

ДОГОВІР
про надання телекомунікаційних послуг № ТВЗ-060819
(надання послуг з доступу до мережі Інтернет)

м. Київ

«06» серпня 2019 р.

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ГІГАТРАНС УКРАЇНА», надалі - «Виконавець», в особі **Економіста з фінансової роботи Ніконенко Єлизавети Федорівни**, яка діє на підставі Довіреності № 1 від 16 серпня 2018 року, з однієї сторони, та

ПРИВАТНЕ ПІДПРИЄМСТВО «НАУКОВО-ВИРОБНИЧА ФІРМА «VD MAIS», надалі – «Замовник», в особі **Директора Давиденка Володимира Олександровича**, який діє на підставі Статуту, з другої сторони, разом іменовані «Сторони», а кожна окремо «Сторона», уклали даний Договір про наступне:

1. Предмет договору

- 1.1. Виконавець зобов'язується надавати Замовнику телекомунікаційні послуги відповідно до специфікацій (зазначених у Додатках до цього Договору), надалі «Послуги», у порядку, встановленому даним Договором, а Замовник зобов'язується своєчасно приймати Послуги та оплачувати їх відповідно до умов даного Договору.
- 1.2. Для надання Послуг згідно з п.1.1. даного Договору, у разі потреби, Виконавець організовує включення Послуги, надає необхідне обладнання, проводить налаштування та конфігурацію обладнання Замовника.
- 1.3. Виконавець декларує, що за рішенням НКРЗІ № 539 від 20 жовтня 2015р., його включено до Реєстру операторів, провайдерів телекомунікацій за номером 4764.

2. Права та обов'язки Сторін

2.1. Виконавець зобов'язується:

- 2.1.1. Надавати Замовнику Послуги належної якості, що не суперечать чинному законодавству України та умовам цього Договору.
- 2.1.2. Встановлювати або змінювати конфігурацію Послуг, згідно з технічними можливостями Сторін, у відповідності з умовами даного Договору.
Для надання Послуги – виділити на свій розсуд необхідну кількість IP-адрес з блоку відповідної автономної системи, а за додаткову плату та при наявності технічної можливості – додаткову підмережу IP-адрес.
- 2.1.3. Надавати технічно-консультативну підтримку Замовнику.
- 2.1.4. На вимогу Замовника надавати інформацію про перелік додаткових Послуг, що надаються Виконавцем, умови і порядок надання основних і додаткових Послуг.
- 2.1.5. Інформувати Замовника про аварії, збої у функціонуванні Послуг та про орієнтовні строки їх усунення та вживати заходів до усунення причин зниження якості Послуг.
- 2.1.6. У випадку проведення профілактичних робіт попереджати про це Замовника не менш ніж за 3 (три) робочих дні до їх початку. Виконавець повідомляє про проведення таких робіт розмістивши інформацію у місцях продажу послуг та/або колективного користування, на своєму веб-сайті, через довідково-інформаційні, сервісні служби або в інший спосіб, що не суперечить чинному законодавству України.
- 2.1.7. Протягом однієї доби з моменту отримання та/або фіксування повідомлення Замовника, усувати пошкодження телекомунікаційної мережі, що відноситься до сфери відповідальності Виконавця. Точка демаркації, в якій проходить межа відповідальності Сторін – порт на активному обладнанні Виконавця, до якого підключене кінцеве обладнання Замовника (до порту – сфера відповідальності Замовника, після порту - сфера відповідальності Виконавця), якщо інше не передбачено домовленостями Сторін.
- 2.1.8. Попереджати Замовника про скорочення переліку послуг, тимчасове припинення або припинення надання послуг, відключення їх кінцевого обладнання у випадку і порядку, встановленому Договору та чинним законодавством.
- 2.1.9. Забезпечити мінімальну швидкість передавання/приймання даних, яка становить не менше 70 % від швидкості, що визначена у відповідних Додатках до Договору.
- 2.1.10. Забезпечити в межах власної телекомунікаційної мережі та технічних можливостей рівні умови:
 - 2.1.10.1. доступу до служб екстреної допомоги та довідкових служб відповідали вимогам чинного законодавства;
 - 2.1.10.2. з'єднання з будь-яким абонентом телекомунікаційної мережі загального користування, як це передбачено правилами надання телекомунікаційних послуг та рівнем телекомунікаційних технологій;
 - 2.1.10.3. надання виключно операторами безоплатного доступу споживачам до телекомунікаційних мереж загального користування для виклику пожежної охорони (101), Національної поліції (102), швидкої допомоги (103),

аварійних служб газу (104) та підрозділів екстреної допомоги населенню за єдиним телефонним номером 112 (112), а також для надсилання благоїдного телекомунікаційного повідомлення.

2.1.11. Забезпечити ведення обліку обсягу та вартості наданих послуг за кожним видом окремо, а також їх достовірність.

2.2. Виконавець має право:

2.2.1. Вимагати своєчасної оплати за Послуги з боку Замовника.

2.2.2. У випадку зміни ціноутворюючих чинників, в тому числі, але не обмежуючись, законодавчих та нормативних актів, тарифів та інших обов'язкових платежів (коливання індексу інфляції, зміни ставок обов'язкових податкових та інших платежів до державного та місцевого бюджетів, спеціальних фондів, а також інші причини) змінювати розмір плати за Послуги, про що він зобов'язується повідомити Замовника не менше ніж за 7 (сім) календарних днів до дати запровадження нових цін у дію. Зазначені зміни вступають у дію тільки після підписання Додаткової угоди або відповідного Додатку Сторонами. У разі незгоди Замовника з новими цінами, Договір може бути припинений з повідомленням Замовника за 30 (тридцять) календарних днів до запланованої дати припинення Договору. Ціни у цьому випадку залишається незмінним до припинення дії Договору.

2.2.3. Скоротити перелік та/або обсяг послуг, що надаються Замовнику у випадку у разі наявності заборгованості та/або прострочення за оплати Послуг до моменту сплати Замовником зазначеної заборгованості.

2.2.4. Припинити надання Замовнику Послуг у разі наявності заборгованості та/або прострочення за оплати Послуг більш ніж на 10 (десять) календарних днів до моменту сплати Замовником зазначеної заборгованості. Виконавець залишає за собою право припинити у встановленому законодавством порядку надання послуг у разі, якщо протягом 10 (десяти) днів після відправлення повідомлення про кінцевий строк оплати не надійшло підтвердження про оплату.

2.2.5. Скорочення та/або припинення надання Послуг з вини Замовника не припиняє нарахування абонентної плати.

2.2.6. У разі потреби змін схеми підключення, Виконавець має право проводити роботи зі зміни конфігурації обладнання, надавши Замовнику попереднє повідомлення не менш ніж за 3 (три) дні до дати проведення таких робіт.

2.2.7. У разі потреби, продавати Замовнику обладнання, що необхідне для отримання Послуг або надавати йому таке обладнання в строкове користування. Надання обладнання в користування оформлюється Додатком та/або Додатковою угодою із зазначенням порядку оплати та інших умов, що є невід'ємною частиною даного Договору. У випадку існування факту передачі обладнання в користування Замовнику, коли останній має на меті достроково розірвати даний Договір, Договір може бути розірваний лише у разі сплати Замовником усіх платежів за даним Договором, а також повернення обладнання або компенсації оголошеної цінності обладнання.

2.2.8. Не підключати та/або відключити підключеного до телекомунікаційної мережі кінцевого обладнання Замовника у випадках визначених чинним законодавством України.

2.3. Замовник зобов'язується:

2.3.1. Приймати та своєчасно оплачувати Послуги згідно з умовами даного Договору.

2.3.2. Забезпечувати доступ у своє приміщення у зручний час для співробітників та уповноважених представників Виконавця, якщо це необхідно для надання та/або включення Послуг за даним Договором.

2.3.3. Забезпечувати за свій рахунок підготовку приміщень для установки обладнання Виконавця, якщо це необхідно для надання Послуг за даним Договором та сприяти в отриманні згоди власника/користувача приміщення (будинку), де буде(уть) надаватися Послуга(и), на проведення робіт по підключенню, надання доступу до приміщень, наявної інфраструктури та комунікацій, стояків та ліній зв'язку. При неможливості доступу – строки підключення чи ремонту продовжуються на весь період недоступності та не вважаються порушенням обов'язків Виконавця.

2.3.4. Про незаплановані простой в отриманні Послуг, одразу повідомляти Виконавця телефоном або електронною поштою, а у випадках, коли налагодження нормального функціонування одразу є неможливим, повторити повідомлення письмово.

2.3.5. Не допускати використання Послуг для вчинення дій, що суперечать чинному законодавству України, інтересам національної безпеки, оборони, охорони правопорядку тощо.

2.3.6. Не допускати дій, що можуть створювати загрозу для безпеки обладнання Виконавця чи інших осіб, підтримки його цілісності та взаємодії, захисту інформаційної безпеки, ускладнювати чи унеможливити надання Послуг Замовнику чи іншим особам.

2.3.7. Повідомляти Виконавця протягом 10 (десяти) днів з моменту змін, про зміну реквізитів, що стосуються даного Договору.

2.3.8. Не використовувати на комерційній основі кінцеве обладнання та абонентські лінії для надання телекомунікаційних послуг третім особам.

2.3.9. Утримувати у справному стані кінцеве обладнання та абонентської проводки в межах приватного житлового будинку, квартири, приміщення, присадибної ділянки.

2.3.10. Повідомляти, у тому числі письмово, на запит Виконавця, про тип кінцевого обладнання, що використовується для отримання телекомунікаційних послуг та його сертифікацію.

2.4. Замовник має право:



- 2.4.1. На своєчасне і якісне отримання Послуг.
- 2.4.2. Отримувати вичерпну інформацію про зміст, якість, вартість та порядок надання Послуг Виконавцем.
- 2.4.3. У межах технічних можливостей самостійно обирати конфігурацію Послуг, що надаються Виконавцем. Письмово замовляти зміну конфігурації Послуг в установленому даним Договором порядку.
- 2.4.4. Письмово повідомляти Виконавця про будь-які пропозиції, зауваження, пов'язані з наданням Послуг.
- 2.4.5. Безкоштовно отримувати від Виконавця рахунки на оплату за Послуги.
- 2.4.6. Відмовитись від Послуг на умовах встановлених Договором.
- 2.4.7. Не сплачувати кошти за весь час пошкодження телекомунікаційної мережі та технічних засобів Виконавця, що призвело до тимчасового припинення надання послуг, з дати реєстрації/фіксації відповідної заяв, у разі порушенням Виконавцем граничних строків усунення пошкодження та якщо порушення спричинене не з вини Замовника.
- 2.4.8. На відшкодування документально доведених збитків, заподіяних унаслідок невиконання чи неналежного виконання Виконавцем обов'язків передбачених Договором або чинним законодавством України.
- 2.4.9. На обмеження Виконавцем доступу Замовника до окремих видів послуг на підставі його письмової заяви та технічної можливості Виконавця.
- 2.4.10. На повернення від Виконавця невикористаної частки коштів у разі відмови від передплачених послуг в установленому законодавством та цим договором порядку.
- 2.4.11. Замовник може застосовувати власні сертифіковані засоби обліку обсягів отриманих послуг лише у випадку, якщо вони пройшли належну перевірку уповноваженими на це державними органами та попередньо узгоджені з Виконавцем.
- 2.4.12. На інші права передбачені чинним законодавством України.

3. Вартість Послуг та порядок розрахунків

- 3.1. Форма розрахунків: безготівкова, платіжним дорученням на поточний рахунок Виконавця. Оплата здійснюється виключно в національній грошовій одиниці України – гривні.
- 3.2. Вартість послуг визначається в Додатках до даного Договору, та тарифікується після включення певної послуги. Сторони підписують відповідний Акт включення, з моменту підписання якого розпочинається тарифікація надання Послуги, зазначеної у ньому. У випадку підключення додаткової Послуги, Сторони підписують новий Додаток до Договору. У випадку неповернення Замовником Виконавцю Акту включення Послуги протягом 5 (п'яти) робочих днів з моменту фактичного включення Послуги, і якщо саме включення Послуги буде зафіксовано в щомісячному Акті здачі-приймання Послуг, то такий Акт і буде підтверджувати включення Послуги. Сторони мають право зафіксувати дату включення та початку тарифікації Послуги в Додатках до даного Договору.
- 3.3. Вартість послуг за перший та останній місяці розраховується шляхом ділення суми вартості Послуг за один місяць на кількість днів у поточному місяці та помноженого на кількість днів фактичного надання Послуг у першому (останньому) місяці.
- 3.4. Включення Послуг відбувається протягом 30 (тридцяти) робочих днів з дати проведення оплати вартості Включення та суми місячної абонентської плати за Послуги, або в інший встановлений Сторонами строк.
- 3.5. В подальшому Виконавець виставляє Замовнику рахунок за Послуги, що надаватимуться у звітному місяці до 25-го числа місяця, що передує звітному, шляхом використання електронної пошти, з подальшим надсиланням оригіналу рахунку поштою (кур'єром) або засобами електронного документообороту з Кваліфікованим електронним підписом (КЕП), для осіб що перейшли на електронний документообірот. В свою чергу Замовник здійснює абонентську плату за Послуги шляхом внесення авансового платежу не пізніше 05-го числа звітного місяця.
- 3.6. За наявності у Замовника права на пільги з оплати Послуг відповідно до чинного законодавства, вони можуть надаватися Виконавцем з дня звернення Замовника та пред'явлення документів, що засвідчують право на пільги.

4. Відповідальність Сторін

- 4.1. За невиконання або неналежне виконання умов даного Договору Сторони несуть відповідальність згідно з чинним законодавством України.
- 4.2. У разі не отримання оплати у передбачений Договором строк, Виконавець має право нарахувати пеню за прострочення зобов'язання у розмірі подвійної облікової ставки НБУ за кожний день прострочення оплати, від суми простроченого платежу.
- 4.3. У разі затримки плати за надані Виконавцем Послуги, Виконавець має право скоротити перелік послуг, які надаються, а у випадку затримці в оплаті більш ніж на 10 (десять) календарних днів, вправі припинити надання Послуг Замовнику, при цьому відновлення надання Послуг буде здійснюватися виключно після погашення Замовником заборгованості.
- 4.4. Виконавець несе відповідальність за погіршення якості Послуг відповідно до умов визначених в угоді про рівень якості послуг (SLA).
- 4.5. Сторони несуть відповідальність лише за заподіяні доведені прямі збитки (шкоду), що не включають упущену вигоду.
- 4.6. Виконавець не несе будь-якої відповідальності за порушення зобов'язань, прийнятих на себе в рамках цього Договору, якщо причиною такого порушення не є пряма вина Виконавця.
- 4.7. Виконавець не несе відповідальності за неможливість належного виконання прийнятих на себе за цим Договором

зобов'язань при виникненні перешкод для будівництва ліній зв'язку, в т.ч. на рівні "останньої милі", з боку органів державної влади та управління, операторів зв'язку, власників землі та/або споруд. У такому випадку строки, обсяги, вартість надання та/або включення Послуг за цим Договором узгоджується Сторонами додатково.

4.8. Замовник самостійно відповідає перед третіми особами за неправомірне використання Послуг, що надаються Виконавцем.

4.9. Будь-яку інформацію, отриману з мережі Інтернет, Замовник використовує на власний ризик. Виконавець не несе відповідальності за точність і якість інформації, що була отримана за допомогою наданих Послуг.

5. Порядок здачі і приймання послуг

5.1. До 10 (десятого) числа місяця наступного за розрахунковим, Виконавець поштою надсилає Замовнику для підписання Акт здачі-приймання Послуг, для осіб що використовують електронний документооборот, засобами такого обороту з використанням КЕП.

5.2. Замовник підписує Акт здачі-приймання Послуг протягом 3 (трьох) робочих днів з моменту отримання і надсилає їх Виконавцю. У випадку неповнення Замовником підписаного Акту здачі-приймання Послуг та ненадання ним вмотивованої письмової відмови (заперечення) щодо наданих Послуг до 15 (п'ятнадцятого) числа наступного за розрахунковим місяцем, підписаний представником Виконавця Акт здачі-приймання Послуг вважається рівнозначним Акту, який підписаний представниками обох Сторін, а Послуги вважаються прийнятими та підлягають оплаті Замовником.

5.3. У разі виникнення суперечностей з приводу Акту, Сторони узгоджують їх шляхом переговорів і підписанням Акту здачі-приймання Послуг за результатами переговорів.

6. Обставини непереборної сили (ФОРС-МАЖОР)

6.1. Сторони звільняються від відповідальності за невиконання (або неналежне виконання) своїх зобов'язань у випадку, якщо таке невиконання (або неналежне виконання) сталося внаслідок дії форс-мажорних обставин. Під форс-мажорними обставинами розуміються пожежі, землетруси, інші природні явища, стихійні лиха, низька (нижче від -10 С) температура (при такій температурі не здійснюється прокладання телемереж), дії третіх осіб (в т.ч. органів державної влади, операторів зв'язку), прийняття нормативно-правових актів, викрадення та пошкодження зловмисниками лінійних та станційних споруд та інші, незалежні від Сторін, обставини, які унеможливають своєчасне, повне та належне виконання Стороною своїх зобов'язань за даним Договором.

6.2. У випадку виникнення форс-мажорних обставин, Сторона, яка знаходиться під їх дією, повідомляє про це іншу Сторону протягом 5 (п'яти) робочих днів з моменту виникнення таких обставин або з моменту виникнення у такої Сторони можливості повідомити про це іншу Сторону.

6.3. Факт настання форс-мажорних обставин має бути підтверджено сертифікатом торгово-промислової палати чи рішенням іншого компетентного з цього питання державного органу.

7. Строк дії Договору та інші положення

7.1. Цей Договір набуває чинності з моменту його підписання та діє протягом 6 (шести) календарних місяців, якщо більший строк дії Договору не впливає з підписаних Сторонами Додатків до Договору.

7.2. Цей Договір може припинити свою дію в наступних випадках:

- за згодою Сторін, що підтверджується двосторонньою письмовою Додатковою угодою до Договору;
- на вимогу будь-якої Сторони у випадку письмового попередження іншої Сторони за 30 (тридцять) календарних днів до запланованої дати припинення Договору;
- за рішенням суду;
- внаслідок ліквідації однієї зі Сторін.

7.3. Припинення дії Договору не звільняє Сторони від виконання своїх зобов'язань за Договором, що виникли до моменту припинення дії Договору. У випадку припинення дії Договору, повний взаєморозрахунок між Сторонами повинен бути проведений у десятиденний строк з дати розірвання Договору.

7.4. При достроковому розірванні даного Договору та/або Додатку до Договору з ініціативи Замовника до закінчення мінімального строку, зазначеного у відповідному Додатку до цього Договору, Виконавець має право стягнути з Замовника додаткову винагороду за вже надані Послуги у розмірі 100 % (ста відсотків) від суми всіх несплачених щомісячних періодичних платежів, які Замовнику необхідно було оплачувати до закінчення мінімального строку. Замовник сплачує суму додаткової винагороди протягом 10 (десяти) днів з дати виставлення Виконавцем відповідного рахунку. Така додаткова винагорода не є штрафом, а способом визначення ціни Послуг, і може застосовуватися лише у строк до настання дати, зазначеної у відповідному Додатку до Договору.

7.5. Представник Замовника гарантує Виконавцю, що він, як суб'єкт персональних даних, враховуючи положення Закону України "Про захист персональних даних", безстроково, без застережень надає повну згоду на обробку його персональних даних Виконавцю та іншим, пов'язаним із Виконавцем, особам, з ціллю надання телекомунікаційних послуг Замовнику, що включатиме інформування його про нові послуги, зміну тарифів, надсилання рахунків-фактур, зазначення Виконавцем

персональних даних на рахунках-фактурах, актах та інших документах. Також Представник Замовника підтверджує, що йому письмово було повідомлено про його права, визначені Законом України "Про захист персональних даних", мету збору даних та осіб, яким передаються його персональні дані. Представник Замовника погоджує наступний обсяг персональних даних: П.І.П., ідентифікаційний код, контактний телефон, електронна адреса.

7.6. У випадку, якщо жодна зі Сторін за 30 календарних днів до настання дати припинення дії Договору, зазначеної у п. 7.1. цього Договору, не повідомить іншу Сторону письмово (рекомендованим листом або кур'єром) про своє бажання припинити дію Договору, строк дії Договору автоматично пролонгується на наступний річний період на тих самих умовах без складання додаткової угоди до Договору. Аналогічний порядок продовження застосовується і до всіх наступних періодів дії Договору.

7.7. У разі, якщо одна із сторін має на меті внести зміни у даний Договір, Додаток чи Додаткову угоду тощо, ініціатор змін звертається до другої Сторони із пропозиціями внести зміни. Сторона, яка отримала пропозиції (ю), зобов'язана надати відповідь протягом 30 (календарних) днів з моменту отримання такої пропозиції щодо погодження/непогодження змін.

8. Порядок розгляду спорів

8.1. Усі суперечки, що можуть виникнути в процесі виконання, зміни чи розірвання Договору вирішуються шляхом переговорів, листування, тощо.

8.2. У разі, якщо спір не вдалось врегулювати шляхом переговорів, листування, протягом 10 календарних днів з дати відправлення першої претензії, Сторони мають право звернутися до суду у порядку, що встановлений чинним законодавством України.

9. Конфіденційність.

9.1. Конфіденційною інформацією в рамках цього Договору вважається вся інформація, яку одна Сторона отримує від іншої Сторони, яка стала відома Сторонам, або отримана Сторонами від інших сторін будь-яким іншим чином, у зв'язку з укладанням та виконанням цього Договору. Така конфіденційна інформація включає, без обмеження, всю ділову (у тому числі стратегічну, маркетингову, технічну, комерційну, фінансову, юридичну, організаційну) інформацію, документи, плани, процедури, комерційні таємниці, дані, файли та матеріали будь-якого характеру, незалежно від того, чи були такі дані та інформація надані усно, письмово та/або на електронному носії, незалежно від характеру носія або засобу передачі даних та інформації.

9.3. Сторони зобов'язуються як протягом дії даного Договору, так і по закінченню його строку, дотримуватися вимог щодо зберігання, захисту та порядку розголошення конфіденційної інформації, отриманої від іншої Сторони, відповідно до умов, визначених у цьому Договорі, зберігати конфіденційну інформацію у таємниці та не розкривати її третім особам. Термін «треті особи» не включає працівників підприємств, афілійованих із однією зі Сторін.

10. Інші умови.

10.1. Під час надання та отримання послуг застосовується єдиний обліково-звітний час – київський.

10.2. Замовник підтверджує, що до укладення даного Договору, Виконавець безоплатно надав Замовнику для ознайомлення інформацію про зміст, якість, вартість, та порядок надання послуг, а також ознайомив із ЗУ «Про телекомунікації», Постановою КМУ № 295 від 11 квітня 2012 року «Про затвердження Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг», Рішення НКРЗІ № 624 від 29.11.2012 року «Про затвердження Основних вимог до договору про надання телекомунікаційних послуг та визначення таким, що втратило чинність, рішення НКРЗ від 26.03.2009 року № 1420».

10.3. При укладенні Договору кожна із Сторін повинна надати іншій стороні на вимогу завірені у встановленому порядку копії документів, що підтверджують правовий статус, обов'язкові реквізити та повноваження осіб, що укладають Договір. Виконавець має право пересвідчитись у повноваженнях фізичної особи, що підписує договір з боку Замовника, та вимагати у зв'язку з цим пред'явлення оригіналу документа, що посвідчує особу.

10.4. Договір залишається в силі у випадку зміни реквізитів Сторін, зміни їх реєстраційних документів, включаючи зміну власника, організаційно-правової форми, посадової особи, від імені якого підписаний цей Договір, і т.і., Сторони зобов'язуються протягом 10 календарних днів повідомляти одна іншу про всі зміни, визначені даним пунктом.

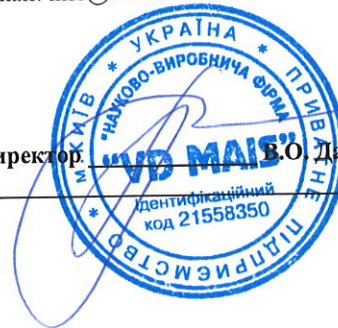
10.5. Додатки та Додаткові угоди до Договору, підписані Сторонами, є його невід'ємною частиною та мають рівну з ним юридичну силу.

10.6. Підписи і печатки (за наявності) Сторін підтверджують, що Сторони ознайомились та погодились з умовами цього Договору, а також, що надана Сторонами інформація є достовірною й відповідає діючому законодавству України.

10.7. Цей Договір складено у двох автентичних примірниках українською мовою (по одному для кожної зі Сторін), які складено і підписано у двох екземплярах, що мають рівну юридичну чинність, і зберігається по одному в кожній зі сторін.

11. Юридичні адреси, банківські реквізити і підписи Сторін

Виконавець	Замовник
<p>ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ГІГАТРАНС УКРАЇНА» Ідентифікаційний код: 39961313 П/р: 26001455027985, в АТ «ОТП Банк» м. Києва; МФО: 300528 Або П/р: 26004052752114, в ПАТ КБ «Приватбанк» м. Києва; МФО: 300711 Індивідуальний податковий номер: 399613126504 Юр. адреса: 03022, м. Київ, вул. Васильківська, буд. 37, літ. «В» Для листування: 03022, м. Київ, вул. Васильківська, буд. 37, Літ. «В». Фінансові питання: +380 (44) 591-18-81 / +380 (44) 591-18-80 (ф.) buh@gigatrans.ua Технічна підтримка: +38 (044)-591-19-11 pos@gigatrans.ua Платник податку на прибуток на загальних умовах</p> <p>Економіст з фінансової роботи <i>Б.Ф. Ніконенко</i></p>	<p>ПРИВАТНЕ ПІДПРИЄМСТВО «НАУКОВО-ВИРОБНИЧА ФІРМА «VD MAIS» Ідентифікаційний код: 21558350 П/р: 26007012813898, в Укресімбанк, МФО: 322313 Індивідуально податковий номер: 215583526503 Юр. адреса: 01033, м. Київ, вул. Жилянська, буд. 29 Для листування: 03061, м. Київ, вул. Михайла Донця, буд. 6 Фінансові питання: Понікаровських Наталія Олексіївна, +380442010202 Технічні питання: Закрасняний Олексій Миколайович, +380504454266 Тел./факс: +380442010202, +380504454266 e-mail: info@vdmajs.kiev.ua</p> <p>Директор <i>В.О. Давиденко</i></p>



№	Вид	Код	Категорія



м. Київ

«06» серпня 2019 р.

1. СПЕЦИФІКАЦІЯ ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙНИХ ПОСЛУГ

1.1. Доступ до мережі і сервісів Інтернет:

2. ВАРТІСТЬ ПОСЛУГ

№	Найменування та адреса надання послуги	Ціна послуг, грн. без ПДВ.	ПДВ	Ціна послуг, грн. з ПДВ.
2.1.	Разові послуги			
2.1.1	Включення Послуги доступ до мережі і сервісів Інтернет, без обмежень спожитого трафіку, зі швидкістю 50 Мбіт/сек. закордонного та 50 Мбіт/сек. українського трафіку за адресою м. Київ, вул. Якутська, буд. 3	1 666,67	333,37	2 000,00
Всього разових послуг				2 000,00
2.2.	Щомісячні послуги			
2.2.1.	Щомісячна абонентська плата за надання Послуги доступу до мережі і сервісів Інтернет без обмежень спожитого трафіку, зі швидкістю 50 Мбіт/сек. закордонного та 50 Мбіт/сек. українського трафіку за адресою м. Київ, вул. Якутська, буд. 3	2 083,33	416,67	2 500,00
Всього щомісячних послуг				2 500,00

3. Сторони погодили, що на момент підписання даного Додатку, офіційний курс НБУ гривні до долару США становить 25 гривень 73 копійки за 1 (один) долар США.

4. Послуга замовляється на мінімальний строк у 6 (шість) календарних місяців з дати підписання акту включення. Після спливу цього строк послуга продовжує надаватися, а пункти 5 та 6 Додатку не застосовуються.

5. При достроковому припиненні послуг з ініціативи Замовника до закінчення строку, зазначеного у п. 4 цього Додатку, Виконавець має право стягнути з Замовника додаткову винагороду за вже надані Послуги у розмірі 100 % (ста відсотків) від суми всіх несплачених щомісячних періодичних платежів, які Замовнику необхідно було оплачувати до закінчення строку, зазначеного у п. 4. цього Додатку. Замовник сплачує суму додаткової винагороди протягом 10 (десяти) днів з дати виставлення Виконавцем відповідного рахунку. Така додаткова винагорода не є штрафом, а способом визначення ціни Послуг, і може застосовуватися лише у строк, зазначений у п. 4 Додатку.

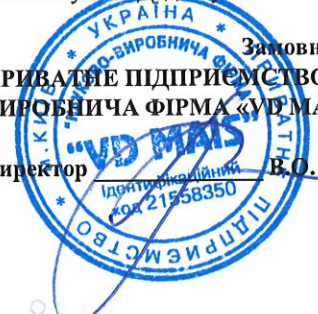
6. При зниженні кількості послуг, визначених у додатку чи їх конфігурації з ініціативи Замовника, що спричинило зниження вартості послуги до закінчення строку, зазначеного у п. 4. даного Додатку, Виконавець має право стягнути з Замовника додаткову винагороду за вже надані Послуги, що складає різницю між початковою і зниженою вартістю послуг щодо всіх несплачених щомісячних періодичних платежів, які Замовнику необхідно було оплачувати на первісних умовах до закінчення строку, зазначеного у п. 4 цього Додатку. Замовник сплачує суму додаткової винагороди протягом 10 (десяти) днів з дати виставлення Виконавцем відповідного рахунку. Така додаткова винагорода не є штрафом, а способом визначення ціни Послуг, і може застосовуватися лише у строк, зазначений у п. 4. Додатку.

Виконавець
ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«ГІГАТРАНС УКРАЇНА»

Економіст з фінансової роботи **Є.Ф. Ніконенко**

Замовник
ПРИВАТНЕ ПІДПРИЄМСТВО «НАУКОВО-
ВИРОБНИЧА ФІРМА «UDMAIS»

Директор **В.О. Давиденко**



Додаткова угода № 2 до Договору
про надання послуг № ТВЗ-
060819 від «06» серпня 2019 року

РІВЕНЬ ЯКОСТІ ПОСЛУГ (SLA)

м. Київ

«06» серпня 2019 р.

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ГІГАТРАНС УКРАЇНА» (далі по тексту – «Виконавець»), в особі Економіста з фінансової роботи Ніконенко Єлизавети Федорівни, яка діє на підставі Довіреності № 1 від 16 серпня 2018 року, з однієї сторони, та

ПРИВАТНЕ ПІДПРИЄМСТВО «НАУКОВО-ВИРОБНИЧА ФІРМА «VD MAIS» (далі по тексту – «Замовник»), в особі Директора Давиденка Володимира Олександровича, який діє на підставі Статуту, з іншої сторони, далі спільно іменовані «Сторони», підписали даний Додаток до Договору про надання послуг № ТВЗ-060819 від «06» серпня 2019 р. (далі по тексту - «Додаток») про встановлення рівня якості надання Послуг (SLA), а саме:

А. ОПИС ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ

0. ГЛОСАРІЙ

Trouble Ticket – запис в системі управління інцидентами, що містить детальну інформацію про кожний зареєстрований факт недоступності послуги

СТП – служба технічної підтримки

NOC (network operations center) – центр управління мережами, підрозділ що здійснює моніторинг та віддалене управління мережами Виконавця.

Недоступність сервісу (послуги) – ситуація, за якої Замовник не може скористатися послугою в межах її звичайних параметрів визначених Договором, що може бути викликана неполадками (проблема) з боку Виконавця, Замовника чи третіх осіб.

1. ЄДИНИЙ КОНТАКТ З ПИТАНЬ ОБСЛУГОВУВАННЯ

1.1. СТП Виконавця є єдиною контактною ланкою щодо вирішення проблем якості послуг та ескалації проблем на мережі. СТП забезпечує відповідний узгоджений рівень функціонування та обслуговування послуг з СТП можна зв'язатись 24 години на добу, 7 днів на тиждень.

Контактна матриця Виконавця.

	Підрозділ/ прізвище, посада	Електронна адреса	Телефон/Факс
1	СТП	support@gigatrans.ua	+38 044 591 1911
2	NOC	noc@gigatrans.ua	+38 044 332 9448
3	Андрій Оснач, архітектор мережі	andrew.osnach@gigatrans.ua	+38 093 317 1055

2. ПОВІДОМЛЕННЯ ПРО НЕДОСТУПНІСТЬ ПОСЛУГИ

2.1. Процес виявлення несправностей може бути ініційований Виконавцем або Замовником.

2.2. У випадку, якщо Виконавець виявляє недоступність сервісу, що впливає на Послугу, СТП Виконавця відкриває Trouble Ticket та інформує Замовника. Це повідомлення має містити таку інформацію:

- № Trouble Ticket
- Час, коли була виявлена несправність та характер несправності
- ПІБ спеціаліста СТП, який залишив повідомлення.

2.3. Якщо проблема періодично повторюється, ці несправності розглядаються як одна і об'єднуються в один Trouble Ticket

2.4. У випадку, якщо недоступність сервісу була виявлена Замовником, Замовник має звернутись до СТП за телефоном або електронною поштою, зазначеними в п.1.1. цього Додатку. Повідомляючи про несправність, Замовник повинен надати таку інформацію:

- Найменування Послуги
- № договору
- Актуальні контактні дані для комунікації по Trouble Ticket
- Час виявлення несправності
- Характер несправності

2.5. Протягом 15 хв СТП Виконавця повідомляє Замовника телефоном та/або електронною поштою номер Trouble Ticket.

2.6. Перший звіт про процес усунення несправності надається через 50 хвилин з моменту відкриття Trouble Ticket. Інтервал подальших повідомлень про усунення несправності повідомляється Замовнику, на основі початкового аналізу, що проводиться СТП, у кожному окремому випадку.

2.7. Якщо повідомлення про несправність мережі/лінії надходять повторно, СТП Виконавця повинна вдатись до заходів з остаточного усунення несправності, при цьому термін закриття Trouble Ticket пошкодження відкладається до остаточного усунення проблеми.

2.8. У випадку, якщо Виконавець знаходить несправності, дефекти або інші властивості обладнання Замовника, які можуть негативно вплинути на функціонування мережі Виконавця, Замовник зобов'язаний усунути будь-які невідповідності в межах визначеного узгодженого Сторонами часу.

2.9. Якщо несправність виявлена з боку обладнання Замовника, час відсутності сервісу через таку несправність не враховується, як час недоступності послуги.

2.10. Якщо Замовник не усуває проблему на обладнанні, що знаходиться в його розпорядженні, Виконавець має право обмежити або призупинити постачання Послуг для Замовника, попередивши про це Замовника письмово (електронною поштою) за 2 (два) робочих дні до такого відключення.

3. ПРОЦЕДУРА УСУНЕННЯ НЕСПРАВНОСТІ

3.1. Після відновлення обслуговування, СТП Виконавця звітує по телефону та на електронну пошту Замовника про усунення несправності. Таке повідомлення (звіт) надсилається протягом 15 (п'ятнадцять) хвилин з моменту усунення несправності. Повідомлення (звіт) повинне містити наступну інформацію:

- що проблема усунена, точний час (година та хвилини) та Послуга надається в повному обсязі;
- прохання надати інформацію чи дійсно Послуга надається належним чином та надати зворотну відповідь на предмет коректності надання Послуги.

3.1.1. Якщо протягом 60 (шістдесяти) хвилин з моменту направлення Виконавцем Замовнику повідомлення (звіту), що зазначене в п. 3.1., від Замовника отримано інформацію, що Послуга працює неналежним чином, то відлік відсутності або надання Послуги неналежним чином відновлюється.

3.1.2. Якщо протягом 60 (шістдесят) хвилин з моменту направлення Замовнику повідомлення (звіту), що зазначене в п. 3.1. від Замовника не отримано зворотного повідомлення на предмет коректності надання Послуги, то Виконавець повторно направляє повідомлення (звіт). У разі відсутності відповіді від Замовника на повторне повідомлення (звіт) на протязі 15 (п'ятнадцять) хвилин, то Виконавець направляє повідомлення із наступним текстом: «Данна заявка буде закрыта, у випадку виявлення відсутності сервісу з Вашої сторони, прохання повідомити нас окремо».

3.1.3. У випадку неотримання Виконавцем від Замовника будь-якого зворотного зв'язку згідно п. 3.1.2., то вважається, що Послуга надається належним чином з моменту направлення Виконавцем Замовнику першого повідомлення (звіту), що зазначене в п. 3.1. Замовник повинен перевірити дієздатність сервісу та надати інформацію щодо його стану Виконавцю. У разі підтвердження Замовником відновлення сервісу, Trouble Ticket закривається.

3.2. Детальний звіт про усунення недоступності послуги включається до звіту про відновлення надання послуг, який надається за вимогою.

3.3. Якщо проблема не розв'язується задовільним чином або проблема вимагає для розв'язання більшої уваги, Замовник може скористатися послідовністю ескалації, згадану у п. 1.1. даного Додатку, та звернутися до наступних рівнів.

4. ЗАПЛАНОВАНІ ПЕРЕРВИ В РОБОТІ

4.1. Виконавець залишає за собою право на проведення необхідних профілактичних та ремонтних робіт, робіт з обслуговування власних мереж та обладнання, чи їх модернізації, робіт терміном до 12 (дванадцяти) годин на місяць і на простій сервісів у цей час.

4.2. СТП Виконавця повинна повідомляти Замовника про проведення всіх запланованих робіт на мережі в зоні відповідальності Виконавця, що можуть призвести до перерви у функціонуванні Послуги.

4.3. Виконавець повинен докласти максимальних зусиль для проведення планових робіт у години найменшого навантаження (згідно п. 4.6.). СТП Виконавця повинна проінформувати Замовника щодо запланованої перерви у роботі не пізніше ніж за 3 (три) робочих дні до проведення таких робіт шляхом надсилання електронною поштою повідомлення, яке повинно містити:

- ідентифікатор Послуги;
- заплановану дату, час та тривалість проведення робіт;
- опис робіт.

4.4. Виконавець докладає зусиль для якнайшвидшого завершення робіт по обслуговуванню, особливо коли необхідно призупинити постачання Послуг з метою проведення таких робіт.

4.5. Замовнику також слід заздалегідь, у строки, передбачені п. 4.1 даного Додатку повідомити СТП Виконавця (електронною поштою) щодо запланованих робіт, або будь-яких дій, що можуть призвести до перерви у обслуговуванні або виникнення попереджень системи мережевого управління.

4.6. Сторони визначили, що за загальним правилом годинами найменшого навантаження є проміжки з 00:00 до 05:00 годин з понеділок до неділі.

5. ДОСТУП ДО ОБЛАДНАННЯ

5.1. У погоджений Сторонами час, Замовник надає доступ до приміщень які знаходяться в його управлінні та в яких надається послуга або знаходиться встановлене для надання послуги обладнання, якщо такий доступ необхідний Виконавцю, для обслуговування встановленого для виконання послуги обладнання чи усунення пошкоджених каналів зв'язку.

5.2. Час протягом якого Виконавець не може усунути недоступність послуги, через відсутність доступу до приміщень які знаходяться під контролем Замовника, не зараховується до часу недоступності послуги

В ГАРАНТОВАНИЙ РІВЕНЬ ПОСЛУГИ

6. ДОСТУПНІСТЬ ПОСЛУГИ

6.1. Виконавець зобов'язується надавати послуги високої якості, тому у випадках невідповідності параметрів якості послуги передбачається компенсація для Замовника.

6.2. При недотриманні рівня якості послуг, визначеного у цьому Додатку, Виконавець зменшує місячну плату за послуги на суму компенсації за недопоставлені послуги (час, коли послуга була недоступною), що розраховується згідно з п. 7 та п. 9 даного Додатку.

6.3. Виконавець гарантує коефіцієнт доступності послуги на рівні, не нижче 98,3% на місяць.

6.4. Показники якості послуг:

Найменування показника якості	Значення показника якості
Коефіцієнт переданих пакетів не нижче, %	98,3
Розмір пакета (IPMTU)/фрейму (Ethernet), байт	1492
Пропускна спроможність каналу Ethernet(L2/VLAN), Мбіт/с	Згідно з Додатком на послугу

7. ВИЗНАЧЕННЯ ДОСТУПНОСТІ ПОСЛУГИ

7.1. Показники фактичної доступності Послуги ґрунтуються на системі обробки звернень клієнтів. Доступність Послуги описується як загальний час мінус час, коли Послуга була недоступною, на основі подій, про які було повідомлено, поділений на загальний час.

$$\text{Доступність послуги} = \frac{(T_s - T_N - T_{PU})}{(T_s - T_{PU})} \times 100\%$$

Де:

T_s - загальний час протягом якого мала надаватися послуга в звітному місяці;

T_N - час, коли послуга була недоступною;

T_{PU} - час простою, викликаного: запланованими роботами в межах граничної їх тривалості, про які було належним чином повідомлено згідно вимог пункту 4 даного Додатку.

7.2. Інтервал планового профілактичного обслуговування (T_{PU}), про яке належним чином повідомлено та яке проведено згідно вимог пункту 4 даного Додатку не вважається простоем послуги.

7.3. Для визначення доступності Послуги, як час перерви в наданні послуг (T_N) не враховуються наступні проміжки часу:

- Час, витрачений Виконавцем на одержання доступу до обладнання, що розташоване на території підконтрольній Замовнику, або третім особам на території яких розміщується Замовник;
- Перерви в наданні Послуг, що викликані навмисними або ненавмисними діями Замовника;
- Перерви в наданні послуг та затримки у відновленні працездатності послуги, що викликані відмовою та нездатністю співробітників Замовника забезпечити сприяння співробітникам Виконавця у встановленні причин та усуненні несправностей.
- Перерви в наданні Послуг та затримки в відновленні працездатності Послуги, що викликані відсутністю живлення на обладнанні Замовника, чи обладнанні Виконавця розмішеному на території Замовника.
- Перерви у наданні Послуги, що виникли з причини форс-мажорних обставин за умови, що Виконавець повідомив про настання таких подій.

7.4. Облік часу недоступності послуги, починається у час повідомлення про виявлення несправності Замовником, або з моменту виявлення несправності Виконавцем, залежно від того, що відбулося раніше в обох випадках цей час є часом відкриття Trouble Ticket.

7.5. Якщо про заплановані роботи не було повідомлено у визначені даним Додатком терміни, час простою, який стався через проведення таких робіт, буде реєструватися як несправність, а пов'язаний з цим час простою реєструватиметься як частина часу, коли Послуга була недоступною.

7.6. У разі використання Замовником декількох послуг одночасно, доступність послуги розраховується та застосовується до кожної послуги окремо.

8. ПОРЯДОК ПЕРЕВІРКИ ПОКАЗНИКІВ

8.1. При перевірці показників якості та доступності Послуги, Сторони використовують наступний порядок дій, як вказано у таблиці нижче

Послуги	Тип каналу	Параметр	Метод перевірки	Критерій відповідності
Доступу до мережі Інтернет	Будь - який	Пропускна здатність	Перевірка проводиться за допомогою утиліти iperf в точці розмежування сфер відповідальності Сторін за умови, що, з обох сторін каналу, обладнання, за допомогою якого проводиться тестування, підключено напряму в порт обладнання Виконавця. Зчитуємо дані по поточному навантаженню інтерфейсу	Параметр \geq 98,3% від вказаного в Додатку на послуги

8.2. Дані, які отримані за допомогою встановленого Сторонами методу перевірки, визнаються та приймаються Сторонами під час визначення параметрів якості та доступності Послуги як достовірні.

9. КОМПЕНСАЦІЇ

9.1. Наведена нижче схема розрахунку компенсації використовується, якщо гарантовані рівні Послуг не виконуються, як вказано у таблиці нижче

Значення коефіцієнта рівня послуги підключення	Розмір місячної компенсації у % від платежу за послугу
$\geq 98,30\%$	0%
$98.30\% \geq 96.65\%$	3%
$96.65\% \geq 95\%$	5%
$95\% \geq 90\%$	10%
$< 90\%$	Послуга вважається ненаданою

9.2. Грошове вираження наданої компенсації за письмовою вимогою Замовника враховується у періоді, наступному за той, в якому відбулось зниження гарантованої Виконавцем доступності послуги та включається в найближчий рахунок після узгодження суми компенсації.

9.3. Компенсація, яка надається Виконавцем виключає право Замовника вимагати будь-які інші грошові компенсації у сумі, більше суми такої компенсації за ненадання або неналежне надання Послуг.

10. КОНТАКТИ ЗАМОВНИКА

10.1. Замовник зобов'язаний надати Виконавцю за підписом керівника чи іншої уповноваженої особи перелік осіб для інформування відповідно до цього Додатку у наступному форматі

	ППП, посада	Корпоративна електронна адреса та альтернативна адреса	Телефон
1	Понікаровських Наталія Олексіївна	info@vdmals.kiev.ua	+380442010202
2	Закрасняний Олексій Миколайович	info@vdmals.kiev.ua	+380504454266

10.2. При зміні контактних осіб Замовник зобов'язаний повідомити про це Виконавця та надати новий список контактних осіб до моменту його припинення дії попереднього. Виконавець не несе відповідальності за неможливість інформування Замовника спричинену неактуальністю списку контактних осіб.

10.3. Замовник гарантує, Виконавцю наявність від співробітників включених до списку згоди на обробку переданих в таких списках персональних даних з метою внесення їх до контактної бази та обробки виключно в цілях забезпечення сервісу, а також а отримання інформування від Виконавця в межах забезпечення якості послуги.

11. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

- 11.1. Цей Додаток до Договору є його невід'ємною частиною та вступає в силу з моменту його підписання Сторонами;
- 11.2. Будь-які зміни та/або доповнення до даного Додатку допускаються за взаємною згодою сторін шляхом підписання відповідної Додаткової угоди до Договору;
- 11.3. Цей Додаток укладено українською мовою у двох примірниках, що мають однакову юридичну силу, по одному примірнику для кожної Сторони.

Виконавець:

ТОВ «ГІГАТРАНС УКРАЇНА»

Економіст з фінансової роботи
С.Ф. Ніконенко



Замовник:

**ПРИВАТНЕ ПІДПРИЄМСТВО
«НАУКОВО-ВИРОБНИЧА ФІРМА «VD
MAIS»**

Директор **В.О. Давиденко**

