач не може припинити шляхом інформування про це Замовника;

− Повідомлення, за які користувача, який отримує таке повідомлення, буде тарифіковано за його отримання, за умови, що Користувач не замовляв такого повідомлення

**Транзакція** – здійснення Виконавцем одного вихідного виклику одному користувачеві/доставка одного повідомлення одному Користувачеві.

**Транспортна мережа** – сукупність апаратних засобів, каналів з’єднання та іншої технологічної інфраструктури, необхідної для побудови і експлуатації автоматизованої системи обміну інформацією між Виконавцем і Замовником, між Виконавцем та операторами, а також між операторами і Користувачами з метою передачі повідомлень Користувачам.

Інші терміни використовуються в значеннях, наведених у чинних нормативно-правових актах України та Технічних вимогах (Додаток 1 до Договору, який є його невід’ємною частиною), далі – Технічні вимоги.

1. **ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ**
	1. Відповідно до пункту 19 Порядку виконання повноважень Державною казначейською службою в особливому режимі в умовах воєнного стану, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України № 590 від 09 червня 2021 року, Виконавець зобов’язується надати Замовнику послуги зв’язку з метою супроводу та підтримки міських інформаційно-телекомунікаційних систем (ІТС), інформаційно-комунікаційних систем (ІКС), надання послуг з верифікації та інформування користувачів ІТС/ІКС, а саме: **Виконавець зобов’язується в порядку й на умовах, визначених Договором, надати Замовнику послуги** **з верифікації та інформування користувачів за допомогою вхідного дзвінка/SMS-повідомлення/Viber/Push-повідомлень на мобільний телефон,** (надалі – Послуги), а Замовник зобов’язується прийняти надані Послуги й здійснити їх оплату на умовах, визначених Договором.
		1. Предмет Договору визначений за кодом Національного класифікатора України ДК 021-2015 «Єдиний закупівельний словник» **-** 64210000-1 Послуги телефонного зв’язку та передачі даних.
	2. Інформація про необхідні технічні, якісні, кількісні та інші характеристики Послуг та особливі умови їх надання визначені у Технічних вимогах.
	3. В залежності від реального фінансування видатків та/або потреб Замовника, обсяги закупівлі можуть бути зменшені Замовником в односторонньому порядку, шляхом направлення Замовником Виконавцю відповідного повідомлення. При цьому, ціна Договору відповідним чином зменшується.

2.4. Виконавець підписанням Договору визнає й підтверджує, що:

2.4.1. На дату підписання Договору він має всі права й правові підстави, необхідні для виконання своїх зобов'язань за Договором.

2.4.2. Укладення й виконання ним Договору не суперечить нормам законодавства України та відповідає його вимогам зокрема щодо отримання та наявності усіх необхідних діючих дозволів та погоджень, а також підтверджує, що укладення та виконання ним Договору не суперечить цілям діяльності Виконавця, положенням його документів чи інших локальних актів. Виконавець підписанням Договору підтверджує наявність всіх дозвільних документів для надання ним Послуг.

1. **ЯКІСТЬ ПОСЛУГ**

3.1. Виконавець повинен надати Замовнику Послуги, якість яких відповідає порядку та умовам, визначеним діючим законодавством України (Законом України «Про електронні комунікації»; Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг, затвердженими постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 № 295, Рішенням Національної комісії з питань регулювання зв’язку України «Про затвердження Положення про якість телекомунікаційних послуг» від 15.04.2010 року № 174, зареєстровано в Міністерстві юстиції України 23.06.2010 р. за № 429/17724);вимогами до якості послуг Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв’язку; іншим нормативно-правовим актам України у сфері електронних комунікацій та вимогам, визначеним Договором.

1. **ЦІНА ДОГОВОРУ**

4.1. Ціна Договору не може перевищувати \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ грн (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_), у тому числі ПДВ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ грн (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) *(якщо Виконавець – платних ПДВ)*.

4.2. Вартість Послуг складається з вартості послуг з передачі Повідомлень та вартості обслуговування Альфанумеричного імені й здійснення вхідних дзвінків на стільникові телефони Користувачів, що становить:

4.2.1. Вартість передачі 1 (одного) Повідомлення з урахуванням обслуговування Альфанумеричного імені 1 (одному) Користувачу *(абоненту будь-якого оператора мобільного та фіксованого телефонного зв’язку України*), а саме:

- Повідомлення (SMS) становить \_\_\_\_\_\_\_\_\_ грн без ПДВ, крім того ПДВ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ грн, всього з ПДВ \_\_\_\_\_\_\_\_\_ грн (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_);

- Повідомлення (Viber) становить \_\_\_\_\_\_\_\_\_ грн без ПДВ, крім того ПДВ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ грн, всього з ПДВ \_\_\_\_\_\_\_\_\_ грн (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_);

- Повідомлення (Push-повідомлень) становить \_\_\_\_\_\_\_\_\_ грн без ПДВ, крім того ПДВ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ грн, всього з ПДВ \_\_\_\_\_\_\_\_\_ грн (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_);

4.2.2. Вартість передачі 1 (одного) Повідомлення (SMS/Viber) з урахуванням обслуговування Альфанумеричного імені 1 (одному) Користувачу *(абоненту будь-якого оператора мобільного зв’язку інших країн світу*) визначається згідно з тарифами Виконавця, що відображаються у Додатку 2 до Договору;

4.2.3. Вартість здійснення 1 (одного) вхідного дзвінка на стільниковий телефон Користувача (*абонента будь-якого оператора мобільного та фіксованого телефонного зв’язку України*) становить \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ грн (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) без ПДВ, крім того ПДВ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ грн, всього з ПДВ \_\_\_\_\_\_\_\_\_ грн (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_).

4.3. Витрати по сервісному (технічному) обслуговуванню Транспортної мережі Виконавець здійснює за власні кошти (без відшкодування Замовником).

4.4. До ціни Договору включено усі витрати Виконавця, пов’язані з виконанням Договору, в тому числі сплата податків, зборів та інших обов’язкових платежів. Не врахована Виконавцем вартість окремих витрат не сплачується Замовником окремо та вважається врахованою у ціні Договору.

1. **ПОРЯДОК ЗДІЙСНЕННЯ ОПЛАТИ**
	1. Оплата Послуг здійснюється наступним шляхом:
		1. До 10 (десятого) числа кожного місяця наступного за Звітним періодом Виконавець передає Замовнику Акт приймання-передачі наданих послуг, додатком до якого є звіт про здійснені дзвінки та передані Повідомлення (далі – Звіт). При цьому вартість Послуг з передачі Повідомлень, вказаних в п.п. 4.2.2. пункту 4.2 розділу 4 Договору, визначається відповідно до вказаного пункту Договору згідно із Звітом та вказується в Акті приймання-передачі наданих послуг як одна послуга із зазначенням загальної вартості (суми) передачі вказаних Повідомлень за Звітний період. Замовник протягом 7 (семи) календарних днів з моменту отримання вищезазначених документів погоджує їх, підписує, скріплює печаткою зі свого боку та передає Виконавцеві або в цей же термін надає мотивовану відмову від підписання.

5.1.2. Розрахунки здійснюються відповідно до ст. 49 Бюджетного кодексу України в національній валюті України – гривні шляхом перерахування Замовником грошових коштів на поточний рахунок Виконавця протягом 20 (двадцяти) робочих днів після підписання Сторонами Акту приймання-передачі наданих послуг (на підставі належним чином оформлених первинних документів) шляхом перерахування коштів на банківський рахунок Виконавця за відповідний період та за умови здійснення відповідного бюджетного фінансування на рахунок Замовника.

5.1.3. У випадку відсутності фінансування або його затримки, розрахунки за надані Послуги здійснюються після надходження бюджетного фінансування для оплати таких Послуг на рахунок Замовника.

Замовник не несе відповідальності за затримку бюджетного фінансування та зобов’язується здійснити оплату вартості наданих Виконавцем Послуг протягом 10 (десяти) робочих днів з дати надходження відповідного бюджетного фінансування на рахунок Замовника.

5.2. Моментом здійснення оплати вважається дата перерахування Замовником грошових коштів на поточний рахунок Виконавця.

5.3. Оплата Послуг не здійснюється за весь час пошкодження Електронних комунікаційних мереж та технічних засобів, що призвело до скорочення переліку Послуг у разі порушення Виконавцем граничних строків усунення пошкодження з дати реєстрації Виконавцем усної чи письмової заяви від Замовника.

1. **НАДАННЯ ПОСЛУГ**
	1. Місце надання Послуг: по всій території Києва.
	2. Організаційні та технічні умови надання Послуг визначені Сторонами у Технічних вимогах.
	3. Замовник стверджує, що інформація, яка міститься в Повідомленнях, отримана Замовником згідно з чинним законодавством України, а її поширення не заборонено чинним законодавством України.
	4. Отримання Замовником Послуг є безкоштовним для Користувача, тобто з особового рахунку Користувача Виконавець не списує кошти внаслідок отримання Повідомлень/вхідних дзвінків від Замовника.
	5. Виконавець готує Акт приймання-передачі наданих послуг на основі статистичних даних Виконавця. Спори стосовно статистичних даних вирішуються Сторонами у разі подання Замовником скарги не пізніше одного місяця з дати повідомлення Виконавцем статистичних даних у Акті приймання-передачі наданих послуг.
	6. Виконавець гарантує вчасну доставку (протягом часу життя Повідомлення відповідно до Технічних вимог) Повідомлень/здійснення дзвінків Користувачам, окрім наступних випадків:
		1. Коли Користувач знаходиться поза зоною досяжності Електронної комунікаційної мережі відповідного Оператора;
		2. Вимкнення (відключення) Користувачем належного йому кінцевого обладнання;
		3. Якщо це дублікати Повідомлень (згідно з п.3.1. розділу 2 Технічних вимог);
	7. Виконавець не несе відповідальності за те, що Повідомлення/вхідні дзвінки не були отримані Користувачем, якщо це сталося з причин, вказаних у п. 6.6 Договору.
	8. Звіт повинен містити інформацію про статус Повідомлень/дзвінків. Статуси Повідомлень приведено в Технічних вимогах.
	9. Послуги вважаються прийнятими з дня підписання Замовником Акту приймання-передачі наданих послуг, додатком до якого є Звіт.
	10. Виконавець припиняє надання Послуг за письмовою заявою Замовника у строк, що не перевищує семи календарних днів з моменту отримання заяви, якщо більший строк не зазначений у заяві.
2. **ПРАВА ТА ОБОВ’ЯЗКИ СТОРІН**

**7.1. Замовник зобов’язаний:**

7.1.1. Формувати та відправляти Повідомлення на обладнання Виконавця з метою їх подальшої передачі Виконавцем для Користувачів до Електронних комунікаційних мереж Операторів за допомогою Альфанумеричних імен протягом годин розповсюдження, визначених Сторонами у Технічних вимогах.

7.1.2. Не використовувати можливість технічного доступу до Транспортної мережі для відправлення Користувачам Повідомлень, тематика яких не визначена в Технічних вимогах.

7.1.3. Не передавати будь-яку інформацію про Користувачів третім особам за винятком випадків, коли надання такої інформації вимагається у відповідності з чинним законодавством України.

7.1.4. Не виконувати зміну тематики Повідомлень без попереднього письмового погодження Виконавця.

7.1.5. Своєчасно та в повному обсязі проводити оплату за надані належним чином Послуги згідно з умовами Договору.

7.1.6. Не передавати в Транспортну мережу Спам-Повідомлення.

7.1.7. У випадку виявлення аварійної недоступності Послуг (АНП), діяти у відповідності до Технічних вимог.

**7.2. Замовник має право:**

7.2.1. Своєчасно отримувати Послуги, якість яких відповідає умовам Договору. В разі виникнення питань щодо якості Послуг має право звертатись до служби сервісної підтримки Виконавця.

7.2.2. Контролювати надання Послуг у строки, встановлені Договором.

7.2.3. Безоплатно отримувати від Виконавця вичерпну інформацію про зміст, якість, вартість та порядок надання Послуг.

7.2.4. Відмовитись від отримання Послуг та достроково розірвати Договір, повідомивши про це Виконавця за 20 календарних днів до запланованої дати розірвання Договору.

7.2.5. В односторонньому порядку зменшити обсяги закупівлі Послуг та ціну Договору залежно від реального фінансування видатків та/або потреб, письмово повідомивши про це Виконавця за 20 календарних днів.

7.2.6. Повернути Виконавцю Акт приймання-передачі наданих послуг без здійснення оплати в разі неналежного оформлення первинних документів, в тому числі Звіту.

7.2.7. Вимагати від Виконавця припинення надання послуг, які він не замовляв, і не здійснювати їх оплату.

7.2.8. Інші права відповідно до чинного законодавства України.

**7.3. Виконавець зобов’язується:**

7.3.1. У порядку та на умовах, визначених Договором, забезпечити здійснення дзвінків та передачу отриманих від Замовника Повідомлень, які відповідають умовам Договору, до відповідних Електронних комунікаційних мереж Операторів, з метою подальшої доставки таких Повідомлень відповідним Користувачам.

7.3.2. З метою сприяння Замовнику у розгляді скарг або претензій, Виконавець на запит Замовника надає йому інформацію щодо оскаржуваної Транзакції: час здійснення дзвінка/ відправки Повідомлення, номер, на який здійснено дзвінок/відправлено Повідомлення, Альфанумеричне ім`я, з якого відправлено Повідомлення, звіт про здійснений дзвінок/доставку Повідомлення. В межах своїх ділових контактів та зв’язків Виконавець вживатиме заходів для врегулювання таких скарг з Операторами.

7.3.3. Надавати до 10 (десятого) числа місяця, наступного за Звітним періодом, Акт приймання-передачі наданих послуг з доданим до нього Звітом, в електронному вигляді статистичні дані щодо обсягу наданих Послуг по здійсненим дзвінкам/доставленим Повідомленням для підтвердження наданих Послуг, які базуються на даних білінгової системи Виконавця.

7.3.4. Не вносити зміни, доповнення та/або додаткової інформації до Повідомлень Замовника без попереднього письмового погодження з Замовником.

7.3.5. Надавати на запит Замовника інформацію про статус здійснення дзвінків/доставки Повідомлень певним Користувачам протягом шести місяців з дати їх здійснення/відправки, в разі направлення такими Користувачами скарг Замовнику.

7.3.6. У випадку запланованої заміни/оновлення програмного та/або апаратного забезпечення, що входить до складу обладнання Виконавця чи/та Електронних комунікаційних мереж Операторів, та яке задіяне при наданні Послуг, діяти у відповідності до Технічних вимог.

7.3.7. У випадку виявлення АНП Виконавцем діяти у відповідності до Технічних вимог.

7.3.8. Підтримувати свою Транспортну мережу у належному робочому стані. У разі необхідності та відповідно до Договору усувати неполадки та недоліки своєї Транспортної мережі.

7.3.9. Надавати вірні статистичні дані. В разі виникнення претензій Замовника щодо обсягу наданих Послуг та статистичних даних, діяти у відповідності до Технічних вимог.

7.3.10. Зберігати записи про надані Послуги протягом строку позовної давності, визначеного законодавством, та надавати інформацію про надані Послуги.

7.3.11. Забезпечувати правильність застосування тарифів.

7.3.12. Забезпечити надання Послуг у строки, встановлені Договором.

7.3.13. Надавати Послуги за встановленими значеннями показників якості відповідно до нормативних документів у сфері електронних комунікацій, Договору, умов надання послуг відповідно до законодавства України.

7.3.14. Вести достовірний облік Послуг, що надаються Замовнику.

7.3.15. Після отримання повідомлення про будь-які дефекти у наданні Послуг або пошкодження Транспортної мережі, або неполадки, або вихід з ладу Транспортної мережі, у визначений Технічними вимогами термін усунути їх.

7.3.16. Попереджати завчасно, але не пізніше 20 календарних днів Замовника про ремонтні роботи на Електронних комунікаційних мережах, а також інші випадки перерви у роботах Електронних комунікаційних мереж та строки відновлення надання Послуг.

7.3.17. У разі припинення діяльності з надання Послуг, письмово попередити Замовника за 3 (три) місяці до дати такого припинення.

7.3.18. Виконувати інші обов’язки відповідно до Договору та законодавства України.

**7.4. Виконавець має право:**

7.4.1. Без попередження призупинити надання Послуг, без застосування до Виконавця штрафних санкцій, у разі необхідності позапланового технічного обслуговування обладнання Виконавця чи/та Електронних комунікаційних мереж Операторів на термін не більше ніж 24 години, а Замовник не має права вимагати ніякої компенсації за період такого призупинення, якщо Виконавець, на запит Замовника, надав обґрунтовані письмові пояснення причин, що викликали необхідність такого позапланового технічного обслуговування. Таке призупинення надання Послуг вважається аварійною недоступністю Послуг (АНП) і Виконавець зобов’язується діяти при цьому у відповідності до Технічних вимог.

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

7.4.3. Відмовитись від надання Послуг та достроково розірвати Договір, повідомивши про це Замовника за 20 календарних днів до запланованої дати розірвання Договору.

7.4.4. Інші права відповідно до чинного законодавства України.

**8. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН**

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

8.2. За порушення строків надання Послуг/ненадання Послуг, Виконавець сплачує Замовнику пеню у розмірі 0,1 відсотка вартості передачі 1 (одного) Повідомлення (пункт 4.2 Договору) за кожне невчасно доставлене/недоставлене Повідомлення та/або за кожний нездійснений дзвінок, за кожний день прострочення, а за прострочення понад тридцять днів - додатково сплачує штраф у розмірі семи відсотків вказаної вартості за кожен окремий випадок невчасної доставки/не доставки Повідомлення та/або нездійснений дзвінок. Сплата пені відбувається шляхом утримання Замовником грошових коштів з суми коштів, що належить до перерахування Виконавцю відповідно до п. 5.1. Договору.

8.3. За прострочення оплати Замовник сплачує Виконавцю пеню у розмірі 0,01 % від суми простроченого платежу за кожний день прострочення, але не більше подвійної облікової ставки Національного банку України, що діяла у період, за який сплачується пеня.

8.4. За безпідставне відключення кінцевого обладнання, Виконавець сплачує Замовнику штраф у розмірі середньодобової вартості надання Послуг за кожен день, протягом якого триває відключення. Середньодобова вартість надання Послуг розраховується, виходячи з вартості Послуг за Звітний період, поділеної на кількість днів у Звітному періоді.

8.5. За безпідставні скорочення чи зміну переліку Послуг, Виконавець сплачує Замовнику штраф у розмірі плати за Звітний період, що передував Звітному періоду, в якому відбулося таке скорочення чи зміна.

8.6. При наданні Послуг Виконавець бере на себе відповідальність за умови та правомірність взаємовідносин з Операторами щодо дотримання вимог, встановлених Законом України «Про електронні комунікації», Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг, затвердженими постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 № 295, та іншими нормативно-правовими актами України у сфері електронних комунікацій.

8.7. Сплата штрафних санкцій, пені та компенсація збитків не звільняє винну Сторону від виконання зобов’язань за Договором.

8.8. Виконавець звільняється від відповідальності перед Замовником і Користувачами за невиконання або неналежне виконання зобов'язань за Договором у випадку аварій в телефонних мережах зв'язку загального користування та мережі Інтернет при використанні цих мереж.

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

8.10. У разі вилучення номерного та/або радіочастотного ресурсу внаслідок порушення Виконавцем законодавства, Виконавець зобов’язаний відшкодувати Замовнику витрати, пов’язані з припиненням надання Послуг.

8.11. Замовник не відповідає перед Виконавцем за несвоєчасне виконання грошових зобов’язань у разі затримки бюджетного фінансування (або відсутності фінансування) або не перерахування коштів органом Державної казначейської служби України.

8.12. У разі невиконання або неналежного виконання Виконавцем своїх зобов’язань за Договором Замовник має право використати такі оперативно-господарські санкції:

8.12.1. Відмова від виконання подальших своїх зобов’язань за Договором зі звільненням від відповідальності за таке невиконання;

8.12.2. Відмова від встановлення на майбутнє господарських (договірних) відносин із Виконавцем.

**9. ОБСТАВИНИ НЕПЕРЕБОРНОЇ СИЛИ**

9.1. 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 та виникли поза волею Сторін. Форс-мажорними обставинами (обставинами непереборної сили) є надзвичайні та невідворотні обставини, що об’єктивно унеможливлюють виконання зобов’язань, передбачених умовами Договору, загроза війни, збройний конфлікт або серйозна погроза такого конфлікту, включаючи, але не обмежуючись ворожими атаками, блокадами, військовим ембарго, дії іноземного ворога, 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, 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, а також викликані винятковими погодними умовами і стихійним лихом, а саме: епідемія, сильний шторм, циклон, ураган, торнадо, буревій, повінь, нагромадження снігу, ожеледь, град, заморозки, землетрус, блискавка, пожежа, посуха, просідання і зсув ґрунту, інші стихійні лиха тощо; перебої в електроживленні, глобальні перебої в роботі українських і міжнародних сегментів мережі Інтернет, збої систем маршрутизації, збої в розподіленій системі доменних імен, збої, викликані хакерськими і DDOS-атаками тощо.

9.2. Сторона, що не може виконувати зобов'язання за Договором унаслідок дії обставин непереборної сили, повинна не пізніше ніж протягом 10 днів з моменту їх виникнення повідомити про це другу Сторону у письмовій формі.

9.3. Доказом виникнення обставин непереборної сили та строку їх дії є відповідні документи, які видаються Торгово-промисловою палатою України, постачальниками електронних комунікаційних послуг або іншим компетентним органом.

9.4. У разі існування обставин, передбачених п.9.1. Договору (за умови дотримання вимог п.9.2. Договору), строк надання Послуг та дія Договору продовжуються на час існування таких обставин.

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

**10. ВИРІШЕННЯ СПОРІВ**

10.1. Договір підлягає регулюванню та тлумачиться у відповідності з чинним законодавством України.

10.2. Будь-які спори та розбіжності, що прямо або опосередковано стосуються чи випливають з Договору, Сторони можуть вирішувати шляхом переговорів.

10.3. Якщо будь-який спір чи розбіжність, що прямо чи опосередковано стосується та випливає з Договору, неможливо вирішити шляхом переговорів, Сторони/а передає/ють вирішення такого спору до господарського суду відповідно до процедури вирішення господарських спорів, встановленою чинним законодавством України.

10.4. Всі скарги та претензії, які виникають у Користувачів у зв’язку з отриманням Повідомлень, подані Користувачами Замовнику, Виконавцю або Операторам не шести місяців з моменту створення Повідомлення Замовником та/або отримання Повідомлення Користувачем, та які виникли з вини Замовника, приймаються та розглядаються виключно Замовником. У цьому випадку Виконавець всебічно сприяє Замовнику, надаючи у п’ятиденний термін на запит Замовника будь-яку інформацію, пов’язану з роботою Транспортної мережі та відправленням Повідомлення, щодо якого виникла скарга та /або претензія. Якщо скарга чи претензія була відкликана Користувачем, така скарга чи претензія не буде вважатись скаргою чи претензією в розумінні Договору. Скарга має бути відкликана Користувачем у формі, в якій вона була подана або письмово.

10.5. Скарги та претензії, які виникають у Користувачів у зв’язку з отриманням Повідомлень та які виникли з доведеної вини Виконавця, приймаються та розглядаються виключно Виконавцем.

**11. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ**

11.1. Договір вступає в силу з моменту його підписання Сторонами та діє до 31 грудня 2024 року, але в будь-якому випадку до повного виконання Сторонами своїх зобов’язань за Договором.

11.2. Договір може бути розірвано за взаємною згодою Сторін шляхом укладання додаткової угоди.

11.3. Замовник через відсутність джерел фінансування та/або подальшої потреби у наданні Послуг має право розірвати Договір в односторонньому порядку. У такому випадку Договір розривається без застосування до Замовника штрафних та оперативно-господарських санкцій. Договір розривається за ініціативою Замовника без укладання додаткової угоди шляхом направлення письмового повідомлення про це Виконавцю за 20 (двадцять) календарних днів до дати розірвання, зазначивши дату розірвання у повідомленні. Договір вважається розірваним (припиненим) з дати, зазначеної в повідомленні Замовника, без будь-якої компенсації за збитки, які Виконавець може понести у зв’язку з таким розірванням Договору.

11.4. Замовник, у разі порушення Договору Виконавцем, має право достроково його розірвати.

**12. АНТИКОРУПЦІЙНІ ЗАСТЕРЕЖЕННЯ**

12.1. При виконанні своїх зобов’язань за Договором Сторони не приймають пропозиції, обіцянки та не одержують неправомірну вигоду за вчинення чи невчинення в інтересах того, хто пропонує, обіцяє чи надає неправомірну вигоду чи в інтересах третьої особи будь-якої дії з використанням наданих Сторонами влади чи службового становища. Не звертаються з проханням надати неправомірну вигоду для себе чи третьої особи за вчинення чи невчинення в інтересах того, хто може надати неправомірну вигоду, чи в інтересах третьої особи будь-якої дії з використанням наданої Сторонами влади чи службового становища. Не пропонують, не обіцяють та не дають службовим особам Сторін неправомірну вигоду за вчинення чи невчинення будь-якої дії з використанням наданої їм влади чи службового становища в інтересах того, хто пропонує, обіцяє чи надає таку вигоду, чи в інтересах третьої особи.

12.2. У разі виникнення у Сторони підозри про те, що відбулося чи може відбутися порушення умов цього Розділу, відповідна Сторона зобов’язана повідомити іншу Сторону в письмовій формі. У письмовому повідомленні Сторона зобов’язана послатися на факти або подати матеріали, що достовірно підтверджують або дають підстави припускати, що відбулося чи може відбутися порушення будь-яких положень вказаного вище пункту цього Розділу іншою Стороною. Після надсилання письмового повідомлення, відповідна Сторона має право зупинити виконання зобов’язань за Договором до отримання підтвердження, що порушення не відбулося або не відбудеться, яке надається не пізніше 14 календарних днів з моменту отримання повідомлення.

**13. ЗАХИСТ ІНФОРМАЦІЇ**

13.1. Сторони зобов'язується не розголошувати та не розкривати інформацію (далі за текстом – Інформація) третім особам та не використовувати її в будь-яких цілях інакше, ніж в цілях належного виконання Договору, як протягом строку його дії, так і після його припинення.

Під Інформацією розуміється, інформація яка:

- зберігається в письмовій, електронній або в будь-якій іншій матеріальній формі й стосується будь-яких персональних даних фізичних осіб;

- є інформацією про відповідні засоби авторизації (логін, пароль), які дозволяють ідентифікувати представників Сторін в комп’ютерних програмах (інформаційних, інформаційно-телекомунікаційних системах тощо);

- надана для виконання Договору або стала відома під час виконання Договору.

13.2. Сторони погоджуються з тим, що будь-яка Інформація, яка передається в усній формі, буде вважатися Інформацією тільки у тому випадку, якщо конфіденційний характер такої інформації буде підтверджений в письмовій формі.

13.3. Будь-яка Інформація буде передаватися Сторонами виключно для обмеженого використання з метою виконання Договору.

13.4. Сторона, якій адресована Інформація (далі за текстом цього розділу – Отримувач), зобов’язується:

13.4.1. Зберігати Інформацію, розкритої Стороною, що її розкриває (далі за текстом цього розділу  – Надавач).

13.4.2. Не використовувати Інформацію без попередньої письмової згоди Надавача.

13.4.3. Надавати доступ до Інформації тільки тим працівникам, яким необхідно знати таку Інформацію для виконання своїх службових обов'язків, Договору. При цьому Отримувач повинен забезпечити дотримання вказаними працівниками зобов’язань щодо збереження інформації, передбачених Договором, й несе відповідальність за дотримання вказаними працівниками зобов’язань щодо захисту інформації, передбачених Договором.

13.5. Кожна Сторона цим визнає, що несанкціоноване розкриття або використання Інформації іншої Сторони може заподіяти непоправну шкоду іншій Стороні.

13.6. Інформація, отримана від Надавача, не буде вважатися Інформацією з обмеженим доступом у випадку:

- Інформація була доступна широкому колу осіб на момент її розкриття Отримувачу;

- Інформація після отримання від Надавача стала доступною широкому колу осіб з джерел, не пов’язаних із Отримувачем;

- Надавач в письмовій формі надав згоду на розкриття Інформації.

13.7. Сторони погоджуються, що Отримувач може надати інформацію третім особам в прямо передбачених чинним законодавством України випадках, які зобов’язують Отримувача поширити таку інформацію на вимогу третіх осіб (рішення суду, офіційний запит правоохоронних або інших компетентних державних органів).

13.8. Зобов'язання, що містяться в цьому Розділі, є чинними впродовж 5 (п’яти) років з моменту одержання конкретної Інформації, незалежно від припинення дії Договору. Виключенням з цього правила є випадки, коли Надавачем встановлено іншу тривалість дії заборони на розголошення, про що Надавач в письмовій формі повідомив Отримувача.

13.9. Припинення дії Договору не припиняє зобов'язань Сторін щодо нерозголошення Інформації, яка була розкрита в період його дії.

13.10. Сторони несуть відповідальність за безпідставне поширення Інформації відповідно до чинного законодавства України. Сторона, що допустила безпідставне поширення Інформації, зобов’язується відшкодувати іншій Стороні збитки, спричинені таким поширенням, а також компенсувати упущену вигоду.

**14. ІНШІ ЗОБОВ’ЯЗАННЯ ВИКОНАВЦЯ**

14.1. Виконавець підтверджує та гарантує, що на момент укладення Договору та протягом всього строку його дії:

(а )  він не є резидентом  та/чи  громадянином російської федерації/республіки білорусь (крім передбачених законодавством виключень), та не є суб’єктом господарювання/юридичною особою, створеним/створеною та/або зареєстрованим/зареєстрованою відповідно до законодавства російської федерації/республіки білорусь;

(б)   російська федерація/республіка білорусь, громадяни російської федерації/республіки білорусь (крім передбачених законодавством виключень), або юридична особа, створена та зареєстрована відповідно до законодавства російської федерації/республіки білорусь, не є кінцевими бенефіціарними власниками (власником) Виконавця  та/або членом та/або учасником (акціонером), що має частку в статутному капіталі Виконавця 10 і більше відсотків;

(в)  Виконавець  не  здійснює продаж товарів, робіт, послуг походженням з російської федерації/республіки білорусь;

(г)   до Виконавця  не застосовано персональні спеціальні економічні та інші обмежувальні заходи (санкції) відповідно до законодавства та/або міжнародних договорів.

14.2. Виконавець зобов’язується:

(а) у разі зміни інформації щодо будь-якої із зазначених вище гарантій, вказаних у п. 14.1 цього Договору, протягом 3 (трьох) робочих днів від дати зміни в статусі інформації письмово проінформувати про це Замовника;

(б)  не залучати третіх осіб, які не відповідають характеристикам, наведеним у п.п. (а)-(г) п. 14.1, до виконання зобов’язань за цим Договором.

14.3. Замовник  має право на розірвання Договору в односторонньому порядку шляхом письмового повідомлення Виконавця  не пізніше ніж за 5 (п’ять) робочих днів до дати такого розірвання у разі:

(а)  виявлення Замовником  обставин, що свідчать про порушення Виконавцем  гарантій, вказаних у п.14.1 та п.п.(б) п.14.2  цього Договору;

(б) отримання від Виконавця повідомлення, зазначеного у п.п.(а) п.14.2 цього Договору.

**15. ІНШІ УМОВИ**

15.1. Істотні умови Договору не можуть змінюватися після його підписання до виконання зобов’язань Сторонами в повному обсязі, крім випадків, передбачених чинним законодавством України.

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

15.3. 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.

15.4. Підписуючи Договір, уповноважені представники Сторін дають згоду (дозвіл) на обробку їх персональних даних, з метою підтвердження повноважень суб’єкта на укладання, зміну та розірвання Договору, а також для забезпечення реалізації адміністративно-правових і податкових відносин, відносин у сфері бухгалтерського обліку та статистики, а також для забезпечення реалізації інших передбачених законодавством відносин. Представники Сторін підписанням Договору підтверджують, що вони повідомлені про свої права відповідно до ст. 8 Закону України «Про захист персональних даних».

15.5. Підписуючи Договір, уповноважені представники Сторін дають згоду (дозвіл) щодо можливості оприлюднення інформації, зазначеної у Договорі та документах, які підтверджують його виконання (Договір, акт приймання-передачі наданих послуг тощо).

15.6. 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.

15.7. 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.

15.8. 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.

15.9. Виправлення у тексті Договору не допускаються, а у випадках їх внесення не мають юридичної сили.

15.10. Зміни та доповнення, додаткові угоди та додатки до Договору є його невід’ємною частиною і мають юридичну силу у разі, якщо вони викладені у письмовій формі, підписані Сторонами і скріплені печатками.

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

15.12. Сторони погодили можливість використання електронного підпису та/або печатки для підписання Договору та в межах його подальшого виконання, в тому числі при складанні первинних документів за Договором. Сторонами погоджено можливість використання електронного підпису та/або печатки в порядку і на умовах, передбачених чинним законодавством України.

15.13. У разі складання документів в електронному вигляді та їх підписання з використанням електронного підпису та/або печатки, проставлення та або відтворення підписів уповноважених представників Сторін та/або печатки (в тому числі у паперовій формі) є необов’язковим.

**16. ДОДАТКИ ДО ДОГОВОРУ**

16.1.Додатками до Договору є:

16.1.1. Додаток 1 – Технічні вимоги.

16.1.2. Додаток 2 – Тарифи на послуги передачі повідомлень абонентам будь-якого оператора мобільного зв’язку інших країн світу.

16.2. Усі додатки до Договору є обов’язковими для виконання Сторонами, якщо вони підписані уповноваженими представниками обох Сторін, скріплені печатками Сторін, мають порядковий номер, а також посилання на дату та номер Договору.

**17. РЕКВІЗИТИ СТОРІН**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ЗАМОВНИК****Комунальне підприємство «Головний інформаційно-обчислювальний центр»****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**М. П. |  | **ВИКОНАВЕЦЬ****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**М. П. |

Додаток 1

до Договору №\_\_\_\_\_\_\_

від \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2024 р.

**ТЕХНІЧНІ ВИМОГИ**

**ІНФОРМАЦІЯ ПРО НЕОБХІДНІ ТЕХНІЧНІ, ЯКІСНІ, КІЛЬКІСНІ**

**ТА ІНШІ ХАРАКТЕРИСТИКИ ПОСЛУГИ**

**Послуги верифікації та інформування користувачів за допомогою вхідного дзвінка/SMS-повідомлення/Viber/Push-повідомлень**

**на мобільний телефон**

Послуги надаються на виконання пункту 6.4 «Супровід, проведення ремонтів, обслуговування та технічна підтримка мережевої інфраструктури, сервісної мережевої інфраструктури, інфраструктури обробки даних, платформи інтернету речей (ІоТ), мереж доступу, радіомереж, систем отримання та передачі інформації на базі LPWAN та інших сучасних технологій зв’язку, системи відеоконференцзв’язку, комплексної системи відеоспостереження міста Києва, систем забезпечення безпеки, систем моніторингу та кібербезпеки міських сервісів, інформаційно-комунікаційних, інформаційних (автоматизованих), електронних комунікаційних систем, платформ, вебпорталів та сервісів, обладнання, технічних засобів, модулів, програмно-апаратних комплексів, програмного забезпечення, ліцензій» переліку завдань і заходів Комплексної міської цільової програми «Цифровий Київ» на 2024-2025 роки, затвердженої рішенням Київської міської ради від 07.12.2023 №7516/7557 з метою надання послуг з авторизації/верифікації та інформування користувачів інформаційно-комунікаційних систем.

**ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ, ОСНОВНИХ ТЕРМІНІВ ТА ВИЗНАЧЕНЬ**

| **Терміни та скорочення** | **Визначення** |
| --- | --- |
| Авторизація/Верифікація | Використовується як другий фактор автентифікації - для підтвердження входу в особистий кабінет, реєстрації на сайті чи в мобільному додатку, здійснення фінансових операцій за допомогою короткого дзвінка на мобільний телефон користувача |
| Альфанумеричне ім’я | Буквене, цифрове або буквено-цифрове позначення (не більше 11 символів), яке присвоюється Замовнику за його волевиявленням, що відображається на екранах телефонів користувачів замість короткого номера доступу, наданого Замовнику (наприклад, це може бути фірмове найменування, торговельна марка тощо) |
| АТС | Автоматична телефонна станція |
| Електронна комунікаційна мережа | Комплекс технічних засобів електронних комунікацій та споруд, призначених для маршрутизації, комутації, передавання та/або приймання знаків, сигналів, письмового тексту, зображень та звуків, у тому числі повідомлень та вхідних дзвінків, що здійснюються з метою верифікації користувача в інформаційно-комунікаційних системах Замовника |
| Замовник | Комунальне підприємство «Головний інформаційно-обчислювальний центр» |
| Заборонене повідомлення | Текст, зображення, аудіо- або відеоматеріали, які порушують законодавство. Це можуть бути матеріали з образами, спровокованою ненавистю, порушенням авторських прав, насильством або іншими неприпустимими елементами, залежно від правил та регуляції в конкретному контексті |
| Кінцеве обладнання користувача | Мобільний пристрій (телефон та/або смартфон, та/або планшет, та/або інший подібний пристрій) та/або ноутбук, та/або персональний комп’ютер користувача, на якому встановлений додаток Viber та який здатний приймати повідомлення (в межах надання послуги передачі повідомлень) та/або обладнання, яке здатне отримувати вхідні виклики з метою проведення відповідної авторизації користувача в системі Замовника (в межах надання послуги авторизації по дзвінку) |
| Кінцеве обладнання Замовника | Сукупність програмно-апаратних засобів Замовника, що з одного боку може взаємодіяти з користувачем та/або має інші можливості щодо формування повідомлень, призначених для передачі користувачеві, з іншого − взаємодіяти з обладнанням Виконавця для передачі таких повідомлень у межах отримання послуги |
| Користувач | Споживач електронних комунікаційних послуг (абонент) будь-якого з операторів електронних комунікаційних мереж України або інших країн світу, що надають послуги мобільного та фіксованого телефонного зв’язку з використанням бездротового доступу до електронної комунікаційної мережі, та який ініціював (надав згоду) замовлення на отримання повідомлень від Замовника (в межах надання послуги передачі повідомлень) та/або належним чином зареєстрована у вебсистемах Замовника фізична особа, яка володіє та/або користується кінцевим обладнанням, що здатне отримувати вхідні виклики, з метою авторизації в цій системі Замовника |
| Мобільний додаток | Програмне забезпечення, що працює на операційній системі iOS або Android і яке надає можливість доступу користувачів до інформаційних матеріалів Замовника та передачі користувачам Push-повідомлень від Замовника |
| Обладнання Виконавця | Сукупність апаратно-програмних засобів, необхідних для обміну інформацією між Виконавцем і Замовником з метою надання послуг, за допомогою яких забезпечується доступ Виконавця до електронних комунікаційних мереж операторів |
| Оператор | Суб’єкт господарювання, який володіє, здійснює експлуатацію та управління електронними комунікаційними мережами та/або пов’язаними засобами й має право на надання послуг мобільного зв’язку (оператор мобільного та фіксованого телефонного зв’язку), незалежно від стандарту, на території України (якого внесено до Реєстру постачальників електронних комунікаційних мереж та послуг, що веде Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв’язку) або інших країн світу; також оператором може бути суб’єкт господарювання, який має право на надання послуг за допомогою програмного додатка миттєвої передачі повідомлень користувачам, інших засобів інформаційного обміну між користувачами, що може бути встановлений на мобільних, планшетних пристроях та персональних комп’ютерах |
| Перехресне посилання | Надання інформації, джерелом/першоджерелом якої не є Замовник, та/або надання інформації (в тому числі рекламного характеру), зміст якої не відповідає тематиці повідомлень та не відповідає темі/торговій марці тощо альфанумеричного імені, як-то, але не обмежуючись: надання інформації щодо подій, послуг, товарів, акцій сторонніх третіх осіб, які є партнерами/клієнтами Замовника та/або проводять вказані події/акції сумісно із Замовником та/або залучили Замовника до рекламного просування власних подій, послуг, товарів, акцій тощо |
| Повідомлення (SMS/повідомлення у Viber) | Сукупність систематизованих даних інформаційно-сервісного змісту, наданих у текстовій формі, які передаються користувачам у формі коротких текстових повідомлень з використанням функціональних і технологічних ресурсів транспортної мережі Виконавця |
| Послуга з боротьби зі фродом | Послуга, яка полягає у виявленні випадків фроду та дозволяє відслідковувати, блокувати й коригувати рівень надходження і генерації повідомлень |
| Спам-повідомлення | Будь-яке повідомлення, на отримання якого користувач попередньо не надав згоду, незалежно від його змісту, яке відповідає хоча б одному з таких критеріїв:* повідомлення мають однаковий текст і є масовими, тобто доставляються більш ніж десяти користувачам без їхньої попередньої згоди;
* повідомлення з однаковим або з різним текстом доставляються одному й тому ж користувачеві більше ніж 10 (десять) разів на добу;
* повідомлення призвело до подання скарг користувачем, виникнення перешкод технічного характеру в роботі обладнання Виконавця або електронній комунікаційній мережі оператора;
* повідомлення не містить достовірну інформацію про повну назву Замовника;
* повідомлення не містить номер телефонної лінії сервісного обслуговування Замовника;
* подальше отримання повідомлень користувач не може припинити шляхом інформування про це Замовника;
* повідомлення, за які користувача, який отримує таке повідомлення, буде тарифіковано за його отримання, за умови, що користувач не замовляв такого повідомлення
 |
| Транзакція | Здійснення Виконавцем одного вихідного виклику одному користувачеві/доставка одного повідомлення одному користувачеві |
| Транспортна мережа | Сукупність апаратних засобів, каналів з’єднання та іншої технологічної інфраструктури, необхідної для побудови і експлуатації автоматизованої системи обміну інформацією між Виконавцем і Замовником, між Виконавцем та операторами, а також між операторами і користувачами з метою передачі повідомлень користувачам |
| Фрод | Несанкціонована, шахрайська діяльність та/або окремі дії з ініціації запитів на отримання повідомлень, що здійснюється штучно та призводить до аномального збільшення кількості повідомлень, які відправляє Замовник у відповідь на ці запити (такі запити на отримання повідомлень ініціюються за короткий проміжок часу з використанням статичної ІР-адреси та не спрямовані на отримання електронних комунікаційних послуг у порядку, встановленому чинним законодавством України; надсилання більше ніж чотирьох повідомлень для відправки на той самий номер телефону користувача протягом п’яти хвилин) |
| Час життя повідомлення | Певний період часу залежно від типу/способу передачі повідомлення, протягом якого Виконавець буде намагатися доставити користувачу відповідне повідомлення, яке було відправлене, але не могло бути доставлене з першого разу  |
| API | Application Programming Interface – прикладний програмний інтерфейс |
| IP-адреса Замовника | Виділена фіксована IP-адреса Замовника, що використовується для відправлення повідомлень Замовником у транспортну мережу |
| Push-повідомлення | Форма/спосіб передачі повідомлення у вигляді текстового повідомлення, сформованого з алфавітно-текстових та цифрових знаків будь-якою мовою (текст), що складається максимум зі 200 символів при використанні латинського алфавіту (Latin 1 (ISO-8859-1) 7bit) чи кирилиці (UCS2 (ISO/IEC-10646) 16-bit), та самостійно формується Замовником і передається користувачам Замовника, які є користувачами мобільного додатка (визначення наведено вище), та відображається на екрані кінцевого обладнання користувача в разі підключення користувача до мережі Інтернет і наявності встановленого та активованого мобільного додатка на кінцевому обладнанні користувача. У випадку, якщо довжина тексту перевищує зазначену вище кількість символів, Push-повідомленням буде вважатись 1 (одна) частина тексту, сформована Замовником, що складається з 200 символів |
| SDK | Набір засобів розроблення, що дозволяє фахівцям з програмного забезпечення створювати програми для певного пакета програм, програмного забезпечення базових засобів розроблення, апаратної платформи, комп’ютерної системи, ігрових консолей, операційних систем та інших платформ |
| Viber-повідомлення | Форма/спосіб передачі повідомлення, яке формується та замовляється Замовником і передається на кінцеве обладнання користувачів через додаток Viber (Viber Application) і при цьому направлення яких погоджено/дозволено компанією «Viber». Повідомлення, що направляється через додаток Viber (Viber Application) може містити текст (до 1000 знаків кириличного чи латинського алфавіту), зображення, кнопки (з посиланнями на URL-адреси) залежно від типу повідомлення. За змістом (інформацією, що міститься в Viber-повідомленні) Viber-повідомлення поділяються на транзакційні й рекламні та/або привітальні.Транзакційні Viber-повідомлення  персональні інформативні (сервісні) та транзакційні повідомлення не рекламного характеру, що містять виключно текст (без будь-якого мультимедійного вмісту, зокрема зображень, відео, світлин, посилань/гіперпосилань, кнопок тощо), спрямовані на певного користувача і містять інформацію про конкретну операцію/транзакцію, виконану для такого користувача (окрім будь-яких заборонених повідомлень), на отримання яких користувач надав попередню явно виражену письмову згоду (оброблення замовлень, операції з рахунками користувача, повідомлення про списання/отримання коштів та інші аналогічні сервісні (транзакційні) повідомлення). Для уникнення сумнівів будь-які повідомлення, які містять будь-які мультимедійні матеріали, включаючи, але не обмежуючись, зображення, відео, світлини, посилання/гіперпосилання, кнопки тощо, будуть розглядатися як рекламні та/або привітальні повідомлення і матимуть відповідну тарифікацію |
| SMS-повідомлення або SMS | Форма/спосіб передачі повідомлення у вигляді сукупності систематизованих алфавітно-текстових та цифрових знаків (текст), що формується Замовником та передається для користувачів Замовника і складається зі 160 символів при використанні латинського алфавіту (Latin 1 (ISO-8859-1) 7bit) або 70 символів при використанні кирилиці (UCS2 (ISO/IEC-10646) 16-bit). У випадку, якщо довжина тексту перевищує зазначену вище кількість символів, повідомленням буде вважатись 1 (одна) частина тексту, сформована Замовником, що складається зі 153 символів при використанні латинського алфавіту або 67 символів при використанні кирилиці |

1. **Опис послуги**

Послуги з верифікації та інформування користувачів за допомогою вхідного дзвінка/SMS-повідомлення/Viber/**/**Push-повідомлень на мобільний телефон (далі - послуги) передбачають надання комплексу послуг зі здійснення вхідного дзвінка на стільниковий телефон користувачів з віртуальної АТС, передачі повідомлень для користувачів з використанням бездротового доступу до електронної комунікаційної мережі України (SMS) та мереж операторів інших країн світу, передачі повідомлень у месенджер Viber, а саме:

* + здійснення вхідного дзвінка на стільниковий телефон користувачів;
	+ передачі Push-повідомлень для користувачів інформаційно-комунікаційних систем;
	+ передачу повідомлень для користувачів інформаційно-комунікаційних систем з використанням бездротового доступу до електронної комунікаційної мережі України та передачу SMS-повідомлень до мереж операторів інших країн світу, за винятком Білорусі, Росії та Північної Кореї;
	+ передачу повідомлень для користувачів інформаційно-комунікаційних систем з використанням бездротового доступу до електронної комунікаційної мережі України та передачу Viber−повідомлень до мереж операторів інших країн світу, за винятком Білорусі, Росії та Північної Кореї.
	1. **Послуга верифікація по дзвінку (авторизація по дзвінку)**

Послуги верифікації за допомогою вхідного дзвінка мають передбачати:

1. Форму надання послуги:
* тип роботи сервісу: автоматичний виклик з випадкового номера телефону або генерація коду перевірки на боці Замовника;
* IP-адреса/адреси, з яких будуть надсилатися http-get-запити (можуть бути як постійні, так і динамічні). У випадку надання Замовником динамічної IP-адреси створюються та передаються для налаштування API-ключ.
1. Деталі надання послуги:
* після отримання дзвінка користувач підтверджує верифікацію шляхом введення останніх 3 або 4 цифр номера, з якого надходить дзвінок.

Виконавцем має бути реалізовано дві методики взаємодії:

* реєстрація та обмін даними з використанням постійної IP-адреси (при зміні адреси необхідне попередження за 1 добу);
* реєстрація та обмін даними з використанням динамічної IP-адреси (з використанням Digest HTTP-верифікації за індивідуальним логіном і паролем).
	1. **Опрацювання запитів**

Вебсервіс повинен мати можливість опрацьовувати запити Замовника в трьох режимах роботи, а саме:

1. Отримувати номер користувача та автоматично виконувати короткий виклик з випадкового номера.

Приклад запиту:

<https://pbx.iweb.co.ua/api/accept.php>

{

"number":"380991234567"

};

Приклад відповіді: {

"success": "true",

"code": "200",

"callid": "f5e036a40",

"message": "Запит прийнято в обробку. Формується виклик з +38089123X\_1239"

}.

1. Отримувати запит з номером користувача та номером, з якого потрібно виконати короткий виклик (генерація коду перевірки на боці Замовника).

Приклад запиту:

<https://pbx.iweb.co.ua/api/accept.php>

{

"number":"380991234567",

"code":"354"

}.

Приклад відповіді:

{

"success": "true",

"code": "200",

"callid": "11529f23f",

"message": "Запит прийнято в обробку. Формується виклик з +38089123X\_354"

}.

1. Отримувати запит з номером користувача та проводити автоматичне інформування користувача за допомогою програвання аудіофайлу та наступним завершенням виклику або підтвердженням з боку користувача шляхом використання голосового меню IVR (DTMF-сигнал обраного пункту).

Таблиця 1. Типи запитів

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Тип** | **Назва**  | **Набір параметрів запиту** |
| MIC | Короткий виклик | Number [getback] [code] |
| CAI | Виклик з інформуванням | number [interacitve] idf [getback] [retries] |

Таблиця 2. Опис параметрів запиту

| **Параметр** | **Тип** | **Опис** |
| --- | --- | --- |
| Number | MIC, CAI | Телефонний номер у національному форматі – 10 знаків, на який буде виконано виклик (наприклад, 0ХХХХХХХХХ) |
| Code | MIC, CAI | Може бути використаний у випадку генерації коду перевірки на боці Замовника та, відповідно, до генерації номера, з якого прийде виклик користувачеві. У випадку відсутності параметра номер буде згенеровано на боці Виконавця |
| Getback | MIC, CAI | URL зворотної адреси відповіді за статусом на виконання виклику по отриманому запиту (якщо користувач не відповів на виклик від 0 до N, де N задано параметром «retries»). Приклад: mydomain.com.ua/syte/getback/ |

Тривалість вхідного виклику має складати 10 секунд.

* 1. **Послуга передачі Push-повідомлень**

Для того, щоб послуги передачі Push-повідомлень могли надаватися Замовнику, повинна бути надана можливість Замовнику інтегрувати SDK, наданий Виконавцем, у свій мобільний додаток.

Замовник зобов’язується забезпечити встановлення власного мобільного додатка (з інтегрованим SDK) або мобільного додатка, придбаного у Виконавця, на кінцеве обладнання користувачів – це є необхідною умовою надання послуг передачі Push-повідомлень.

У разі недоставки повідомлення, що перший раз було направлено у певній формі (наприклад, у формі Push-повідомлення), протягом часу життя повідомлення, Виконавець має забезпечити передачу тексту такого повідомлення в іншій формі (наприклад, у формі Viber-повідомлення з урахування вимог до формату та змісту Viber повідомлення) і далі по Схемі 1, наведеній нижче.

При цьому в разі сплину часу життя повідомлення, передбаченого для відповідної форми його направлення, встановленого Замовником, та автоматичного надсилання дублюючого повідомлення в іншій формі, відправлене повідомлення у попередньо направленій формі все одно може бути доставлене користувачу, оскільки обладнання Виконавця відповідно до технічних можливостей виробників програмного забезпечення, задіяного в наданні послуг передачі повідомлень, все одно буде намагатися доставити повідомлення протягом певного часу (що передбачений для певної форми (способу) передачі повідомлень), і ці обставини знаходяться поза зоною впливу Виконавця та Замовника.

Якщо повідомлення, направлене у певній формі/певним способом (надалі – первісне повідомлення), було доставлене після спливу часу життя повідомлення, встановленого для такої форми (способу) передачі повідомлення та після доставки тексту цього ж первісного повідомлення у формі іншого типу повідомлення (що дублює текст первісного повідомлення) у випадку, описаному вище, таке первісне повідомлення не підлягає тарифікації, а сплата відбувається за повідомлення, яке дублює текст первісного повідомлення та яке було доставлене (відповідно до тарифів, встановлених для такої форми/типу повідомлення).

**Схема 1 (схема передачі повідомлення):**

Примітки до Схеми 1:

\* Якщо повідомлення у вигляді Push-повідомлення не доставляється на кінцеве обладнання користувача протягом часу його життя, текст цього ж повідомлення дублюється та направляється користувачу у формі Viber-повідомлення.

\*\* Якщо повідомлення у вигляді Viber-повідомлення не доставляється на кінцеве обладнання користувача протягом часу його життя, текст цього ж повідомлення дублюється та направляється користувачу у формі SMS-повідомлення.

\*\*\* Якщо дозволена (можлива) кількість знаків тексту повідомлення при його направленні певним способом більша, ніж дозволена (можлива) кількість знаків (в одному повідомленні) при направленні тексту цього ж повідомлення іншим способом (наприклад, можлива кількість знаків в одному Push-повідомленні більша, ніж в одному SMS-повідомленні), текст повідомлення буде розділений на декілька повідомлень і направлений декількома повідомленнями, при цьому тарифікуватися буде кожне з таких декількох повідомлень окремо (як окреме повідомлення).

\*\*\*\* Окрім варіанту, зазначеного на Схемі 1, Замовник також може обрати такі варіанти черговості та способів передачі (дублювання) повідомлення:

* направлення повідомлення у формі Push-повідомлення з наступним дублюванням у формі SMS-повідомлення;
* направлення повідомлення у формі Viber-повідомлення з наступним дублюванням у формі SMS-повідомлення;
* направлення повідомлення у формі Push-повідомлення з наступним дублюванням у формі Viber-повідомлення.

**Параметри PUSH-додатка**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Параметр** | **Значення** | **Примітки** |
| FCM API key | [TBA by Client] | Ключ з firebase console, який створений для firebase massage |
| Android fingerprint | [TBA by Client] | Hash сума, яка вираховується з «підписаного» додатка (вираховується на підставі логіна/пароля цього додатка) |
| Ios bundle id | [TBA by Client] | Відповідає імені пакета програми |
| application ID | [TBA by provider] |  |

* 1. **Послуга передачі SMS-повідомлень та формування Замовником тексту повідомлення**

Номер користувача (абонента отримувача) має бути заданий у міжнародному форматі відповідно до рекомендацій GSM 03.03 та ITU-T E.164, але без знаку «+», наприклад, 380500000000.

Довжина тексту SMS-повідомлення має складатися з 70 символів при використанні кирилиці (UCS2 (ISO/IEC-10646) 16-bit) або 160 символів при використанні латинського алфавіту (Latin 1 (ISO-8859-1) 7bit). У випадку, якщо довжина тексту перевищує зазначену вище кількість символів, повідомленням буде вважатись одна частина тексту, сформована Замовником, що складається з 153 символів при використанні латинського алфавіту або 67 символів при використанні кирилиці.

Довжина тексту Viber-повідомлення – до 1000 символів (кирилиця, латиниця) і має містити виключно текст (без будь-якого мультимедійного вмісту, зокрема, зображень, відео, світлин, посилань/гіперпосилань, кнопок тощо), спрямований на певного користувача та містити інформацію про конкретну операцію/транзакцію, виконану для такого користувача (окрім будь-яких заборонених повідомлень).

Довжина тексту Push-повідомлення має складатися максимум зі 200 символів при використанні латинського алфавіту (Latin 1 (ISO-8859-1) 7bit) або кирилиці (UCS2 (ISO/IEC-10646) 16-bit) та самостійно формується Замовником і передається користувачам Замовника, які є користувачами мобільного додатка. Push-повідомлення має відображатися на екрані кінцевого обладнання користувача в разі підключення користувача до мережі Інтернет і наявності встановленого та активованого мобільного додатка на кінцевому обладнанні користувача.

* 1. **Присвоєння альфанумеричного імені**

Визначення та присвоєння альфанумеричного імені визначається Замовником.

1. **Вимоги до надання Послуг**
	1. **Основні вимоги**

Відправка повідомлень і здійснення дзвінків має відбуватися на телефонні номери користувачів незалежно від оператора мобільного зв’язку України за фіксованими тарифами; проводитися від альфанумеричного імені Замовника. Для ідентифікації Замовника як відправника Viber-повідомлень та SMS-повідомлень можуть використовуються різні альфанумеричні імена.

Розсилка повідомлень має проводитися Виконавцем користувачам усіх операторів рухомого мобільного зв’язку з використанням бездротового доступу до електронної комунікаційної мережі України, включаючи операторів CDMA (в тому числі, якщо користувач знаходиться в роумінгу) та SMS-повідомлень до мереж операторів інших країн світу, за винятком Білорусі, Росії та Північної Кореї), які проводяться за фіксованими тарифами.

Послуги мають надаватися з урахуванням такого:

* швидкість розсилки повідомлень: 1 SMS до10 секунд;
* відправка повідомлень має здійснюватися 24 години на добу 7 днів на тиждень;
* статистична інформація про передачу повідомлень має надаватися на вимогу Замовника. В усіх звітах, які будуть генеруватися, має вказуватися київський час;
* Виконавець має надати Замовнику доступ до особистого кабінету Замовника, який розташований на платформі Виконавця, та провести навчання відповідальних осіб Замовника за його запитом у термін до 2-х днів з дати отримання відповідного запиту;
* Виконавець має надати Замовнику можливість формувати звіти з переданих повідомлень у своєму особистому кабінеті в розрізі альфанумеричного імені та періоду (день, тиждень, місяць); переглядати статуси повідомлень. Статистична інформація про передачу повідомлень має формуватися та надаватися Замовнику в \*.csv-форматі на електронну адресу: veronika.soloviova@kyivcity.gov.ua та yuliia.ustych@kyivcity.gov.ua;
* Виконавець протягом 7 календарних днів з моменту укладення договору має надати Замовнику параметри доступу до прикладного програмного інтерфейсу (API), його опис, а також інструкцію з розгортання і налаштування.
* Замовник самостійно без участі Виконавця повинен формувати базу телефонних номерів користувачів для розсилки повідомлень, визначати зміст повідомлень та виконувати набір тексту;
* строк дії повідомлення встановлюється Замовником самостійно під час формування розсилки, але не більше 86 400 секунд.
	1. **Вимоги до формування статистичного звіту за звітний період**

До статистичного звіту мають бути включені ті повідомлення, що отримали протягом звітного періоду статуси «Дзвінки» та «Доставлено отримувачу»:

* повідомлення у статусі «Дзвінки» – це всі запити, передані Виконавцеві по API;
* для оплати вартості послуг Viber-повідомлення та SMS-повідомлення (користувачам операторів України) будуть враховані тільки повідомлення зі статусом «Доставлено отримувачу».

Для оплати вартості послуг з відправки SMS-повідомлень до мереж операторів інших країн світу (окрім України) тарифікації підлягає кожне відправлене SMS-повідомлення (будуть враховані повідомлення зі статусами «Доставлено отримувачу», «Сплив час життя повідомлення», «SMS-повідомлення не доставлено», «Сплив час TTL при доставленні повідомлення»).

Звітний період – це період з 00:00:00 першого числа звітного місяця до 23:59:59 останнього дня цього ж місяця.

Статуси повідомлень наведені в Таблиці 3.

Таблиця 3. Можливі статуси текстових повідомлень\*

| **№ з/п** | **Код статусу повідомлення** | **Найменування статусу повідомлення** |
| --- | --- | --- |
| 1 | UNACCEPTED | Не прийнято |
| 2 | ACCEPTED | SMS-повідомлення прийнято |
| 3 | UNDELIVERABLE | Доставка на вказаний номер неможлива |
| 4 | PENDING | Повідомлення в процесі доставки в мережі оператора отримувача |
| 5 | DELIVERED | SMS-повідомлення доставлене |
| 6 | EXPIRED | Строк валідності повідомлення вичерпано |
| 7 | REJECTED | SMS-повідомлення відхилене |

Примітка \*. Статуси текстових повідомлень можуть відрізнятися в залежності від технічних особливостей програмного забезпечення Виконавця.

При оформленні Виконавцем розрахункових документів (рахунків, податкових накладних, актів приймання-передачі наданих послуг) Виконавець має право застосовувати тарифікацію за 1 тисячу транзакцій.

1. **Умови надання Послуг**
	1. **Опис обміну повідомленнями між Замовником і Виконавцем**

Обмін повідомленнями між Виконавцем та Замовником проводиться з використанням протоколу HTTPS. Дані передаються у вигляді JSON-пакетів. Від Замовника до Виконавця передаються JSON-пакети, що містять повідомлення. За запитом Замовника від Виконавця передаються JSON-пакети, що містять інформацію про стан повідомлень.

Автентифікація може проводитись або по IP-адресі Замовника, або з використанням HTTPS Basic Authentication.

Для передачі повідомлень використовується метод POST протоколу HTTPS.

Виконавець забезпечує передачу тексту повідомлення через операторів мобільного зв’язку України або мережи Інтернет у разі доставки повідомлення засобами онлайн-месенджерів, а саме у вигляді сукупності систематизованих алфавітно-текстових та цифрових знаків (текст), що формується та передається Замовником і складається з 160 символів при використанні латинського алфавіту (Latin 1 (ISO-8859-1) 7bit) або 70 символів при використанні кирилиці (UCS2 (ISO/IEC-10646) 16-bit).

Дублікати повідомлень – це повідомлення, які не були ініційовані Замовником та повторюють зміст надісланого повідомлення, адресу відправника та одержувача.

Друге та всі наступні повідомлення вважаються дублікатом і мають блокуватися автоматично системою Виконавця.

Розсилка повідомлень проводиться користувачам усіх операторів рухомого мобільного зв’язку України від альфанумеричного імені Замовника:

* + KyivDigital (інформаційно-комунікаційна система «Платформа цифрових мобільних сервісів «Київ цифровий»);
	+ KYIVCITY (Система електронного запису дітей до комунальних закладів дошкільної освіти територіальної громади міста Києва– «СЕЗ ЗДО» (OSVITA), Автоматизована система взаємозв’язків між учасниками освітнього процесу та спортивної діяльності в місті Києві у формі мобільного застосунку (KyivSport), інформаційно-комунікаційна система керування електронними перепустками «Е-перепустка» (QPASS)).

Приклад тексту повідомлень, які дозволені для розповсюдження, узгоджується під час підписання договору між Замовником і Виконавцем.

* 1. **Порядок взаємодії Замовника й Виконавця у боротьбі зі фродом**

Виконавець зобов’язаний підключити Замовника до апаратно-технічного комплексу по боротьбі зі фродом для відслідковування запитів від користувачів та збільшену їх кількість у порівнянні із запитами інших користувачів.

Замовник має право на завчасне отримання інформації від Виконавця (протягом робочого часу з 09:00 до 18:00 з понеділка по п’ятницю) щодо випадків, які Виконавець встановив як фрод.

Замовник має право надавати обґрунтовані пропозиції та зауваження щодо взаємодії з Виконавцем з питань фроду.

Виконавець має право без застосування до нього будь-яких штрафних санкцій та/або компенсацій заблокувати/призупинити передачу повідомлень на відповідні напрямки у разі виявлення фроду. Після здійснення відповідного блокування Виконавець має повідомити про це Замовника шляхом направлення повідомлення на адресу електронної пошти відповідального представника Замовника.

Виконавець має право заблокувати/призупинити передачу таких повідомлень на час проведення розслідування щодо відправки фроду або до отримання відповідного звернення від Замовника стосовно розблокування можливості передачі таких повідомлень. Під часом проведення розслідування розуміється проміжок часу, достатній для з’ясування всіх істотних обставин, але не більше ніж 3 (три) робочих дні.

При наданні/отриманні послуг необхідно здійснювати моніторинг відправки повідомлень задля виявлення випадків фроду.

В разі, якщо Виконавцем буде виявлено випадок фроду, відповідальний представник Виконавця зобов’язується негайно (протягом робочого часу з 09:00 до 18:00 з понеділка по п’ятницю) повідомити про це Замовника шляхом направлення відповідного повідомлення на адресу електронної пошти відповідального представника Замовника.

1. **Вимоги до усунення технічних проблем**

Технічна підтримка має здійснюватися Виконавцем за допомогою своєї системної інфраструктури та надаватися 24 години на добу 7 днів на тиждень.

Проведення Виконавцем технічних планових робіт призводить до запланованої недоступності послуг (далі  ЗНП) на час проведення цих робіт і не призводить до аварійної недоступності послуг (далі  АНП).

Виконавець повинен повідомити Замовника про проведення технічних планових робіт не менше ніж за 3 (три) робочих дні до початку їх проведення шляхом відправлення повідомлення на електронні адреси: veronika.soloviova@kyivcity.gov.ua та yuliia.ustych@kyivcity.gov.ua. В повідомленні має зазначатися час початку ЗНП та їх планова тривалість.

Виконавець має право проводити технічні планові роботи в період з 23:00 до 08:00 год.

Загальна тривалість ЗНП для послуг становить не більше 8 годин на місяць та не більше 48 годин на рік. У випадку порушення Виконавцем термінів загальної тривалості ЗНП недоступність послуг, викликана проведенням технічних планових робіт, вважається АНП з вини Виконавця.

У разі, якщо фактична тривалість ЗНП перевищує повідомлену Виконавцем планову тривалість ЗНП, вважається, що має місце АНП з вини Виконавця.

Проведення Виконавцем технічних планових робіт у порядку та в строки, більші ніж 8 годин на місяць та 48 годин на рік, може бути здійснене виключно за письмовим погодженням із Замовником.

У випадку виявлення АНП Виконавцем та після завершення усунення АНП, останній має негайно повідомити про це представників технічної підтримки Замовника за номером телефону (044)3668105 і на адреси електронної пошти: veronika.soloviova@kyivcity.gov.ua та yuliia.ustych@kyivcity.gov.ua.

У випадку виявлення АНП Замовником, останній має негайно повідомити про це представників технічної підтримки Виконавця.

В разі дотримання всіх вимог при повідомленні (зверненні) про виявлене АНП Замовником, Виконавець має зафіксувати звернення про виявлене АНП у журналі робіт та негайно вжити заходи щодо його усунення. При цьому Виконавець протягом однієї години після приймання такого звернення повинен оцінити орієнтовний час відновлення доступності послуг та повідомити його Замовнику таким самим чином, яким було отримано повідомлення про АНП від Замовника.

У випадку виявлення АНП Замовником, початком періоду АНП вважається отримання Виконавцем від Замовника повідомлення телефоном або на електронну адресу представників технічної підтримки Виконавця про факт недоступності послуг.

Повідомлення має обов’язково містити таку інформацію: ім’я, прізвище, контактний номер телефону особи, яка звертається, найменування Замовника та причину звернення. Виконавець має право не брати до виконання повідомлення Замовника про АНП, яке не містить всю вказану вище інформацію, та не несе відповідальність за порушення строків усунення АНП.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ЗАМОВНИК****Комунальне підприємство «Головний інформаційно-обчислювальний центр»****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**М. П. |  | **ВИКОНАВЕЦЬ****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**М. П. |

Додаток 2

до Договору №\_\_\_\_\_\_\_

від \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2024 р.

**Тарифи\* на послуги передачі повідомлень абонентам будь-якого оператора мобільного зв’язку інших країн світу**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Тарифна зона | Вартість передачі 1 (одного) повідомлення (SMS) | Вартість передачі 1 (одного) повідомлення (у Viber)  |
| грн, без ПДВ | грн, ПДВ\*\* | грн, з ПДВ\*\* | грн, без ПДВ | грн, ПДВ\*\* | грн, з ПДВ\*\* |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

\* з урахуванням обслуговування Альфанумеричного імені;

\*\* якщо Виконавець – платник ПДВ.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ЗАМОВНИК****Комунальне підприємство «Головний інформаційно-обчислювальний центр»****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**М. П. |  | **ВИКОНАВЕЦЬ****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**М. П. |