

ПРОЄКТ (ЛОТ 2)
УГОДА № _____

DRAFT (LOT 2)
AGREEMENT No. _____

м. Київ

____ 2026 року Kyiv

____, 2026

Громадська організація «Розвиток громадянських компетентностей в Україні» (надалі – ГО «ДОККУ», Замовник), в особі голови **Протасової Наталії Георгіївни**, яка діє на підставі Статуту, з однієї сторони, та [повне найменування переможця закупівлі] (надалі – Виконавець), в особі [посада, ПІБ], який діє на підставі [____], з другої сторони, які при спільному згадуванні іменуються Сторони, а кожна окремо – Сторона, уклали цю Угоду в рамках Швейцарсько-українського проєкту «Децентралізація для розвитку демократичної освіти» (DECIDE), напрям «Підтримка реформи професійної освіти в Україні», про наступне:

Non-Governmental Organization “Development of Citizenship Competences in Ukraine” (hereinafter – NGO DOCCU, the Customer), represented by the Head of NGO DOCCU **Nataliia Protasova**, acting on the basis of the Charter, on the one part, and [full name of the successful bidder] (hereinafter – the Contractor), represented by [position, full name], acting on the basis of [____], on the other part, jointly referred to as the Parties and individually as a Party, have concluded this Agreement within the framework of the Swiss-Ukrainian Project “Decentralization for Improved Democratic Education” (DECIDE), component “Support to the Reform of Vocational Education in Ukraine”, as follows:

1. ПРЕДМЕТ УГОДИ

1.1. Замовник доручає, а Виконавець бере на себе зобов'язання надавати послуги з адміністрування та операційного супроводу Автоматизованого інформаційного комплексу освітнього менеджменту (АІКОМ 2) у період його промислової експлуатації відповідно до Технічних вимог та інших додатків до цієї Угоди, а Замовник зобов'язується приймати та оплачувати належно надані Послуги.

1.2. Бенефіціаром Послуг є Міністерство освіти і науки України (далі – Бенефіціар). Набувачем Послуг та технічним адміністратором АІКОМ є Державна наукова установа «Інститут освітньої аналітики» (далі – Набувач). Бенефіціар і Набувач не є Сторонами цієї Угоди.

1.3. Одиницею приймання та оплати є окремий етап надання Послуг тривалістю 2 (два) календарні місяці. Передбачається 6 (шість) послідовних етапів загальною тривалістю 12 (дванадцять) календарних

1. SUBJECT OF AGREEMENT

1.1. The Customer commissions, and the Contractor undertakes, to provide administration and operational support services for the Automated Information Complex of Education Management (AIKOM 2) during its commercial operation in accordance with the Technical Requirements and other Annexes to this Agreement, and the Customer undertakes to accept and pay for the Services duly provided.

1.2. The Beneficiary of the Services is the Ministry of Education and Science of Ukraine (the Beneficiary). The Service Recipient and technical administrator of AIKOM is State Scientific Institution “Institute of Educational Analytics”(the Recipient). The Beneficiary and the Recipient are not Parties to this Agreement.

1.3. The unit of acceptance and payment is an individual stage of the Services lasting 2 (two) calendar months. Six (6) consecutive stages are envisaged, with a total duration of 12 (twelve) calendar months. Each stage

місяців. Кожен етап охоплює повний комплекс Послуг, передбачений розділом 5 Технічних вимог.

covers the full range of Services set out in Section 5 of the Technical Requirements.

1.4. Послуги надаються в межах Швейцарсько-українського проєкту DECIDE, донором якого є Швейцарська Конфедерація через Швейцарське агентство з розвитку та співробітництва (SDC) і Посольство Швейцарії в Україні, за напрямом «Підтримка реформи професійної освіти в Україні».

1.4. The Services are provided within the Swiss-Ukrainian DECIDE Project funded by the Swiss Confederation through the Swiss Agency for Development and Cooperation (SDC) and the Embassy of Switzerland in Ukraine, under the component “Support to the Reform of Vocational Education in Ukraine”.

2. СТРОК ДІЇ УГОДИ ТА СТРОКИ НАДАННЯ ПОСЛУГ

2. TERM OF AGREEMENT AND SERVICE DELIVERY PERIOD

2.1. Ця Угода набирає чинності з дати її підписання Сторонами та діє до повного виконання Сторонами своїх зобов'язань.

2.1. This Agreement enters into force on the date of its signature by the Parties and remains effective until the Parties have fully performed their obligations.

2.2. Послуги надаються протягом 12 (дванадцяти) календарних місяців. Період надання Послуг: _____ 2026 року – _____ 2027 року. Дата початку та календарні межі кожного етапу визначаються цією Угодою та Додатком 2.

2.2. The Services shall be provided for 12 (twelve) calendar months. The service period is _____ 2026 through _____ 2027. The commencement date and calendar boundaries of each stage shall be specified in this Agreement and Annex 2.

2.3. Наведені в Додатку 2 періоди етапів можуть уточнюватися за письмовим погодженням Сторін без зміни вартості окремого етапу та загальної ціни Угоди, якщо це не змінює загальний обсяг Послуг і строк їх надання.

2.3. The stage periods set out in Annex 2 may be adjusted by written agreement of the Parties without changing the price of an individual stage or the total Agreement price, provided that the overall scope and duration of the Services are not changed.

3. ПРАВА ТА ОBOB'ЯЗКИ ВИКОНАВЦЯ

3. RIGHTS AND OBLIGATIONS OF THE CONTRACTOR

3.1. Виконавець зобов'язаний надавати Послуги професійно, безперервно та своєчасно відповідно до Технічних вимог (Додаток 1), вартості та графіка етапів (Додаток 2), Інструкції щодо здійснення комунікації та забезпечення наочності для партнерів проєкту DECIDE (Додаток 4), законодавства України, правил технічного адміністратора та погоджених рівнів сервісу (SLA).

3.1. The Contractor shall provide the Services professionally, continuously and in a timely manner in accordance with the Technical Requirements (Annex 1), the stage schedule and prices (Annex 2), the Communication and Visibility Guidelines for DECIDE Project Partners (Annex 4), Ukrainian law, the technical administrator's rules and the agreed service levels (SLA).

3.2. Виконавець забезпечує адміністрування та стабільне функціонування АІКОМ, супровід інтеграцій і доступів, управління користувачами, моніторинг і логування, адміністрування бізнес-процесів, супровід CI/CD, тестування, регламентні роботи, реагування на інциденти, технічну підтримку проєкту та програмування на

3.2. The Contractor shall ensure the administration and stable operation of AIKOM, maintenance of integrations and access, user management, monitoring and logging, administration of business processes, CI/CD support, testing, scheduled maintenance, incident response, project technical support and programming on the

Платформі реєстрів в обсязі, визначеному Технічними вимогами.

Registers Platform to the extent set out in the Technical Requirements.

3.3. Виконавець веде та актуалізує технічну документацію, конфігурації, скрипти, журнали виконаних робіт, відомості про заявки та інциденти, а також іншу інформацію, необхідну для безперервного супроводу Системи. На вимогу Замовника або Набувача такі матеріали передаються їм у погодженому форматі.

3.3. The Contractor shall maintain and keep up to date technical documentation, configurations, scripts, work logs, records of requests and incidents and other information necessary for uninterrupted support of the System. At the request of the Customer or the Recipient, such materials shall be provided in the agreed format.

3.4. Виконавець невідкладно повідомляє Замовника та Набувача про аварії, критичні інциденти, ризики безперервності, порушення інформаційної безпеки та інші обставини, що можуть вплинути на функціонування AIKOM, і вживає заходів відповідно до погодженого SLA.

3.4. The Contractor shall promptly notify the Customer and the Recipient of failures, critical incidents, continuity risks, information security breaches and other circumstances that may affect AIKOM operation and shall take measures in accordance with the agreed SLA.

3.5. Виконавець самостійно несе відповідальність за оплату праці, соціальне забезпечення, податки, збори, банківські витрати та інші зобов'язання щодо свого персоналу, субпідрядників і постачальників.

3.5. The Contractor shall be solely responsible for salaries, social security, taxes, fees, banking charges and other obligations relating to its personnel, subcontractors and suppliers.

3.6. Виконавець не уповноважений діяти як представник ГО «ДОККУ», Бенефіціара або Набувача та не має права створювати для них зобов'язання без попереднього письмового дозволу.

3.6. The Contractor has no authority to act as an agent of NGO DOCCU, the Beneficiary or the Recipient and shall not bind them in any way without prior written authorization.

4. ПРАВА ТА ОBOB'ЯЗКИ ЗАМОВНИКА

4. RIGHTS AND OBLIGATIONS OF THE CUSTOMER

4.1. Замовник надає або сприяє наданню Виконавцю необхідних матеріалів, погоджених доступів, контактів відповідальних осіб та роз'яснень, необхідних для надання Послуг.

4.1. The Customer shall provide or facilitate the provision to the Contractor of the materials, approved access, responsible-person contacts and clarifications required for the Services.

4.2. Замовник має право залучати Бенефіціара, Набувача, експертів проекту DECIDE та інших уповноважених осіб до контролю SLA, перевірки звітності, погодження технічних дій та приймання Послуг за відповідний етап.

4.2. The Customer may involve the Beneficiary, the Recipient, DECIDE Project experts and other authorised persons in SLA monitoring, review of reports, approval of technical actions and acceptance of the Services for the relevant stage.

4.3. Замовник розглядає звіт та інші документи за відповідний етап, враховує підтвердження Набувача щодо належного надання Послуг, підписує акт приймання-передачі або надає Виконавцю вмотивований перелік зауважень.

4.3. The Customer shall review the report and other documents for the relevant stage, take into account the Recipient's confirmation of due provision of the Services, and either sign the acceptance certificate or provide the Contractor with a reasoned list of comments.

4.4. Замовник своєчасно оплачує фактично надані та прийняті Послуги за відповідний етап відповідно до цієї Угоди.

5. ЦІНА УГОДИ ТА ПОРЯДОК ОПЛАТИ

5.1. Загальна ціна Угоди становить _____ грн (_____ гривень ____ копійок) у тому числі ПДВ _____ грн. відповідно до умов проєкту міжнародної технічної допомоги та дорівнює сумі фіксованих вартостей шести етапів, визначених у Додатку 2 до цієї Угоди.

5.2. Вартість кожного етапу та загальна ціна Угоди є фіксованими протягом усього строку дії Угоди та включають усі витрати Виконавця на надання повного комплексу Послуг за відповідний етап.

5.3. Оплата здійснюється у гривні у безготівковій формі за фактично надані та прийняті Послуги відповідного етапу на підставі підписаного Сторонами акта приймання-передачі, звіту за етап та належно оформленого рахунку протягом 15 банківських днів з дати підписання акта.

5.4. Приймання та оплата здійснюються окремо за кожним із шести етапів. Вартість етапу охоплює весь комплекс Послуг, передбачений розділом 5 Технічних вимог, у тому числі технічну підтримку проєкту та програмування на Платформі реєстрів. Фактичні трудовитрати за послугами, для яких Технічними вимогами передбачено облік у людино-годинах, відображаються у звіті за відповідний етап і не змінюють фіксовану вартість етапу, якщо інше письмово не погоджено Сторонами в межах умов закупівлі.

5.5. Один акт приймання-передачі оформлюється за результатами кожного етапу та охоплює Послуги, фактично надані протягом відповідного двомісячного періоду.

5.6. Авансування не передбачається. Загальна сума оплат не може перевищувати загальну ціну Угоди.

5.7. Фінансування цієї Угоди здійснюється за кошти Швейцарсько-українського проєкту DECIDE –

4.4. The Customer shall timely pay for the Services actually provided and accepted for the relevant stage in accordance with this Agreement.

5. AGREEMENT PRICE AND PAYMENT PROCEDURE

5.1. The total Agreement price is UAH _____ (_____ hryvnias ____ kopecks), , including VAT of UAH _____ in accordance with the conditions applicable to the international technical assistance project, and equals the sum of the fixed prices of the six stages set out in Annex 2.

5.2. The price of each stage and the total Agreement price are fixed throughout the term of the Agreement and include all Contractor costs for the full range of Services for the relevant stage.

5.3. Payment shall be made in Ukrainian hryvnias by bank transfer for the Services actually provided and accepted for the relevant stage, on the basis of an acceptance certificate signed by the Parties, the stage report and a duly issued invoice, within 15 banking days from the date of signature of the certificate.

5.4. Acceptance and payment shall be effected separately for each of the six stages. The stage price covers the full range of Services set out in Section 5 of the Technical Requirements, including project technical support and programming on the Registers Platform. Actual labour input for services measured in person-hours under the Technical Requirements shall be reflected in the report for the relevant stage and shall not change the fixed stage price unless otherwise agreed in writing by the Parties within the procurement terms.

5.5. One acceptance certificate shall be executed for each stage and shall cover the Services actually provided during the relevant two-month period.

5.6. No advance payment is envisaged. Total payments shall not exceed the total Agreement price.

5.7. This Agreement is financed from the funds of the Swiss-Ukrainian DECIDE Project – “Decentralization

«Децентралізація для розвитку демократичної освіти (DECIDE), Фаза 2» у межах бюджету проєкту міжнародної технічної допомоги, реєстраційна картка № 6328 від 14 січня 2026 року.

for Improved Democratic Education (DECIDE), Phase 2” within the budget of the international technical assistance project, Registration Card No. 6328 dated 14 January 2026.

6. ЗВІТУВАННЯ ТА ПІДТВЕРДНІ ДОКУМЕНТИ

6.1. За результатами кожного етапу Виконавець подає Замовнику та Набувачу звіт про надані Послуги та інші підтвердні матеріали, передбачені Технічними вимогами.

6.2. Звіт за етап має містити щонайменше: перелік виконаних робіт за розділом 5 Технічних вимог; відомості про опрацьовані заявки та інциденти із зазначенням рівня критичності й дотримання SLA; результати моніторингу працездатності Системи; інформацію про виявлені ризики та вжиті заходи; відомості про фактичні трудовитрати за пунктами 5.11 та 5.12 Технічних вимог; перелік відкритих питань і рекомендації на наступний етап.

6.3. На письмову вимогу Замовника Виконавець надає завірени копії документів, необхідних для підтвердження виконання Угоди, залучення субпідрядників та цільового використання коштів, у строк не менше п'яти робочих днів, визначений у вимозі.

6.4. Звіти та документи подаються українською мовою. Англійська версія подається у випадках, визначених Замовником або правилами проєкту DECIDE.

7. ПОРЯДОК ПЕРЕДАЧІ ТА ПРИЙМАННЯ ПОСЛУГ ЗА ЕТАПАМИ

7.1. Послуги за відповідний етап вважаються переданими на приймання після подання звіту за етап, усіх передбачених Технічними вимогами матеріалів та проєкту акта приймання-передачі.

7.2. Загальними критеріями приймання є забезпечення безперервного та стабільного функціонування Системи протягом етапу; виконання завдань розділу 5 Технічних вимог у повному обсязі; дотримання SLA під час опрацювання заявок та інцидентів; надання належного звіту за етап;

6. REPORTING AND SUPPORTING DOCUMENTS

6.1. Upon completion of each stage, the Contractor shall submit to the Customer and the Recipient a report on the Services provided and other supporting materials required by the Technical Requirements.

6.2. The stage report shall include at least: the work performed under Section 5 of the Technical Requirements; information on requests and incidents handled, including severity and SLA compliance; System performance monitoring results; identified risks and measures taken; actual labour input under clauses 5.11 and 5.12 of the Technical Requirements; outstanding issues and recommendations for the next stage.

6.3. Upon the Customer's written request, the Contractor shall provide certified copies of documents necessary to confirm performance of the Agreement, engagement of subcontractors and proper use of funds within a period of not less than five business days specified in the request.

6.4. Reports and documents shall be submitted in Ukrainian. An English version shall be submitted where required by the Customer or the DECIDE Project rules.

7. DELIVERY AND ACCEPTANCE OF SERVICES BY STAGES

7.1. The Services for the relevant stage shall be deemed submitted for acceptance upon delivery of the stage report, all materials required by the Technical Requirements and the draft acceptance certificate.

7.2. The general acceptance criteria are: continuous and stable operation of the System throughout the stage; full performance of the tasks under Section 5 of the Technical Requirements; compliance with the SLA in handling requests and incidents; submission of a proper

відсутність невиконаних зобов'язань за відповідний етап.

7.3. Набувач здійснює технічну перевірку фактично наданих Послуг, у тому числі дотримання SLA, та надає Замовнику підтвердження, висновок, погодження або інший документ про результати такої перевірки у погодженій формі.

7.4. Замовник протягом 15 робочих днів з дати отримання повного комплексу документів за етап підписує акт або надає вмотивовані зауваження. Виконавець усуває зауваження у строк, погоджений Сторонами з урахуванням їх характеру та критичності.

7.5. Мовчання Замовника не є прийняттям Послуг. Наявність невиконаного блокуючого або критичного інциденту, простроченого за SLA та такого, що належить до сфери відповідальності Виконавця, може бути підставою для відмови у прийманні відповідного етапу до його усунення.

8. ПРАВА ІНТЕЛЕКТУАЛЬНОЇ ВЛАСНОСТІ

8.1. Виключні майнові права інтелектуальної власності на програмний код, скрипти, документацію, конфігурації, доопрацювання та інші охоронювані результати, спеціально створені Виконавцем у межах надання Послуг за цією Угодою, передаються Набувачу в повному обсязі з моменту підписання акта приймання-передачі за відповідний етап та його повної оплати. Винагорода за передачу прав включена до вартості відповідного етапу.

8.2. Передані права охоплюють право використовувати, відтворювати, змінювати, адаптувати, перекладати, інтегрувати, поширювати, оприлюднювати, передавати третім особам і надалі розвивати функціональність без територіальних та часових обмежень.

8.3. Виконавець гарантує, що використання завдань не порушує прав третіх осіб. Використання раніше створених або сторонніх компонентів допускається лише після письмового розкриття їх переліку, ліцензійних умов та обмежень і за умови, що такі

stage report; and absence of outstanding obligations for the relevant stage.

7.3. The Recipient shall technically review the Services actually provided, including SLA compliance, and shall provide the Customer with a confirmation, opinion, approval or other agreed document reflecting the results of such review.

7.4. Within 15 business days from receipt of the complete documentation package for the stage, the Customer shall sign the acceptance certificate or provide reasoned comments. The Contractor shall remedy the comments within a period agreed by the Parties, taking into account their nature and criticality.

7.5. The Customer's silence shall not constitute acceptance. An unresolved blocking or critical incident that is overdue under the SLA and falls within the Contractor's responsibility may constitute grounds for refusal to accept the relevant stage until it is remedied.

8. INTELLECTUAL PROPERTY RIGHTS

8.1. Exclusive proprietary intellectual property rights to program code, scripts, documentation, configurations, modifications and other protected results specifically created by the Contractor in the course of the Services under this Agreement shall be transferred in full to the Recipient upon signature of the acceptance certificate for the relevant stage and full payment thereof. Remuneration for the transfer of rights is included in the price of the relevant stage.

8.2. The transferred rights include the rights to use, reproduce, modify, adapt, translate, integrate, distribute, disclose, transfer to third parties and further develop the Deliverables without territorial or time limitations.

8.3. The Contractor warrants that use of the Deliverables does not infringe third-party rights. Pre-existing or third-party components may be used only after written disclosure of their list, licence terms and restrictions, provided that such terms do not impede lawful use and further development of AICOM 2.0.

умови не перешкоджають законному використанню та розвитку AIKOM 2.0.

8.4. Виконавець забезпечує належне оформлення передачі прав від працівників, авторів і субпідрядників та на вимогу Замовника надає підтвердні документи.

8.5. У разі використання під час надання Послуг за цією Угодою програмного забезпечення, бібліотек, модулів, шаблонів, баз даних, інших компонентів або об'єктів права інтелектуальної власності третіх осіб, а також матеріалів, раніше створених Виконавцем, Виконавець зобов'язаний до початку їх використання письмово повідомити про це Замовника та надати інформацію про їх правовий статус, правовласників, застосовні ліцензійні умови та наявні обмеження щодо використання.

Такі компоненти та матеріали можуть використовуватися під час надання Послуг лише за умови, що відповідні ліцензійні умови та інші обмеження не перешкоджають Замовнику, Набувачу та Бенефіціару законно використовувати, відтворювати, модифікувати, адаптувати, підтримувати, розвивати та іншим чином використовувати результати надання Послуг відповідно до умов цієї Угоди та грантової угоди.

Виконавець зобов'язаний забезпечити отримання всіх дозволів і ліцензій, необхідних для такого використання, якщо інше прямо не погоджено Сторонами у письмовій формі.

8.6. Виконавець гарантує, що ним належним чином врегульовано відносини з усіма особами, які брали участь у створенні об'єктів права інтелектуальної власності та інших результатів надання Послуг за цією Угодою, зокрема з працівниками, авторами, консультантами, залученими фахівцями та субпідрядниками.

Виконавець гарантує набуття ним у необхідному обсязі майнових прав інтелектуальної власності та права на їх подальшу передачу Набувачу відповідно до умов цієї Угоди. На письмову вимогу Замовника Виконавець зобов'язаний надати документи, що підтверджують належне набуття та передачу таких прав.

8.7. У разі пред'явлення до Замовника, Набувача та/або Бенефіціара третіми особами будь-яких претензій, вимог чи позовів, пов'язаних із порушенням прав інтелектуальної власності внаслідок використання створених Виконавцем об'єктів права інтелектуальної власності або інших результатів надання Послуг за цією Угодою, Виконавець зобов'язаний за власний рахунок вжити всіх необхідних заходів для врегулювання таких претензій, вимог чи позовів та брати участь у їх розгляді.

8.4. The Contractor shall ensure proper transfer of rights from employees, authors and subcontractors and shall provide supporting documents upon the Customer's request.

8.5. If, in the course of providing the Services under this Agreement, the Contractor uses software, libraries, modules, templates, databases, other components or intellectual property objects owned by third parties, as well as materials previously created by the Contractor, the Contractor shall, prior to commencing their use, notify the Customer thereof in writing and provide information on their legal status, rights holders, applicable licence terms, and any existing restrictions on use.

Such components and materials may be used in the provision of the Services only provided that the applicable licence terms and other restrictions do not prevent the Customer, the Acquirer, and the Beneficiary from lawfully using, reproducing, modifying, adapting, maintaining, developing, and otherwise using the results of the Services in accordance with the terms of this Agreement and the Grant Agreement.

The Contractor shall ensure that all permits and licences necessary for such use have been obtained, unless otherwise expressly agreed by the Parties in writing.

8.6. The Contractor warrants that it has duly regulated its relations with all persons who participated in the creation of intellectual property objects and other results of the Services under this Agreement, including employees, authors, consultants, engaged specialists, and subcontractors.

The Contractor warrants that it has acquired, to the extent necessary, the proprietary intellectual property rights and the right to subsequently transfer such rights to the Acquirer in accordance with the terms of this Agreement. Upon the Customer's written request, the Contractor shall provide documents confirming the proper acquisition and transfer of such rights.

8.7. If any third party asserts against the Customer, the Acquirer, and/or the Beneficiary any claims, demands, or legal actions relating to an infringement of intellectual property rights arising from the use of intellectual property objects created by the Contractor or other results of the Services provided under this Agreement, the Contractor shall, at its own expense, take all necessary measures to settle such claims, demands, or legal actions and participate in their consideration.

Якщо відповідне порушення виникло з вини Виконавця, Виконавець зобов'язаний відшкодувати Замовнику, Набувачу та/або Бенефіціару документально підтверджені збитки та витрати, понесені у зв'язку з такими претензіями, вимогами чи позовами, а також суми, стягнуті на підставі судового рішення, що набрало законної сили.

If the relevant infringement occurred through the fault of the Contractor, the Contractor shall reimburse the Customer, the Acquirer, and/or the Beneficiary for documented losses and expenses incurred in connection with such claims, demands, or legal actions, as well as any amounts awarded against them pursuant to a court judgment that has entered into legal force.

9. КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ ТА ЗАХИСТ ДАНИХ

9. CONFIDENTIALITY AND DATA PROTECTION

9.1. Сторони вважають конфіденційною всю непублічну інформацію, отриману у зв'язку з виконанням цієї Угоди. Виконавець використовує таку інформацію виключно для виконання Угоди та забезпечує аналогічні обов'язки своїх працівників і субпідрядників.

9.1. The Parties shall treat as confidential all non-public information obtained in connection with performance of this Agreement. The Contractor shall use such information solely for performance of the Agreement and shall impose equivalent obligations on its employees and subcontractors.

9.2. Виконавець дотримується законодавства України про захист персональних даних та інформації, застосовує належні технічні й організаційні заходи захисту, розмежування доступу, журналювання дій та правила Набувача.

9.2. The Contractor shall comply with Ukrainian legislation on personal data and information protection and shall apply appropriate technical and organizational safeguards, access controls, activity logging and the Recipient's rules.

9.3. Про інцидент інформаційної безпеки, несанкціонований доступ, втрату або розголошення даних Виконавець повідомляє Замовника та Набувача невідкладно, але не пізніше 24 годин з моменту виявлення, та одночасно вживає заходів відповідно до SLA і процедур реагування на інциденти.

9.3. The Contractor shall notify the Customer and the Recipient of any information security incident, unauthorised access, loss or disclosure of data immediately, but no later than 24 hours after detection, and shall simultaneously take measures in accordance with the SLA and incident response procedures.

10. СУБПІДРЯДНИКИ ТА ПЕРСОНАЛ

10. SUBCONTRACTORS AND PERSONNEL

10.1. Залучення субпідрядника допускається виключно за попереднім письмовим погодженням Замовника. Таке погодження не звільняє Виконавця від повної відповідальності за дії та результати субпідрядника.

10.1. A subcontractor may be engaged only with the Customer's prior written approval. Such approval shall not relieve the Contractor of full responsibility for the subcontractor's acts and results.

10.2. Виконавець залучає ключових експертів, зазначених у тендерній пропозиції. Заміна ключового експерта допускається лише за попереднім письмовим погодженням Замовника на особу з не нижчою кваліфікацією та досвідом.

10.2. The Contractor shall engage the key experts identified in its tender proposal. Replacement of a key expert shall require the Customer's prior written approval and the replacement shall have qualifications and experience no lower than those of the expert being replaced.

10.3. Виконавець забезпечує включення до договорів із субпідрядниками положень про конфіденційність, захист даних, права інтелектуальної власності, аудит, доброчесність і санкції, не менш суворих ніж положення цієї Угоди.

10.3. The Contractor shall include in its subcontracts provisions on confidentiality, data protection, intellectual property, audit, integrity and sanctions no less stringent than those of this Agreement.

11. АУДИТ ТА ЗБЕРІГАННЯ ДОКУМЕНТІВ

11. AUDIT AND RECORD RETENTION

11.1. Виконавець зберігає оригінали або завірнені копії фінансових, технічних та первинних документів, пов'язаних із виконанням цієї Угоди, протягом строку її дії та не менше десяти років після її припинення, якщо довший строк не встановлений законодавством України або правилами донора.

11.2. ГО «ДОККУ», проєкт DECIDE, донор, уповноважені аудитори та компетентні органи мають право перевіряти документи, результати і фактичне виконання Угоди. Виконавець забезпечує відповідний доступ і співпрацю.

11.3. Суми, не підтверджені належними документами або отримані у зв'язку з неприйнятим результатом, підлягають поверненню Замовнику протягом десяти робочих днів з дати письмової вимоги.

12. КОМУНІКАЦІЙНА ВИДИМІСТЬ, ДОБРОЧЕСНІСТЬ ТА САНКЦІЇ

12.1. Про технічну та фінансову допомогу Швейцарської Конфедерації, а також про партнерів з впровадження проєкту DECIDE має бути зазначено у публікаціях, матеріалах і заходах, пов'язаних з Угодою, відповідно до Інструкції щодо здійснення комунікації та забезпечення наочності для партнерів Швейцарсько-українського проєкту DECIDE.

12.2. Перед здійсненням будь-якої зовнішньої комунікації, використанням назв, логотипів або згадок про Швейцарську Конфедерацію, DECIDE, ГО «ДОККУ», Бенефіціара чи Набувача Виконавець отримує попереднє письмове погодження Замовника.

12.3. Виконавець дотримується антикорупційного законодавства України та політик доброчесності донора і Замовника, не допускає шахрайської, корупційної, змовницької, примусової чи обструктивної практики та негайно повідомляє про обґрунтовану підозру в таких діях.

12.4. Виконавець, його кінцеві бенефіціарні власники, працівники та субпідрядники не повинні перебувати під дією санкцій України, Швейцарської Конфедерації, Європейського Союзу, Сполучених Штатів Америки або Ради Безпеки ООН.

13. РІВНІ СЕРВІСУ (SLA)

13.1. Адміністрування та операційний супровід здійснюються у режимі 8/5: з понеділка по п'ятницю з 9:00 до 18:00 за київським часом. Реагування на критичні інциденти здійснюється відповідно до SLA, у тому числі поза межами робочого часу.

11.1. The Contractor shall retain originals or certified copies of financial, technical and primary documents related to performance of this Agreement during its term and for at least ten years after termination, unless a longer period is required by Ukrainian law or donor rules.

11.2. NGO DOCCU, the DECIDE Project, the donor, authorized auditors and competent authorities may inspect documents, results and actual performance of the Agreement. The Contractor shall provide appropriate access and cooperation.

11.3. Amounts not supported by proper documentation or received in connection with an unaccepted result shall be repaid to the Customer within ten business days from the date of written demand.

12. COMMUNICATION VISIBILITY, INTEGRITY AND SANCTIONS

12.1. The technical and financial support of the Swiss Confederation and the DECIDE Project implementation partners shall be acknowledged in publications, materials and events related to this Agreement in accordance with the Communication and Visibility Guidelines for Partners of the Swiss-Ukrainian DECIDE Project.

12.2. Before any external communication or use of names, logos or references to the Swiss Confederation, DECIDE, NGO DOCCU, the Beneficiary or the Recipient, the Contractor shall obtain the Customer's prior written approval.

12.3. The Contractor shall comply with Ukrainian anti-corruption law and the integrity policies of the donor and the Customer, shall not engage in fraudulent, corrupt, collusive, coercive or obstructive practices and shall immediately report any reasonable suspicion of such conduct.

12.4. The Contractor, its ultimate beneficial owners, employees and subcontractors shall not be subject to sanctions imposed by Ukraine, the Swiss Confederation, the European Union, the United States of America or the United Nations Security Council.

13. SERVICE LEVELS (SLA)

13.1. Administration and operational support shall be provided on an 8/5 basis: Monday through Friday, 9:00 to 18:00 Kyiv time. Critical incidents shall be responded to in accordance with the SLA, including outside working hours.

13.2. Для блокуючого інциденту строк реагування становить не більше 1 робочої години, строк усунення/відновлення працездатності — не більше 1 робочого дня.

13.3. Для критичного інциденту строк реагування становить не більше 3 робочих годин, строк усунення/відновлення працездатності — не більше 3 робочих днів.

13.4. Для некритичного інциденту строк реагування становить не більше 1 робочого дня, строк усунення/відновлення працездатності — не більше 10 робочих днів.

13.5. Інцидент та момент його реєстрації фіксуються у погодженій Сторонами системі обліку заявок. Відхилення від установлених строків допускається лише за попереднім погодженням Замовника та/або Набувача у випадках, об'єктивно обумовлених характером інциденту.

14. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

14.1. За порушення Угоди Сторони несуть відповідальність відповідно до законодавства України та цієї Угоди. Виконавець відповідає за дії своїх працівників, субпідрядників і постачальників як за власні дії.

14.2. За порушення строків реагування або усунення інцидентів, установлених пунктом 13 цієї Угоди, та/або за інше прострочення зобов'язань за відповідний етап Виконавець сплачує штрафні санкції у розмірі та порядку, що підлягають остаточному погодженню Сторонами: За систематичне порушення строків реагування або усунення інцидентів, установлених пунктом 13 цієї Угоди, Виконавець сплачує Замовнику штраф у розмірі 1 % вартості відповідного етапу. Систематичним порушенням вважається три і більше випадки порушення SLA протягом одного етапу. За прострочення інших зобов'язань за відповідний етап Виконавець сплачує пеню у розмірі 0,1 % вартості простроченого зобов'язання за кожний день прострочення, але не більше 5 % вартості відповідного етапу. Сплата штрафних санкцій не звільняє Виконавця від обов'язку належно виконати відповідні зобов'язання.

14.3. Сплата санкцій не звільняє Виконавця від обов'язку виконати зобов'язання, усунути недоліки

13.2. For a blocking incident, the response time shall be no more than 1 business hour and the resolution/restoration time no more than 1 business day.

13.3. For a critical incident, the response time shall be no more than 3 business hours and the resolution/restoration time no more than 3 business days.

13.4. For a non-critical incident, the response time shall be no more than 1 business day and the resolution/restoration time no more than 10 business days.

13.5. The incident and its registration time shall be recorded in the ticketing system agreed by the Parties. Deviation from these time limits shall be allowed only with the prior approval of the Customer and/or the Recipient where objectively justified by the nature of the incident.

14. LIABILITY OF THE PARTIES

14.1. The Parties shall be liable for breach of the Agreement in accordance with Ukrainian law and this Agreement. The Contractor shall be liable for the acts of its employees, subcontractors and suppliers as for its own acts.

14.2. For failure to comply with the response or resolution times established in Section 13 of this Agreement and/or for other delay in obligations for the relevant stage, the Contractor shall pay penalties in the amount and manner to be finally agreed by the Parties: For systematic violations of the timeframes for responding to or resolving incidents established in Clause 13 of this Agreement, the Contractor shall pay the Customer a penalty equal to 1% of the cost of the relevant stage. A violation is considered systematic if there are three or more instances of SLA non-compliance during a single stage. For delays in fulfilling other obligations regarding the relevant stage, the Contractor shall pay a penalty of 0.1% of the value of the delayed obligation for each day of delay, up to a maximum of 5% of the cost of the relevant stage. Payment of penalties does not release the Contractor from the obligation to properly fulfill the relevant duties.

14.3. Payment of penalties shall not release the Contractor from its obligations to perform, remedy

та відшкодувати документально підтверджені прямі збитки. Упущена вигода відшкодуванню не підлягає.

15. ФОРС-МАЖОР

15.1. Сторона, яка не може виконувати зобов'язання внаслідок обставин непереборної сили, повідомляє іншу Сторону протягом трьох календарних днів з дня їх настання та надає належне підтвердження відповідно до законодавства України.

15.2. Сторони підтверджують, що сам факт воєнного стану та військової агресії російської федерації проти України, відомий на дату укладення Угоди, не є автоматичною підставою для звільнення від відповідальності. Форс-мажором можуть визнаватися лише конкретні події, що безпосередньо унеможливають виконання відповідного зобов'язання.

15.3. Якщо дія форс-мажору триває понад тридцять календарних днів, кожна Сторона має право розірвати Угоду, письмово повідомивши іншу Сторону не пізніше ніж за десять календарних днів.

15.4. Настання обставин непереборної сили не припиняє автоматично дії цієї Угоди та не звільняє Сторони від виконання зобов'язань, виконання яких не стало неможливим внаслідок таких обставин. Після припинення дії форс-мажорних обставин Сторони зобов'язуються продовжити виконання своїх зобов'язань за цією Угодою.

16. РОЗІРВАННЯ УГОДИ

16.1. Замовник має право достроково розірвати Угоду у разі істотного порушення Виконавцем її умов, систематичного недотримання SLA, повторюваних критичних збоїв з вини Виконавця, неналежного надання Послуг, порушення конфіденційності, захисту даних, доброчесності, санкційних вимог або прав інтелектуальної власності.

16.2. У разі припинення або дострокового розірвання Угоди Виконавець забезпечує контрольовану передачу Набувачу всіх актуальних конфігурацій, скриптів, технічної документації, переліку відкритих заявок та інцидентів, історії змін, створених доступів та іншої інформації, необхідної для безперервного подальшого супроводу AIKOM. Оплаті підлягають лише фактично надані та прийняті Послуги.

defects and compensate documented direct losses. Loss of profit shall not be recoverable.

15. FORCE MAJEURE

15.1. A Party unable to perform its obligations due to force majeure shall notify the other Party within three calendar days of occurrence and shall provide appropriate evidence in accordance with Ukrainian law.

15.2. The Parties acknowledge that martial law and the military aggression of the Russian Federation against Ukraine, known as of the date of this Agreement, do not automatically exempt a Party from liability. Only specific events directly preventing performance of the relevant obligation may constitute force majeure.

15.3. If force majeure continues for more than thirty calendar days, either Party may terminate the Agreement by giving the other Party at least ten calendar days' written notice.

15.4. The occurrence of force majeure circumstances shall not automatically terminate this Agreement or release the Parties from the performance of those obligations whose performance has not become impossible as a result of such circumstances. Upon cessation of the force majeure circumstances, the Parties undertake to resume the performance of their obligations under this Agreement.

16. TERMINATION

16.1. The Customer may terminate the Agreement early in the event of the Contractor's material breach, systematic SLA non-compliance, repeated critical failures attributable to the Contractor, improper provision of the Services, or breach of confidentiality, data protection, integrity, sanctions or intellectual property obligations.

16.2. Upon expiry or early termination of the Agreement, the Contractor shall ensure an orderly handover to the Recipient of all current configurations, scripts, technical documentation, lists of open requests and incidents, change history, created access credentials and other information necessary for uninterrupted further support of AIKOM. Only Services actually provided and accepted shall be payable.

16.3. Положення щодо конфіденційності, захисту даних, інтелектуальної власності, аудиту, зберігання документів та відповідальності зберігають чинність після припинення Угоди.

17. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

17.1. Усі зміни та доповнення до цієї Угоди оформлюються письмово та підписуються уповноваженими представниками Сторін, крім уточнення календарних меж етапів у випадках, прямо передбачених пунктом 2.3 цієї Угоди.

17.2. Спори вирішуються шляхом переговорів, а у разі недосягнення згоди – у судах України відповідно до законодавства України.

17.3. Цю Угоду складено українською та англійською мовами у двох примірниках, що мають однакову юридичну силу, по одному для кожної Сторони. У разі суперечностей переважну силу має українська версія.

17.4. У разі суперечності між документами переважну силу мають: ця Угода; Технічні вимоги; Додаток 2 «Вартість та графік надання Послуг за етапами»; тендерна пропозиція Виконавця.

18. ЕЛЕКТРОННИЙ ДОКУМЕНТООБІГ

18.1. Сторони погодилися, що документообіг за цією Угодою може здійснюватися як у паперовій, так і в електронній формі із застосуванням кваліфікованого електронного підпису (КЕП) відповідно до вимог законодавства України.

18.2. Сторони мають право підписувати за допомогою КЕП цю Угоду, додаткові угоди до неї, акти приймання-передачі, рахунки, звіти, листи та інші документи, пов'язані з виконанням цієї Угоди, а також здійснювати їх обмін через систему електронного документообігу «Вчасно» або іншу погоджену Сторонами систему електронного документообігу.

18.3. Документи, створені в електронній формі та підписані кваліфікованими електронними підписами уповноважених представників Сторін, мають однакову юридичну силу та породжують однакові правові наслідки, що й відповідні документи, оформлені на паперовому носії та підписані власноручними підписами.

18.4. Жодна зі Сторін не має права заперечувати юридичну силу, дійсність або допустимість документа як доказу виключно з підстав того, що він

16.3. Provisions on confidentiality, data protection, intellectual property, audit, record retention and liability shall survive termination of the Agreement.

17. FINAL PROVISIONS

17.1. All amendments and supplements to this Agreement shall be made in writing and signed by authorised representatives of the Parties, except adjustments to the calendar boundaries of stages expressly permitted under clause 2.3 of this Agreement.

17.2. Disputes shall be resolved through negotiations and, if no agreement is reached, by the courts of Ukraine in accordance with Ukrainian law.

17.3. This Agreement is executed in Ukrainian and English in two counterparts of equal legal force, one for each Party. In the event of discrepancy, the Ukrainian version shall prevail.

17.4. In the event of conflict among documents, the order of precedence shall be: this Agreement; the Technical Requirements; Annex 2 “Price and Schedule of Services by Stages”; and the Contractor’s tender proposal.

18. ELECTRONIC DOCUMENT FLOW

18.1. The Parties have agreed that document exchange under this Agreement may be carried out in both paper and electronic form using a qualified electronic signature (QES) in accordance with the requirements of the legislation of Ukraine.

18.2. The Parties shall have the right to sign this Agreement, amendments hereto, acceptance and transfer certificates, invoices, reports, letters, and other documents related to the performance of this Agreement using a QES, as well as to exchange such documents through the “Vchasno” electronic document management system or another electronic document management system agreed upon by the Parties.

18.3. Documents created in electronic form and signed with the qualified electronic signatures of the Parties’ authorised representatives shall have the same legal force and produce the same legal effects as the corresponding documents executed in paper form and signed with handwritten signatures.

18.4. Neither Party shall be entitled to challenge the legal force, validity, or admissibility of a document as evidence solely on the grounds that it was created in

складений в електронній формі, підписаний КЕП або переданий через систему електронного документообігу.

electronic form, signed using a QES, or transmitted through an electronic document management system.

19. ПЕРЕЛІК ДОДАТКІВ

1. Додаток 1. Технічні вимоги на закупівлю послуг з адміністрування та операційного супроводу АІКОМ.
2. Додаток 2. Вартість та графік надання Послуг за етапами.
3. Додаток 3. Склад групи фахівців, трудовитрати та погодинні ставки (для випадків, передбачених умовами закупівлі).
4. Додаток 4. Інструкція щодо здійснення комунікації та забезпечення наочності для партнерів Швейцарсько-українського проєкту DECIDE.
5. Додаток 5. Форма акта приймання-передачі наданих Послуг.

20. РЕКВІЗИТИ ТА ПІДПИСИ СТОРІН

ЗАМОВНИК:

ГО «Розвиток громадянських компетентностей в Україні»

Юридична адреса: 04119, м. Київ, вул. Зоологічна, буд. 4-А, офіс 139

Фактичне місцезнаходження: 04053, м. Київ, вул. Січових Стрільців, буд. 77, офіс 514

Код ЄДРПОУ 40458053

р/р UA623003350000000026004865216

в АТ «Райффайзен Банк»

МФО 300335

Голова ГО «ДОККУ»

_____/Н.Г.Протасова/

ВИКОНАВЕЦЬ:

[повне найменування]

[адреса]

[код ЄДРПОУ]

[IBAN, банк]

[посада]

_____/[ПІБ]/

19. LIST OF ANNEXES

1. Annex 1. Technical Requirements for the procurement of AIKOM administration and operational support services.
2. Annex 2. Price and Schedule of Services by Stages.
3. Annex 3. Team of specialists, labour input and hourly rates (where applicable under the procurement terms).
4. Annex 4. Communication and Visibility Guidelines for Partners of the Swiss-Ukrainian DECIDE Project.
5. Annex 5. Form of Acceptance Certificate.

20. DETAILS AND SIGNATURES OF THE PARTIES

CUSTOMER:

NGO “Development of Citizenship Competences in Ukraine”

Legal address: 04119 Kyiv, 4-A Zoolohichna St., office 139

Actual location: 04053 Kyiv, 77 Sichovkykh Striltsiv St., office 514

YEDRPOU Code 40458053

IBAN UA623003350000000026004865216

JSC “Raiffeisen Bank”

MFO 300335

Head of NGO DOCCU

_____/N.G. Protasova/

CONTRACTOR:

[full name]

[address]

[YEDRPOU Code]

[IBAN, bank]

[position]

_____/[full name]/