**ДОДАТОК 6**

*до тендерної документації*

**ПРОЄКТ ДОГОВОРУ №\_\_\_\_\_\_\_**

**м. Суми « \_\_\_ » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2024 року**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (далі – ВИКОНАВЕЦЬ), в особі\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, що діє на підставі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, з однієї сторони, і виконавчий комітет Сумської міської ради (далі - ЗАМОВНИК), в особі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, що діє на підставі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, з іншої сторони (далі разом – Сторони, а кожен окремо – Сторона), уклали цей Договір про наступне:

**1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ**

**1.1.** ЗАМОВНИК доручає, а ВИКОНАВЕЦЬ бере на себе зобов'язання щодо надання послуг з доступу до мережі Інтернет з використанням пасивної волоконно-оптичної технології (PON) (для забезпечення функціонування пунктів незламності Сумської міської територіальної громади та структурних підрозділів Сумської міської ради) – код за ДК 021:2015 ЄЗС – 72410000-7 «Послуги провайдерів», встановленого на об’єктах ЗАМОВНИКА за адресами, наведеними у Додатку № 1 до цього Договору (надалі – Послуги), в установлені Договором строки, а ЗАМОВНИК зобов'язується прийняти та оплатити Послуги в порядку та на умовах, визначних цим Договором.

**1.2.** Найменування та обсяг Послуг наведено у Додатку № 2 до цього Договору, що є невід’ємною частиною цього Договору.

**1.3.** Обсяги закупівлі Послуг можуть бути зменшені залежно від реального фінансування видатків ЗАМОВНИКА, з відповідним зменшенням ціни Договору, з обов’язковим оформленням і підписанням Сторонами додаткової угоди до цього Договору.

**2. ПРАВА ТА ОБОВ’ЯЗКИ ВИКОНАВЦЯ**

**2.1.** ВИКОНАВЕЦЬ зобов’язаний:

**2.1.1.** Надавати Послуги за Договором якісно, у строки та в порядку, визначеному даним Договором та іншими нормативно-правовими актами.

**2.1.2**. Не розголошувати та не передавати третім особам технічні деталі надання Послуг, окрім умов, визначених даним Договором.

**2.1.3.** Використовувати власні інструменти для надання Послуг.

**2.1.4.** Самостійно нести витрати на доставку інструментів, обладнання та матеріалів до об’єктів ЗАМОВНИКА.

**2.1.5.** Гарантувати якість наданих Послуг.

**2.1.6.** Усунути без зволікання та за власний рахунок виявлені недоліки (дефекти) в порядку і в строки, визначені ЗАМОВНИКОМ у акті про їх усунення. Якщо ВИКОНАВЕЦЬ не забезпечить виконання цієї вимоги чи буде порушувати строки її виконання, ЗАМОВНИК має право прийняти рішення про усунення недоліків (дефектів) власними силами або із залученням третіх осіб із відшкодуванням витрат та одержаних збитків за рахунок ВИКОНАВЦЯ.

**2.1.7.** Відшкодувати ЗАМОВНИКУ його витрати та збитки, зумовлені неналежним виконанням та/або розірванням Договору, сплатити пред'явлені штрафні санкції за порушення договірних зобов'язань.

**2.1.8.** Забезпечити ведення та передачу ЗАМОВНИКУ в установленому порядку документів щодо надання Послуг відповідно до Договору.

**2.1.9.** Повідомити ЗАМОВНИКА про зміну найменування, місцезнаходження, номера контактного телефону, адреси електронної пошти, банківських або інших реквізитів, зазначених в цьому Договорі, про реорганізацію чи припинення, письмово (рекомендованим листом) протягом десяти робочих днів.

**2.1.13.** Надати ЗАМОВНИКУ рахунки та акти у відповідності до умов цього Договору.

**2.1.14.** Письмово інформувати ЗАМОВНИКА про обставини, які перешкоджають виконанню умов цього Договору, а також про заходи, необхідні для їх усунення, протягом 10 (десяти) робочих днів.

**2.1.15.** У разі пошкодження майна ЗАМОВНИКА під час надання Послуг, усунути їх за власний рахунок.

**2.2.** ВИКОНАВЕЦЬ має право:

**2.2.1.** Своєчасно та в повному обсязі отримувати плату за надані згідно Договору Послуги.

**2.2.2.** У разі невиконання ЗАМОВНИКОМ своїх зобов’язань за Договором достроково розірвати Договір, письмово повідомивши про це ЗАМОВНИКА не пізніше ніж за 20 (двадцять) робочих днів до моменту розірвання.

**2.2.3.** Залучати субпідрядників для надання Послуг ЗАМОВНИКУ.

**3. ПРАВА ТА ОБОВ’ЯЗКИ ЗАМОВНИКА**

**3.1.** ЗАМОВНИК зобов’язаний:

**3.1.1.** Забезпечити ВИКОНАВЦЯ інформацією, необхідною для надання Послуг за Договором.

**3.1.2.** Прийняти надані за цим Договором Послуги, якщо вони надані у відповідності до його вимог.

**3.1.3.** Оплатити надані ВИКОНАВЦЕМ Послуги в розмірах та порядку, передбаченому розділом 4 цього Договору.

**3.1.4.** Надсилати на електронну адресу ЗАМОВНИКА заявки на надання Послуг.

**3.1.5.** Розглядати та підписувати акти приймання-передачі наданих послуг в разі відсутності заперечень протягом п’яти робочих днів.

**3.1.6.** Надавати мотивовану відмову від підписання акту приймання-передачі наданих послуг, якщо надані Послуги та/або складений акт не відповідають вимогам, визначеним Договором або чинним законодавством України (в тому числі, якщо інформація викладена у акті не відповідає дійсності).

**3.1.7.** Повідомити ВИКОНАВЦЯ про зміну найменування, місцезнаходження, номера контактного телефону, адреси електронної пошти, банківських або інших реквізитів, зазначених в цьому Договорі, письмово (рекомендованим листом) протягом десяти робочих днів.

**3.2.** ЗАМОВНИК має право:

**3.2.1.** Вимагати від ВИКОНАВЦЯ надання якісних Послуг на умовах та в строки, визначені цим Договором.

**3.2.2.** Вимагати від ВИКОНАВЦЯ безоплатного виправлення недоліків (дефектів), що виникли внаслідок допущених ВИКОНАВЦЕМ порушень або виправити їх своїми силами, якщо інше не передбачено цим Договором. У такому разі збитки, завдані ЗАМОВНИКУ, відшкодовуються ВИКОНАВЦЕМ, у тому числі за рахунок відповідного зниження вартості Послуг.

**3.2.3.** Відмовитися від Послуги у разі виявлення недоліків, які виключають можливість їх (його) виконання відповідно до предмету цього Договору, і не можуть бути усунені ВИКОНАВЦЕМ.

**3.2.4.** Відмовитися від Договору та вимагати відшкодування збитків, якщо ВИКОНАВЕЦЬ своєчасно не надав Послугу або надає їх з порушенням вимог, визначених Угодою про рівень обслуговування, що викладена в Додатку № 3 до цього Договору.

**3.2.5.** Розірвати Договір в односторонньому порядку у випадку невиконання чи неналежного виконання ВИКОНАВЦЕМ обов’язків, передбачених Договором та чинним законодавством України, письмово повідомивши про це ВИКОНАВЦЯ не пізніше ніж за 10 (десять) робочих днів до моменту розірвання.

**3.2.6.** У разі ненадання ВИКОНАВЦЕМ запитуваної ЗАМОВНИКОМ інформації стосовно надання послуг за Договором, достроково розірвати Договір, письмово повідомивши про це ВИКОНАВЦЯ не пізніше ніж за 10 (десять) робочих днів до моменту розірвання.

**3.2.7.** Надсилати зміни в обсязі та деталях надання Послуг на електронну адресу ВИКОНАВЦЯ.

**3.2.8.** Призначити свого відповідального представника у разі необхідності для оперативного вирішення питань за даним Договором.

**4. ЦІНИ ТА ПОРЯДОК ВЗАЄМОРОЗРАХУНКІВ**

**4.1.** Загальна вартість Послуг за цим Договором складає \_\_\_\_\_\_\_\_ грн. (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ грн. \_\_\_ коп.), з/без ПДВ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ грн.

**4.2.** Оплата здійснюється ЗАМОВНИКОМ у національній валюті України за фактично надану Послугу згідно виставленому рахунку та акту приймання - передачі наданих послуг шляхом безготівкового перерахування грошових коштів на поточний рахунок ВИКОНАВЦЯ відповідно до бюджетного законодавства при наявності відповідних бюджетних призначень (асигнувань) та надходження відповідних бюджетних коштів на рахунок ЗАМОВНИКА, згідно визначеної органами Казначейства України черговості здійснення платежів.

**4.3.** ЗАМОВНИК не здійснює оплату за надану Послугу, та така несплата не є порушенням строку оплати зі сторони ЗАМОВНИКА у випадку ненадання ВИКОНАВЦЕМ рахунку на оплату чи його  неналежного  оформлення.

**4.4.** Сторони погоджують виконання ЗАМОВНИКОМ зобов’язань щодо оплати наданої Послуги виконаним належним чином з моменту надання доручення на здійснення платежу органу Казначейства України.

**4.5.** Днем оплати наданої ВИКОНАВЦЕМ Послуги є дата списання коштів з відповідних рахунків ЗАМОВНИКА.

**4.6.** Усі платіжні документи за даним Договором оформлюються з дотриманням вимог чинного законодавства України, що зазвичай ставляться до змісту і форми таких документів.

**4.7.** Сума Договору може бути зменшена за взаємною згодою Сторін залежно від реального фінансування видатків і пов’язаного з цим зменшення обсягів закупівлі, що регулюється укладанням Сторонами додаткової угоди до цього Договору.

**4.8.** ЗАМОВНИК не приймає претензій за несвоєчасну оплату, якщо помилки у розрахункових документах допущені ВИКОНАВЦЕМ або викликані несвоєчасним повідомленням ВИКОНАВЦЯ про змін реквізитів.

**5. СТРОКИ ТА ПОРЯДОК НАДАННЯ ТА ПРИЙМАННЯ ПОСЛУГ**

**5.1.** ВИКОНАВЕЦЬ надає Послуги за цим Договором у березні та жовтні – грудні 2024 року, при цьому абонентська плата нараховується для кожної одиниці обладнання окремо.

**5.2.** ВИКОНАВЕЦЬ надає для підписання ЗАМОВНИКУ акти приймання-передачі наданих послуг.

**5.3.** При відсутності зауважень ЗАМОВНИК зобов’язується підписати акт приймання-передачі наданих послуг протягом 5 (п’яти) робочих днів.

**5.4.** При виявленні недоліків (дефектів) у наданих Послугах, або якщо складений акт не відповідає умовам Договору чи вимогам чинного законодавства (в тому числі, якщо інформація викладена у акті не відповідає дійсності), ЗАМОВНИК протягом 10 (десяти) робочих днів з моменту отримання від ВИКОНАВЦЯ відповідного акту, направляє ВИКОНАВЦЮ відмову від підписання акту приймання-передачі наданих послуг із зазначенням причин відмови та складає відповідний акт, що фіксує виявлені недоліки, відступи від Договору та встановлює порядок і строк їх усунення.

**5.5.** Відмова від підписання акту приймання-передачі наданих послуг, а також виявлені недоліки, відступи від Договору та порядок і строк їх усунення можуть надсилатись ЗАМОВНИКОМ на електронну адресу ВИКОНАВЦЯ.

**5.6.** Якщо ВИКОНАВЕЦЬ не бажає чи не може усунути недоліки (дефекти), ЗАМОВНИК має право усунути їх своїми силами, або із залученням третіх осіб. Витрати, пов’язані з усуненням таких недоліків (дефектів) ЗАМОВНИКОМ компенсуються ВИКОНАВЦЕМ протягом 30 (тридцяти) робочих днів.

**5.7.** ВИКОНАВЕЦЬ по мірі фактичного надання Послуг може надавати для підписання ЗАМОВНИКУ проміжні акти приймання-передачі наданих послуг, що закривають виконання певних етапів надання Послуг, якщо Договором визначена їх вартість та ЗАМОВНИК може здійснити оплату за наданими актами.

**5.8.** Послуги, які надаються повинні відповідати чинним нормативним актам.

**5.9.** Технічні деталі надання Послуг, не зазначені у завданні, через те, що мають змінний характер, мають зазначатись в заявках на надання Послуг, що надаються ЗАМОВНИКОМ ВИКОНАВЦЮ.

**6. ОБСТАВИНИ НЕПЕРЕБОРНОЇ СИЛИ**

**6.1.** Сторони звільняються від відповідальності за часткове або повне невиконання зобов'язань за даним Договором, якщо таке невиконання є наслідком обставин непереборної сили. Термін виконання договірних зобов’язань буде продовжено на час дії вказаних обставин.

**6.2.** Сторони домовились, що під непереборною силою у цьому Договорі розуміються будь-які надзвичайні події зовнішнього щодо Сторін характеру, які виникають без вини Сторін, поза їх волею або всупереч волі чи бажанню Сторін і які не можна за умови вжиття звичайних для цього заходів передбачити та відвернути (уникнути), включаючи (але не обмежуючись): стихійні явища природного характеру (землетруси, пожежі, бурі тощо), лиха біологічного, техногенного та антропогенного походження (вибухи, пожежі, вихід з ладу машин й обладнання, масові епідемії тощо), обставини суспільного життя (війна, загроза війни, революції, заколоти, повстання, воєнні дії, блокади, прояви тероризму, вибухи, масові страйки та локаути, бойкоти тощо), а також видання заборонених або обмежуючих актів органів державної влади чи місцевого самоврядування, інші законні або незаконні заборонні чи обмежуючі заходи названих органів, які унеможливлюють виконання Сторонами цього Договору або тимчасово перешкоджають такому виконанню.

**6.3.** Сторона, для якої склались обставини непереборної сили, зобов’язана не пізніше 10 (десяти) робочих днів з дати їх настання письмово (шляхом направлення цінного листа з описом вкладення та повідомленням про вручення) інформувати іншу Сторону про настання таких обставин та про їх наслідки. Разом з письмовим повідомленням така Сторона зобов’язана надати іншій Стороні документ, виданий Торгово-промисловою палатою України, яким засвідчене настання обставин непереборної сили. Аналогічні умови застосовуються Стороною в разі припинення дії обставин непереборної сили та їх наслідків.

**6.4.** У разі існування обставин непереборної сили понад 60 (шістдесят) календарних днів кожна із Сторін має право розірвати цей Договір. Сторона не несе відповідальності за таке розірвання за умови, що вона повідомить про це іншу Сторону не пізніше, як за 10 (десять) робочих днів до розірвання. У цьому разі Сторони проводять відповідні взаєморозрахунки.

**7. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН**

**7.1.** У разі невиконання або неналежного виконання своїх зобов’язань, передбачених даним Договором, Сторони несуть відповідальність передбачену цим Договором та чинним законодавством України.

**7.2.** ВИКОНАВЕЦЬ несе відповідальність за якість наданих Послуг та строки їх надання, дотримання вимог техніки безпеки, охорони праці, пожежної та санітарної безпеки під час надання Послуг. До передачі наданих Послуг ЗАМОВНИКУ, ВИКОНАВЕЦЬ несе майнову відповідальність за збереження матеріалів і виробів.

**7.3.** За порушення договірних зобов’язань щодо строків надання Послуг та/або усунення недоліків у наданні Послуг, виявлених при/під час приймання наданих Послуг та/або усунення недоліків Послуг упродовж гарантійного строку, ВИКОНАВЕЦЬ на вимогу ЗАМОВНИКА сплачує пеню у розмірі 1 (одного) відсотка від вартості невчасно виконаного зобов’язання, за кожен день прострочення, а за прострочення понад 30 (тридцять) днів ВИКОНАВЦЕЦЬ додатково сплачує штраф у розмірі 7 (семи) відсотків вартості невчасно виконаного зобов’язання.

**7.4.** Штрафні санкції, зазначені в п.7.3. Договору сплачуються ВИКОНАВЦЕМ протягом 30 (тридцяти) робочих днів після отримання відповідної вимоги ЗАМОВНИКА.

**7.5.** У разі неякісного надання послуг ВИКОНАВЦЕМ, передбачених цим Договором, ВИКОНАВЕЦЬ зобов'язаний виправити їх без зволікань та за свій рахунок або відшкодувати ЗАМОВНИКУ вартість документально підтверджених витрат, пов’язаних із усуненням таких недоліків (дефектів) у повному обсязі.

**7.6.** До оплати ВИКОНАВЦЕМ штрафу та/або пені, передбачених Договором, ЗАМОВНИК на суму таких штрафних санкцій має право призупинити (не здійснювати) оплату за надану Послугу.

**7.7.** У разі затримки перерахування бюджетних асигнувань на оплату предмета договору та/або затримки у здійсненні органами Казначейства України платежів за цим Договором, штрафні санкції до ЗАМОВНИКА не застосовуються.

**7.8.** ЗАМОВНИК не несе відповідальності за порушення строків оплати Послуги, якщо такі порушення виникли внаслідок визначення органами Казначейства України черговості здійснення платежів з урахуванням ресурсної забезпеченості єдиного казначейського рахунка в порядку, передбаченому постановою Кабінету Міністрів України від 09.06.2021 № 590 «Про затвердження Порядку виконання повноважень Державною казначейською службою в особливому режимі в умовах воєнного стану» та в інших випадках, настання яких перешкоджає та/або унеможливлює виконання договірних зобов’язань ЗАМОВНИКОМ.

**7.9.** ЗАМОВНИК несе відповідальність за порушення зобов’язань щодо оплати наданої Послуги, якщо порушення зобов’язання виникло з його вини.

**7.10.** Сплата штрафних санкцій не звільняє Сторони від належного виконання ними своїх зобов’язань за даним Договором.

**7.11.** Сторони домовились, що стаття 625 Цивільного кодексу України не підлягає застосуванню до правовідносин, які виникли на підставі цього Договору

**8. ВИРІШЕННЯ СПОРІВ**

**8.1.** У випадку виникнення спорів або розбіжностей Сторони зобов’язуються вирішувати їх шляхом взаємних переговорів, консультацій та прийняття відповідних рішень.

**8.2.** У разі недосягнення Сторонами згоди стосовно спірних питань, спір вирішується в судовому порядку згідно з чинним законодавством України і умовами цього Договору.

**9. СТРОК ДІЇ, УМОВИ ЗМІНИ ТА ПРИПИНЕННЯ ДОГОВОРУ**

**9.1.** Даний Договір набирає чинності з дня його підписання Сторонами і діє до 31 грудня 2024 року, але в будь-якому випадку до повного виконання Сторонами своїх договірних зобов’язань.

**9.2.** Усі зміни до Договору вносяться в період його дії, за згодою Сторін та з урахуванням положень Закону України «Про публічні закупівлі», шляхом  укладення додаткової угоди до даного Договору, яка стає невід’ємною його частиною і набирає чинності лише після її підписання Сторонами.

**9.3.** Додаткові угоди до Договору складаються у письмовій формі, українською мовою, у двох автентичних екземплярах, які мають рівну юридичну силу, та набувають чинності після підписання їх обома Сторонами і скріплення печатками (за наявності).

**9.4.** Договір припиняється за згодою Сторін, у випадках встановлених цим Договором та/або чинним законодавством України.

**10. ІНШІ УМОВИ**

**10.1.** Договір з додатками, які є його невід’ємною частиною, складений у двох примірниках, що мають однакову юридичну силу, по одному для кожної Сторони.

**10.2.** Підписанням цього Договору Сторони надають одна одній згоду на обробку персональних даних відповідно до законів України «Про захист персональних даних», «Про відкритість використання публічних коштів», «Про публічні закупівлі» у письмовій та/або електронній формі в обсязі, що міститься в Договорі та документах, які його стосуються (видаткових накладних, гарантійних заявках, актах тощо), і можуть бути використані лише з метою реалізації адміністративно-правових, господарсько-правових, цивільно-правових, податкових відносин та відносин у сфері бухгалтерського обліку, статистики, аудиту тощо у спосіб, визначений законодавством України.

**10.3.** У випадку зміни свого найменування, місцезнаходження, номера контактного телефону, адреси електронної пошти, банківських або інших реквізитів, зазначених в цьому Договорі, реорганізацію чи припинення, Сторони зобов’язуються протягом 10 (десяти) робочих днів з дня виникнення відповідних змін письмово повідомити про це одна одну.

**10.4.** Сторони домовились, що листування за цим Договором може вестися за допомогою засобів електронного зв’язку на електронні адреси, вказані в розділі 11 Договору.

**10.5.** Повідомлення, заяви тощо, у тому числі скановані, які відправлені електронною поштою, мають повну юридичну силу до моменту обміну оригіналами, породжують права та обов’язки для Сторін, можуть бути подані в судові інстанції в якості належних доказів, і не можуть заперечуватися Стороною, від імені якої вони були відправлені або на ім’я якої вони були надіслані.

**10.6.** Жодна зі Сторін не може передавати свої права та/або обов’язки за цим Договором третім особам без письмової згоди іншої Сторони Договору.

**10.7.** У випадках не передбачених Договором, Сторони керуються чинним законодавством України.

11. Юридичні адреси, реквізити і підписи Сторін

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ЗАМОВНИК:** | **ВИКОНАВЕЦЬ:** | **«ЗАМОВНИК»** | **«ВИКОНАВЕЦЬ»** |
| **Виконавчий комітет**  **Сумської міської ради**  40030, м. Суми, майдан Незалежності, 2  Код ЄДРПОУ: 04057942  р/р \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  в ДКСУ, м. Київ  МФО 820172  Тел. +38(0542) 700-560  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Адреса:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Код ЄДРПОУ: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  р/р \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  МФО \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Тел. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / |

Додаток № 1

до Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

від « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2024 року

**Місце розміщення об’єктів**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Повна назва закладу** | **Адреса розташування** |
| 1. | Комунальна установа Сумська спеціалізована школа І-ІІІ ступенів № 1 імені В.Стрельченка | м. Суми, вул. Г.Кондратьєва, 136 |
| 2. | Сумський заклад загальної середньої освіти  І-ІІІ ступенів № 2 СМР | м. Суми, вул. Г.Кондратьєва, 76 |
| 3. | Комунальна установа Сумська загальноосвітня школа І-ІІІ ступенів № 4 імені Героя України Олександра Аніщенка СМР | м. Суми, вул. Петропавлівська, 79 |
| 4. | Комунальна установа Сумська загальноосвітня школа І-ІІІ ступенів № 6 | м. Суми, вул. Холодноярської бригади, 17 |
| 5. | Комунальна установа Сумська спеціалізована школа І-ІІІ ступенів № 7 імені Максима Савченка СМР | м. Суми, вул. Л. Українки, 23 |
| 6. | Комунальна установа Сумська загальноосвітня школа І-ІІІ ступенів № 8 СМР | м. Суми, вул. Троїцька, 7 |
| 7. | Комунальна установа Сумська спеціалізована школа І-ІІІ ступенів №9 | м. Суми, вул. Шістдесятників, 3 |
| 8. | Сумський заклад загальної середньої освіти  І-ІІІ ступенів № 10 СМР | м. Суми, вул. Новомістенська, 30 |
| 9. | Сумська початкова школа № 14 СМР | м. Суми, вул. Леоніда Бикова, 9 |
| 10. | Сумський заклад загальної середньої освіти  І-ІІІ ступенів №15 СМР | м. Суми, вул. Берестовська, 56 |
| 11. | Комунальна установа Сумський навчально-виховний комплекс № 16 імені Олексія Братушки ”Загальноосвітня школа І-ІІІ ступенів - дошкільний навчальний заклад” Сумської міської ради | м. Суми, вул. Родини Янових, 12 |
| 12. | Комунальна установа Сумська спеціалізована школа І-ІІІ ступенів №17 | м. Суми, пр. М. Лушпи, 18 |
| 13. | Комунальна установа Сумська загальноосвітня школа І–ІІІ ступенів № 18 СМР | м. Суми, вул. Гетьмана Павла Скоропадського, 8 |
| 14. | Комунальна установа Сумська загальноосвітня школа І-ІІІ ступенів № 20 | м. Суми, вул. Металургів, 71 |
| 15. | Сумський заклад загальної середньої освіти І-ІІІ ступенів № 21 СМР | м. Суми, вул. Олега Балацького, 32 |
| 16. | Комунальна установа Сумська загальноосвітня школа І-ІІІ ступенів № 22 імені Ігоря Гольченка СМР | м. Суми, вул. Ковпака, 57 |
| 17. | Комунальна установа Сумська загальноосвітня школа І-ІІІ ступенів № 23 | м. Суми, пр.М. Лушпи, 36 |
| 18. | Комунальна установа Сумська загальноосвітня школа І-ІІІ ступенів № 24 | м. Суми, вул. Сергія Табали (Сєвєра), 20 |
| 19. | Комунальна установа Сумська спеціалізована школа І-ІІІ ступенів № 29 | м. Суми, вул. Заливна, 25 |
| 20. | Сумська початкова школа № 30 "Унікум" СМР | м. Суми, вул. Івана Сірка, 2А |
| 21. | Комунальна установа Сумська класична гімназія СМР | м. Суми, Новоміської сотні, 5 |
| 22. | Сумський заклад загальної середньої освіти спеціальна школа СМР | м. Суми, пр-т Свободи, 28 |
| 23. | Заклад дошкільної освіти (ясла-садок) № 1 «Ромашка» СМР | м. Суми, вул. Олександра Олеся, 3 А |
| 24. | Сумський дошкільний навчальний заклад (ясла-садок) № 2 "Ясочка" | м. Суми, вул. Збройних Сил України, 39 |
| 25. | Сумський дошкільний навчальний заклад (ясла-садок) № 3 "Калинка" | м. Суми, вул. Герасима Кондратьєва, 124 |
| 26. | Сумський дошкільний навчальний заклад (ясла-садок) № 5 "Снігуронька" | м. Суми, вул. Герасима Кондратьєва, 142 |
| 27. | Сумський дошкільний навчальний заклад (ясла-садок) № 6 "Метелик" | м. Суми, вул. Харківська, 10 |
| 28. | Сумський дошкільний навчальний заклад (ясла-садок) № 7 "Попелюшка" | м. Суми, вул. Миколи Сумцова, 18а |
| 29. | Заклад дошкільної освіти (ясла-садок) № 9 "Світлячок" СМР | м. Суми, вул. Збройних Сил України, 35-А |
| 30. | Сумський дошкільний навчальний заклад (ясла-садок) № 10 "Малючок" | м. Суми, пр-т. Перемоги, 49 |
| 31. | Заклад дошкільної освіти (ясла-садок) № 12 «Олімпійський» СМР | м. Суми, вул. Н.-Сироватська, 29 |
| 32. | Сумський дошкільний навчальний заклад (центр розвитку дитини) № 14 «Золотий півник» СМР | м. Суми, пр-т Свободи, 15 |
| 33. | Сумський дошкільний навчальний заклад (ясла-садок) № 15 "Перлинка" | м. Суми, вул. Олександра Коваленка, 17 |
| 34. | Сумський дошкільний навчальний заклад (ясла-садок) № 16 "Сонечко" | м. Суми, пр-т М. Лушпи, 45 |
| 35. | Сумський дошкільний навчальний заклад (ясла-садок) № 17 "Радість" | м. Суми, пр-т М. Лушпи, 37 |
| 36. | Сумський дошкільний навчальний заклад (центр розвитку дитини) № 18 «Зірниця» СМР | м. Суми, пр-т М. Лушпи, 13 |
| 37. | Сумський дошкільний навчальний заклад (ясла-садок) № 19 "Рум'янок" | м. Суми, пр-т М. Лушпи, 3 |
| 38. | Сумський спеціальний дошкільний навчальний заклад (ясла-садок) № 20 "Посмішка" | м. Суми, вул. Лучанська, 27 |
| 39. | Заклад дошкільної освіти (ясла-садок) № 21 «Волошка» СМР | м. Суми, вул. Данила Галицького, 51 |
| 40. | Сумський дошкільний навчальний заклад (ясла-садок) № 25 "Білосніжка" | м. Суми, вул. Лесі Українки, 2/1 |
| 41. | Сумський дошкільний навчальний заклад (центр розвитку дитини) № 26 «Ласкавушка» СМР | м. Суми, пров. І. Дерев'янка, 3 |
| 42. | Сумський дошкільний навчальний заклад (центр розвитку дитини) № 28 «Ювілейний» СМР | м. Суми, вул. Дмитра Бортнянського, 56 |
| 43. | Сумський дошкільний навчальний заклад (ясла-садок) № 31 "Ягідка | м. Суми, Білопільський шлях, 25 |
| 44. | Сумський дошкільний навчальний заклад (ясла-садок) № 33 "Маринка" | м. Суми, вул. Котляревського, 2 |
| 45. | Сумський дошкільний навчальний заклад (центр розвитку дитини) № 36 «Червоненька квіточка» СМР | м. Суми, вул. Революції Гідності, 12 |
| 46. | Сумський дошкільний навчальний заклад (ясла-садок) № 39 "Теремок" | м. Суми, вул. Металургів, 7а |
| 47. | Сумський дошкільний навчальний заклад (ясла-садок) № 40 "Дельфін" | м. Суми, вул. Польська, 2 |
| 48. | Центр науково-технічної творчості молоді Сумської міської ради СМР | м. Суми, вул. ЗСУ, 18 |
| 49. | Адмінбудівля Сумської міської ради | м. Суми, вул. Британська, 21 |
| 50. | Адмінбудівля Сумської міської ради | м. Суми, вул. Харківська, 35 |
| 51. | Адмінбудівля Сумської міської ради | м. Суми, вул. Привокзальна, 2/1 |
| 52. | Комунальна установа «Сумський міський територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) «Берегиня» | м. Суми, вулиця Підпільників ОУН, 14 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ЗАМОВНИК:** | **ВИКОНАВЕЦЬ:** | 1. **«ЗАМОВНИК»** | **«ВИКОНАВЕЦЬ»** |
| **Виконавчий комітет**  **Сумської міської ради**  40030, м. Суми, майдан Незалежності, 2  Код ЄДРПОУ: 04057942  р/р \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  в ДКСУ, м. Київ  МФО 820172  Тел. +38(0542) 700-560  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Адреса:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Код ЄДРПОУ: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  р/р \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  МФО \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Тел. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / |

Додаток № 2

до Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

від « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2024 року

**СПЕЦИФІКАЦІЯ**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  з/п | Найменування послуг | Кількість обладнання, шт. | Кількість місяців надання послуг, місяців\* | Вартість обладнання за одиницю, грн., з/без ПДВ\*\* | Загальна вартість, грн., з/без ПДВ |
| **Послуги з доступу до мережі Інтернет з використанням пасивної волоконно-оптичної технології (PON), в т.ч.:** | |  |  |  |  |
| 1. | підключення пунктів незламності з встановленням маршрутизатору та блоку резервного живлення | 52 | - |  |  |
| 2. | абонентське обслуговування мережі Інтернет з використанням пасивної волоконно-оптичної технології (PON) | 52 | 4 |  |  |
| **Всього, грн.:** | | | | |  |

\* вартість абонентського обслуговування з урахуванням терміну дії послуги 4 (чотири) місяці за період березень та жовтень – грудень 2024 року;

\*\* вартість підключення одного пункту незламності з встановленням маршрутизатору та блоку резервного живлення, а також надання абонентських послуг за один місяць.

Інші вимоги до Замовлення:

1. Послуги зокрема включають:

- надання кінцевого телекомунікаційного обладнання в безкоштовне користування;

- підтримки працездатності обладнання;

- тарифікація Послуг починається з дати оформлення ЗАМОВНИКОМ (абонентом) заявки на активацію Послуги в межах зазначеного ЗАМОВНИКОМ терміну, але не менше одного місяця;

- віддалене консультування ЗАМОВНИКА щодо роботи обладнання;

2) Організація підключення обладнання здійснюється ВИКОНАВЦЕМ без додаткових витрат зі сторони ЗАМОВНИКА (абонента). ВИКОНАВЕЦЬ повинен мати на увазі, що у ЗАМОВНИКА (абонента) вже є існуюча Інтернет-мережа. Тому, будь-які роботи по переобладнанню існуючої мережі, або заміна існуючого обладнання в приміщеннях, виконуються за власний кошт ВИКОНАВЦЯ.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ЗАМОВНИК:** | **ВИКОНАВЕЦЬ:** | **«ЗАМОВНИК»** | **«ВИКОНАВЕЦЬ»** |
| **Виконавчий комітет**  **Сумської міської ради**  40030, м. Суми, майдан Незалежності, 2  Код ЄДРПОУ: 04057942  р/р \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  в ДКСУ, м. Київ  МФО 820172  Тел. +38(0542) 700-560  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Адреса:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Код ЄДРПОУ: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  р/р \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  МФО \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Тел. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / |

Додаток № 3

до Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

від « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2024 року

**Угода про рівень обслуговування (SLA)**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, в особі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, що діє на підставі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ названий надалі Виконавець, з одного боку, і виконавчий комітет Сумської міської ради, названий надалі Замовник, в особі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, що діє на підставі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, з іншого боку, разом за текстом названі Сторони, а окремо - Сторона, уклали цю угоду, що є невід’ємною частиною Договору надання послуг про наступне:

**1. Предмет Угоди**

1.1. Виконавець надає, а Замовник приймає послуги із доступу до мережі Інтернет з використанням пасивної волоконної-оптичної технології (PON).

**2. Обов’язки Сторін**

2.1. Обов’язки Замовника

2.1.1. Надати персоналу Виконавця доступ до техніки та мереж Замовника, що розташовані в його приміщеннях.

2.1.2. Надати персоналу Виконавця облікові записи із правами, необхідними для виконання завдань.

2.1.3. Надавати достовірну та правдиву інформацію щодо комп’ютерної техніки та мереж, їх функціонування та забезпечення.

2.1.4. Надавати достовірну та правдиву інформацію щодо діяльності Замовника та іншу інформацію, яка може бути необхідною для якісного надання Виконавцем послуг.

2.1.5. Сприяти Виконавцю в наданні якісних послуг згідно даної Угоди.

2.1.6. Своєчасно повідомляти Виконавця про всі проблеми та інциденти із технікою та мережами.

2.1.7. Надавати Виконавцю всю необхідну інформацію для з’ясування причин проблеми та своєчасного її вирішення.

2.2. Обов’язки Виконавця

2.2.1. Надавати Замовнику послуги якісно, відповідно до вимог Договору, даної Угоди та вимог Замовника.

2.2.2. Надавати Замовнику послуги в терміни, передбачені цією Угодою.

2.2.3. Надавати до ІТ-підрозділу Замовника облікові записи із адміністративними правами до всіх систем та сервісів, що використовуються, створюються чи змінюються Виконавцем.

2.2.4. Надавати до ІТ-підрозділу Замовника ключі, доступи до будь-якого обладнання, шаф, комутаційних чи серверних, приміщень, що використовуються для розміщення обладнання чи елементів системи.

2.2.4. Надавати Замовнику звіти про надані послуги за формою та обсягом, встановленим Замовником.

2.2.5. Надавати достовірну та правдиву інформацію щодо діяльності Замовника та іншу інформацію, яка може бути необхідною для якісного надання Виконавцем послуг.

2.2.6. Своєчасно інформувати Замовника про всі проблеми та інциденти, виявлені Виконавцем що стосуються техніки та мереж Замовника.

**3. Положення про конфіденційність**

3.1. Обов’язки Замовника

3.1.1. Не розголошувати та не передавати третім особам інформацію щодо інструментів та сервісів, які використовуються Виконавцем протягом 10 років з дня підписання даної Угоди.

3.1.2. Не розголошувати та не передавати третім особам особисті паролі, авторизаційні дані, іншу інформацію щодо доступу до інформаційних систем, ресурсів, сервісів та ІТ-послуг протягом 75 років з дня підписання даної Угоди.

3.1.3. Не передавати іншим особам як всередині організації, так і персоналу Виконавця та не розголошувати особисті паролі, авторизаційні дані, іншу інформацію щодо доступу до інформаційних систем, ресурсів, сервісів та ІТ-послуг.

3.1.4. У випадку намагання сторонніх осіб отримати відомості, що не підлягають розголошенню чи становлять конфіденційну інформацію Виконавця, уникнути такого розголошення та терміново повідомити про даний факт керівника Виконавця та керівника виконавчого органу Сумської міської ради з питань інформаційних технологій.

3.2. Обов’язки Виконавця

3.2.1. Провести роботу з персоналом та закріпити їх обов’язки щодо виконання умов даної Угоди.

3.2.2. Не передавати третім особам та не розкривати публічно інформацію, що містить відомості, які становлять службову інформацію та не може бути надана, відповідно до Переліку категорій відомостей, що становлять службову інформацію, якій присвоюється гриф «Для службового користування» в Сумській міській раді, затвердженому рішенням виконавчого комітету Сумської міської ради від 21.06.2016 № 338 «Про затвердження Переліку категорій відомостей, що становлять службову інформацію, якій присвоюється гриф «Для службового користування» в Сумській міській раді».

3.2.3. Дотримуватись вимог чинного законодавства України в галузі захисту персональних даних.

3.2.4. Не розголошувати та не передавати третім особам будь-яку інформацію щодо внутрішніх процесів, організації, діяльності, виконання Замовником покладених на нього завдань, дані, що належать Замовнику, персональні дані, дані громадян що стали відомі в процесі роботи з Замовником протягом протягом 75 років з дня підписання даної Угоди без письмової згоди на то Замовника.

3.2.5. Чітко виконувати вимоги нормативних актів, наказів Замовника, посадових інструкцій та положень із забезпечення конфіденційної інформації Замовника.

3.2.6. У випадку намагання сторонніх осіб отримати відомості, що не підлягають розголошенню чи становлять конфіденційну інформацію Замовника, уникнути такого розголошення та терміново повідомити про даний факт керівника Замовника та керівника відділу інформаційних технологій та комп’ютерного забезпечення Сумської міської ради.

3.2.7. Не використовувати інформацію, що не підлягає розголошенню чи становлять конфіденційну інформацію Замовника, для зайняття будь-якою діяльністю, що може завдати шкоду Замовнику.

3.2.8. Терміново повідомляти керівника Замовника та керівника ІТ-підрозділу Замовника про втрату носіїв конфіденційної інформації чи інформації, що не підлягає розголошенню, особистих паролів, авторизаційних даних, іншої інформації щодо доступу до інформаційних систем, ресурсів, сервісів та ІТ-послуг, про наявність інших обставин, що можуть призвести до розголошення інформації, а також про причини та умови таких факторів.

3.2.9. Терміново повідомляти керівника Замовника про втрату ключів від приміщень Замовника чи Виконавця (у тому числі сейфів, шаф).

**4. Рівень надання послуг**

4.1. Загальні положення

4.1.1. Угода про рівень обслуговування Послуг (SLA) містить опис цільових показників якості Послуги для Послуг, що надаються Замовнику, та перерахунок при оплаті за Послугу, на який Замовник має право у тому разі, якщо один або декілька з погоджених цільових показників якості Послуги не буде досягнуто.

4.2. Якість послуги

4.2.1. Параметри та гарантії якості Послуг, передбачені в цьому SLA, наведено в переліку нижче:

4.2.1.1. Обслуговування Замовника (Зв'язок між персоналом Замовника та Виконавця стосовно статусу інциденту);

4.2.1.2. Надання Послуги;

4.2.1.3. Доступність Послуги;

4.2.1.4. Відновлення Послуги (Реєстрація, класифікація, обробка та вирішення інцидентів).

4.2.2. Умови, відповідно до яких пропонуються зазначені гарантії якості Послуг, та відповідні визначення наведені у наступних пунктах цього SLA.

4.3. Класифікація інцидентів

4.3.1. Всі задачі, заявки, інциденти тощо по відношенню до Послуги, які виникають та/або послуги, роботи, завдання, задачі тощо, що необхідні для належного надання послуг, обов’язково надсилаються на електронну адресу.

4.3.2. Задачі ставляться керівнику служби підтримки, або, у разі наявності узгодженого переліку відповідальних осіб за напрямками – напряму на відповідальних із дублюванням керівнику служби підтримки.

4.3.3. Час реагування та виконання задач розрізняється за їх статусом та режимом роботи служби підтримки:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Категорія інциденту | Час взяття в роботу | Час реакції на зміни в задачі, відповіді, надання інформації тощо | Час вирішення задачі без додаткового опрацювання | Час вирішення задачі що потребує додаткового опрацювання |
| Нормальний | 6 години | 1 робочий день | 2 робочі дні | 5 робочих днів |
| Високий | 2 години | 3 години | 6 годин | 2 робочі дні |
| Терміновий | 30 хвилин | 1 година | 2 години | 6 годин |

4.3.5. Доступ персоналу Виконавця до приміщень Замовника відбувається за процедурою, визначеною Замовником.

4.4. Відновлення послуги

4.4.1. Відновлення Послуги після виникнення інциденту має ґрунтуватися на класифікації (категорії) інциденту, наведеній у заявці про несправність.

4.4.2. Час реагування та виконання задач розрізняється за їх статусом та режимом роботи служби підтримки та визначений в п.4.3.3.

4.4.3. Ініціювання відновлення означає початок стандартних процедур відновлення.

4.5. Підтримка Замовника

4.5.1. Звичайний режим роботи покриває робочий час установи та робочі дні. Розширений режим роботи покриває визначений проміжок позаробочого часу, вихідні та святкові дні.

4.5.2. Замовник може додатково встановлювати конкретні терміни виконання в заявці.

4.5.3. У разі неможливості виконання задачі у поставлені терміни Виконавець надає обґрунтування такої неможливості та пропонує власні терміни виконання робіт.

4.5.4. Замовник може не погодитись із встановленим Виконавцем терміном та обґрунтуванням. В такому разі Виконавець зобов’язаний виконати роботи в обумовлений Замовником термін.

4.6. Технічне обслуговування

4.6.1. Проведення дій, що вимагають відключення сервісів, мають проводитись у не робочий час, узгоджений із Замовникам. Бажано – у нічний час.

4.6.2. Виконавець може виконувати технічне обслуговування, що не впливає на надання Послуг, за умови попереднього повідомлення Замовника.

4.6.3. Термінове технічне обслуговування.

4.6.3.1. Термінове технічне обслуговування – будь-які заходи Виконавця для усунення умов, що можуть спричинити або спричиняють переривання Послуг та вимагають негайного виправлення помилок, які спричиняють переривання Послуг.

4.6.3.2. Виконавець може виконувати Термінове технічне обслуговування у будь-який час, коли виникає потреба, та має надати Замовнику повідомлення про Термінове технічне обслуговування, як тільки таке повідомлення стане можливим з урахуванням наявних обставин. Виконавець зобов’язується регулярно інформувати Замовника про статус такого технічного обслуговування.

4.6.4. Будь-які дії Виконавця, що можуть призвести до зупинення надання сервісу Замовника чи перебоїв в роботи його систем чи мереж – мають проводитись виключно за погодженням із ІТ-підрозділом Замовника та у позаробочий час. Виключення з даного правила можуть становити лише аварійні роботи, які окремо узгоджуються із ІТ-підрозділом Замовника.

4.7. Обов’язки Виконавця

4.7.1. Виконавець забезпечує час працездатності сервісів Замовника на рівні 95% в робочий час протягом робочого тижня.

4.7.2. Виконавець забезпечує додержання термінів, викладених у даній Угоді. У разі відхилення від вимог Угоди, Замовник в праві виставити Виконавцю претензію та штрафні санкції в розмірі та на умовах, визначених Договором.

4.8. Обов’язки Замовника

4.8.1. Поставлена Замовником на Виконавця задача повинна бути конкретною, заповненою згідно узгодженого переліку інформації, описані всі дії здійснені Замовником по даній задачі.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ЗАМОВНИК:** | **ВИКОНАВЕЦЬ:** | **«ЗАМОВНИК»** | **«ВИКОНАВЕЦЬ»** |
| **Виконавчий комітет**  **Сумської міської ради**  40030, м. Суми, майдан Незалежності, 2  Код ЄДРПОУ: 04057942  р/р \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  в ДКСУ, м. Київ  МФО 820172  Тел. +38(0542) 700-560  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Адреса:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Код ЄДРПОУ: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  р/р \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  МФО \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Тел. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / |