

✓

ДОГОВІР № 21

послуги з приймання телефонних дзвінків та забезпечення роботи гарячої телефонної лінії веб-сайту Портал електронних сервісів міста Харкова

м. Харків

« 16 » 08 2018 р.

Департамент реєстрації Харківської міської ради (надалі іменується «Замовник»), в особі Директора Дробота Олега Ігоровича, що діє на підставі Положення про Департамент реєстрації Харківської міської ради, затвердженого рішенням 18 сесії Харківської міської ради 7 скликання від 21.02.2018 № 982/18, з одної сторони та **Комунальне підприємство «Харківський Дата Центр»** (надалі іменується «Виконавець»), в особі Директора Яковлева Олександра Афанасійовича, який діє на підставі Статуту, з другої сторони, далі іменуються Сторони, а кожна окремо – Сторона, уклали цей договір (далі – Договір), про наступне:

1. Предмет Договору

- 1.1. Виконавець зобов'язується надати Замовнику послуги – згідно ДК 021:2015 79510000-2 Послуги з приймання телефонних дзвінків (послуги з приймання телефонних дзвінків та забезпечення роботи гарячої телефонної лінії веб-сайту Портал електронних сервісів міста Харкова), а Замовник зобов'язується прийняти ці Послуги та своєчасно здійснити їх оплату в порядку, строки та на умовах, визначених цим Договором.
- 1.2. Зміст та деталізація Послуг, що надаються, наведено в Специфікації (Додаток 1 до Договору), що є невід'ємною частиною цього Договору.
- 1.3. Місце надання послуг: 61052, м. Харків, вул. Конторська, 35

2. Вартість та порядок розрахунків

- 2.1. Щомісячна вартість Послуг становить: 20 000,00 (двадцять тисяч) грн. 00 коп., в тому числі ПДВ - 3 333 (три тисячі триста тридцять три) грн. 33 коп., на підставі протоколу погодження договірної ціни (Додаток №2 до договору), що є невід'ємною частиною цього Договору.
- 2.2. Загальна вартість послуг складає: 140 000,00 (сто сорок тисяч) грн. 00 коп., в тому числі ПДВ - 23 333 (двадцять три тисячі триста тридцять три) грн. 33 коп. ✓
- 2.3. Оплата наданих Послуг здійснюється у національній грошовій одиниці на розрахунковий рахунок Виконавця, на підставі Акту приймання – передачі наданих Послуг, який надається Виконавцем Замовникові не пізніше 5-го числа кожного місяця.
- 2.4. Оплата наданих Послуг здійснюється в строк не пізніше 15-го числа кожного місяця наступного за звітним за умови наявності на рахунку бюджетного фінансування. Оплата послуг проводиться за рахунок коштів міського бюджету.
- 2.5. Сума даного Договору та вартість послуг за ним можуть бути змінені за домовленістю обох Сторін, що оформлюється Додатковою угодою та є невід'ємною частиною цього Договору.

3. Права та обов'язки Сторін

- 3.1. Замовник має право:
 - 3.1.1. Зменшувати вартість Послуг за цим Договором, за умови зміни потреб у наданні Послуг. У такому разі Сторони вносять відповідні зміни до Договору, що є невід'ємною частиною цього Договору.
 - 3.1.2. Достроково розірвати цей Договір у разі невиконання чи неналежного виконання Виконавцем зобов'язань, повідомивши його письмово про це у строк не менше за 15 (п'ятнадцять) календарних днів до дати розірвання Договору.
- 3.2. Замовник зобов'язаний:
 - 3.2.1. Вчасно приймати послуги та в повному обсязі здійснювати оплату наданих Послуг.
 - 3.2.2. Сприяти Виконавцю в процесі виконання його зобов'язань за цим Договором і забезпечити отримання Виконавцем інформації, необхідної для забезпечення виконання умов за цим Договором. Інформація може бути надана Виконавцю у будь-який зручний для нього спосіб (телефонний/факсимільний зв'язок, лист тощо).

№8 ДЕРЖАВНА КАЗНАЧЕЙСЬКА СЛУЖБА УКРАЇНИ
УПРАВЛІННЯ ДЕРЖАВНОЇ КАЗНАЧЕЙСЬКОЇ СЛУЖБИ УКРАЇНИ
У М.ХАРКОВІ ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ
Зареєстровано та взято на облік
* 17 08 / 2018 рік
Реєстраційний № зобов'язання 3340160/0
КПКВ/КФК 2240
КЕКВ/КККБ 2240
Відповідальна особа [підпис] (підпис)

- 3.2.3. У випадку, якщо для виконання завдань Виконавцю буде необхідна додаткова інформація чи документи, надати їх в строк не пізніше ніж 3 (три) робочі дні з моменту їх запиту, при наявності у Замовника такої інформації або документів.
- 3.2.4. Нести відповідальність за достовірність та повноту наданої Виконавцю інформації, яка необхідна останньому для надання Послуг відповідно до даного Договору.
- 3.3. Виконавець має право:
- 3.3.1. Своєчасно та в повному обсязі отримувати плату за надані Послуги.
- 3.3.2. Для належного та вчасного надання Послуг залучати до виконання даного Договору третіх осіб без збільшення вартості Послуг, визначеної у пункті 2.1. розділу 2 цього Договору. При цьому Виконавець відповідає за дії залучених для надання Послуг третіх осіб, як за свої власні. Виконавець також зобов'язаний укласти з такими третіми особами, договори щодо нерозголошення комерційної таємниці чи інформації з обмеженим доступом щодо Замовника, його проектів та даного Договору.
- 3.4. Виконавець зобов'язаний:
- 3.4.1. Виконати всі зобов'язання щодо надання Послуг за Договором у відповідності зі своєю кваліфікацією та досвідом, на підставі вимог законодавства України.

4. Порядок надання та прийняття Послуг

- 4.1. Після надання Послуг, Виконавець надає Замовнику у двох екземплярах підписаний зі своєї сторони Акт приймання-передачі наданих Послуг.
- 4.2. Замовник протягом 3 (трьох) робочих днів після отримання Акту приймання-передачі наданих Послуг зобов'язаний повернути Виконавцю підписаний зі своєї сторони екземпляр Акту або мотивовану відмову від прийняття Послуг.
- 4.3. У випадку мотивованої відмови Замовника, Сторонами складається двосторонній Акт з переліком необхідних доробок із зазначенням термінів їх виконання.
- 4.4. Якість наданих Послуг повинна відповідати умовам і побажанням Замовника, іншим вимогам, які звичайно пред'являються до такого виду Послуг.

5. Відповідальність Сторін

- 5.1. В разі неякісного надання Послуг, Замовник має право не оплачувати ці Послуги до повного і належного виконання Виконавцем своїх зобов'язань за цим Договором, а Виконавець зобов'язується замінити неналежно надані Послуги, Послугами належної якості.
- 5.2. За порушення зобов'язань, згідно з цим Договором, винна Сторона сплачує пеню в розмірі подвійної облікової ставки Національного банку України від вартості Послуг за кожен день прострочення виконання зобов'язань.
- 5.3. Відшкодування збитків, завданих порушенням умов Договору, не звільняє винну Сторону від виконання зобов'язання за цим Договором.
- 5.4. За фактично понесені витрати за надання Послуг відповідальність несе Виконавець.

6. Обставини непереборної сили

- 6.1. Сторони звільняються від відповідальності за невиконання або неналежне виконання зобов'язань за цим Договором у разі виникнення обставин непереборної сили, які не існували під час укладання Договору та виникли поза волею Сторін (аварія, катастрофа, стихійне лихо, епідемія, епізоотія, війна тощо).
- 6.2. Сторона, що не може виконувати зобов'язання за цим Договором у разі виникнення обставин непереборної сили, повинна протягом 7 (семи) робочих днів з моменту їх виникнення повідомити про це іншу сторону у письмовій формі.
- 6.3. Доказом наявності обставин непереборної сили та строку їх дії є документи, видані Торгово-промисловою палатою України та/або іншими уповноваженими на це органами.
- 6.4. У разі коли строк дії обставин непереборної сили продовжується більш як 60 (шістдесят) днів, кожна із Сторін в установленому порядку має право розірвати цей Договір.

7. Дія Договору

- 7.1. Сторони, керуючись п.3 ст. 631 Цивільного кодексу України, домовились, що умови цього Договору застосовуються до відносин, що виникли між ними з 01 червня 2018 року, у

зв'язку з тим, що Замовнику з цього часу фактично надавалися Виконавцем послуги, передбачені в п. 1.1. даного Договору.

7.2. Строк дії цього Договору закінчується 31.12.2018 року, а в частині розрахунків – до повного виконання Сторонами свої зобов'язань.

7.3. Договір вважається автоматично пролонгованим на кожний наступний календарний рік, якщо одна із Сторін не повідомить іншу Сторону в письмовій формі про припинення дії Договору, не пізніше, ніж за 20 (двадцять) календарних днів до закінчення строку дії Договору.

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

7.5. Якщо інше прямо не передбачено цим Договором або чинним законодавством України, зміни у цей Договір можуть бути внесені тільки за домовленістю Сторін, яка оформлюється додатковою угодою до цього Договору.

7.6. Зміни у цей Договір набирають чинності з моменту належного оформлення Сторонами відповідної додаткової угоди до цього Договору, якщо інше не встановлено у самій додатковій угоді, цьому Договорі або у чинному законодавстві України.

7.7. Якщо інше прямо не передбачено цим Договором або чинним законодавством України, цей Договір може бути розірваний тільки за домовленістю Сторін, яка оформлюється додатковою угодою до цього Договору.

7.8. Цей Договір вважається розірваним з моменту належного оформлення Сторонами відповідної додаткової угоди до цього Договору, якщо інше не встановлено у самій додатковій угоді, або у чинному в Україні законодавстві.

8. Прикінцеві положення

8.1. Усі правовідносини, що виникають з цього Договору або пов'язані із ним, у тому числі пов'язані із дійсністю, укладенням, виконанням, зміною та припиненням цього Договору, тлумаченням його умов, визначенням наслідків недійсності або порушення Договору, регулюються цим Договором та відповідними нормами чинного законодавства України, а також звичаями ділового обороту, які застосовуються до таких правовідносин на підставі принципів добросовісності, розумності та справедливості.

8.2. Після підписання цього Договору всі попередні переговори за ним, листування, попередні договори, протоколи про наміри та будь-які інші усні або письмові домовленості Сторін з питань, що так чи інакше стосуються цього Договору, втрачають юридичну силу, але можуть враховуватися при тлумаченні умов цього Договору.

8.3. Сторони несуть повну відповідальність за правильність вказаних ними у цьому Договорі реквізитів та зобов'язуються своєчасно у письмовій формі повідомляти іншу Сторону про їх зміну, а у разі неповідомлення несуть ризик настання пов'язаних із цим несприятливих наслідків.

8.4. Відступлення права вимоги та (або) переведення боргу за цим Договором однією із Сторін до третіх осіб допускається виключно за умови письмового погодження цього із іншою Стороною.

8.5. Додаткові угоди та додатки до цього Договору є його невід'ємними частинами і мають юридичну силу у разі, якщо вони викладені у письмовій формі, підписані Сторонами.

8.6. Цей 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.

9. Додатки та внесення змін до Договору

9.1. Договір складений українською мовою у 2 (двох) оригінальних примірниках, що мають однакову юридичну силу, по одному для кожної зі Сторін.

9.2. Всі виправлення за текстом даного Договору мають силу та можуть братися до уваги виключно за умови, що вони у кожному окремому випадку датовані, засвідчені підписами Сторін та скріплені їх печатками.

9.3. Дія цього Договору не поширюється на взаємовідносини між Замовником та будь-якими особами. Виконавець не несе відповідальності за будь-які дії ЗАМОВНИКА та достовірність інформації, отриманої від Замовника.

9.4. Виконавець не несе відповідальності за порушення вимог діючого законодавства України, що були допущені Замовником при наданні своїх послуг, в тому числі у випадку, якщо такі порушення призвели до настання будь-яких негативних наслідків для третіх осіб.

10. МІСЦЕЗНАХОДЖЕННЯ І РЕКВІЗИТИ СТОРІН

ЗАМОВНИК

Департамент реєстрації
Харківської міської ради

Юридична адреса:
майдан Конституції, буд.7,
Шевченківський р-н, м. Харків, 61003
Тел.: +38 (057)-764-10-17
Електронна адреса: info@dr.city.kharkov.ua
Р/р 35411010093455
в ГУДКСУ в Харківській області
МФО 851011
код ЄДРПОУ 40214227

Директор



О.І. Дробот

ВИКОНАВЕЦЬ

Комунальне підприємство
«Харківський Дата Центр»

Юридична адреса:
вул. Конторська, 35, Новобаварський р-н,
м. Харків, 61052,
п/р 26003015615001
ПАТ «Альфа Банк»
МФО 300346
ПІН 408485220357
Код ЄДРПОУ 40848524
Тел.: +38 (057)-760-72-61
Електронна адреса: secretar@dcenter.com.ua

Директор



О.А. Яковлев

Специфікація

Предмет договору: згідно ДК 021:2015 79510000-2 Послуги з приймання телефонних дзвінків (послуги з приймання телефонних дзвінків та забезпечення роботи гарячої телефонної лінії веб-сайту Портал електронних сервісів міста Харкова)

№	Перелік (деталізація послуг)	Одиниця виміру	Кількість	Вартість, грн. з ПДВ/ за од.
1.	Послуги з приймання телефонних дзвінків та забезпечення роботи гарячої телефонної лінії веб-сайту Портал електронних сервісів міста Харкова	<i>послуга</i>	1	20 000,00
1.1.	Налаштування переадресації дзвінків клієнта на номер виконавця. Забезпечення отримання вхідних дзвінків гарячої лінії, як за допомогою фахівців виконавця так і в автоматичному режимі			1 000,00
1.2.	Підтримка функціонування на Порталі кнопки Viber / WhatsApp / Telegram для прийому та відповіді повідомлень, телефонних дзвінків.			1 000,00
1.3.	Забезпечення функціонування не менше двох телефонних ліній з можливістю переадресування дзвінків між фахівцями.			2 000,00
1.4.	Забезпечення безперебійного підключення до мережі Інтернет.			1 000,00
1.5.	Забезпечення доступу спеціалістів до нормативно-правових баз, та інших необхідних ресурсів.			500,00
1.6.	Попередня розробка усіх стандартних речових кейсів роботи фахівця та узгодження їх з замовником.			2 000,00
1.7.	Організація роботи гарячої телефонної лінії 6 днів на тиждень, згідно затвердженого графіку. Забезпечення виконання робіт працівниками, в рамках виконання посадових обов'язків, а саме: - оптимізація сценарію діалогів з клієнтами. Пошук та надання достовірної інформації; - надання відповідей по е-пошті: опрацювання звернень, що надходять на офіційну електронну адресу та опрацювання звернень, що надходили протягом 2018 року; - створення переліку популярних питань кожного календарного місяця; - передача звернень Замовнику, що надійшли від громадян на «гарячу лінію», за формою, встановленою Замовником.			7 000,00

1.8.	Налаштування та підключення автовідповідача в неробочий час з підказкою пошуку інформації на Порталі.		2 500,00
1.9.	Забезпечення аудіо запису розмов операторів з абонентом для аналізування та надання Замовнику.		3 000,00
ВСЬОГО, в т.ч. ПДВ:			20 000,00

ЗАМОВНИК

Департамент реєстрації
Харківської міської ради

Юридична адреса:
майдан Конституції, буд. 7,
Шевченківський р-н, м. Харків, 61003
Тел.: +38 (057)-764-10-17
Електронна адреса: info@dr.city.kharkov.ua
Р/р 35411010093455
в ГУДКСУ в Харківській області
МФО 851011
код ЄДРПОУ 40214227

Директор



О.І. Дробот

ВИКОНАВЕЦЬ

Комунальне підприємство
«Харківський Дата Центр»

Юридична адреса:
вул. Конторська, 35, Новобаварський р-н,
м. Харків, 61052,
п/р 26003015615001
ПАТ «Альфа Банк»
МФО 300346
ПІН 408485220357
Код ЄДРПОУ 40848524
Тел.: +38 (057)-760-72-61
Електронна адреса: secretar@dcenter.com.ua

Директор



О.А. Яковлев

М.П.

Додаток 2

до Договору № 21
від « 16 » 08 2018 р.

Протокол погодження договірної ціни

Ми, що нижче підписались, Департамент реєстрації Харківської міської ради (далі – Замовник) в особі директора Дробота Олега Ігоровича, що діє на підставі Положення про Департамент реєстрації Харківської міської ради, затвердженого рішенням 18 сесії Харківської міської ради 7 скликання від 21.02.2018 № 982/18, з однієї сторони, та Комунальне підприємство «Харківський Дата Центр» (далі – Виконавець) в особі директора Яковлева Олександра Афанасійовича, що діє на підставі Статуту, з другої сторони, засвідчуємо що Сторонами досягнуто згоди щодо розміру щомісячної вартості Послуг згідно ДК 021:2015 79510000-2 Послуги з приймання телефонних дзвінків (послуги з приймання телефонних дзвінків та забезпечення роботи гарячої телефонної лінії веб-сайту Портал електронних сервісів міста Харкова)

Договірна вартість Послуг становить щомісяця: 20 000 (двадцять тисяч) грн. 00 коп., в тому числі ПДВ - 3 333(три тисячі триста тридцять три) грн. 33 коп.

Загальна вартість послуг складає: 140 000,00 (сто сорок тисяч) грн. 00 коп.

Даний протокол погодження договірної ціни є підставою для проведення взаємних розрахунків та платежів між Замовником та Виконавцем.

ЗАМОВНИК

ВИКОНАВЕЦЬ

Департамент реєстрації
Харківської міської ради

Комунальне підприємство
«Харківський Дата Центр»

Юридична адреса:
майдан Конституції, буд.7,
Шевченківський р-н, м. Харків, 61003
Тел.: +38 (057)-764-10-17
Електронна адреса: info@dr.city.kharkov.ua
Р/р 35411010093455
в ГУДКСУ в Харківській області
МФО 851011
код ЄДРПОУ 40214227

Юридична адреса:
вул. Конторська, 35, Новобаварський р-н,
м. Харків, 61052,
п/р 26003015615001
ПАТ «Альфа Банк»
МФО 300346
ІПН 408485220357
Код ЄДРПОУ 40848524
Тел.: +38 (057)-760-72-61
Електронна адреса: secretar@dcenter.com.ua

Директор

Директор

О.І. Дробот

О.А. Яковлев

М.П.

М.П.

