

ДОГОВІР

публічної оферти про надання послуг з супроводу та технічної підтримки інформаційних систем

ФО-П Колесніков Володимир Васильович, який є платником єдиного податку II групи, що діє на підставі власного волевиявлення, іменованій надалі Виконавець, цим документом пропонує необмеженому колу фізичних та юридичних осіб, надалі Замовник, з іншої Сторони (надалі разом - Сторони) – акцептувати цю Публічну оферту (укласти договір про надання послуг з супроводу та технічної підтримки інформаційних систем).

Оферта є публічною і, згідно ст. ст. 633, 641 ЦК України, її умови однакові для всіх Клієнтів або Замовників. Беззастережне прийняття всіх умов даної Публічної оферти без будь-яких винятків і/або обмежень вважається акцептом даної Публічної оферти (далі Договору) Виконавцем і Замовником, а сам Договір автоматично вважається укладеним.

1. Терміни

1.1. **Публічна оферта** – пропозиція Виконавця (викладена на веб-сайті Виконавця), адресована необмеженому колу фізичних осіб відповідно до статті 641 Цивільного кодексу України укласти Договір про надання послуг на визначених умовах Договору.

1.2. **Договір** – правочин, складений у формі договору приєднання відповідно до ст. 634 Цивільного кодексу України про надання послуг, умови якого встановлені Виконавцем, і який може бути укладено лише шляхом приєднання Замовника до запропонованого Договору в цілому.

1.3. **Сайт Виконавця** – веб-сторінка в мережі Інтернет, за адресою www.pro100systems.com.ua, яка є основним джерелом інформування Замовника і/або може бути використаний Замовником для замовлення послуг Виконавця.

1.4. **Замовник** – дієздатна фізична або правоздатна юридична особа, яка Акцептувала Публічну оферту Виконавця, викладену у цьому Договорі.

1.5. **Акцепт** – повне, безумовне та беззастережне прийняття Замовником умов визначених Офертою без будь-яких виключень, обмежень та застережень згідно із частиною 2 статті 642 Цивільного кодексу України.

1.5.1. Акцепт може бути здійснений одним з наступних способів:

- заповненням, підписанням та передачею Замовником Виконавцю письмового Акцепту, зразок якого знаходиться на сайті Виконавця;
- перерахуванням грошових коштів на банківський рахунок Виконавця в якості оплати за відповідні послуги Виконавця;
- розміщенням Замовником Замовлення на послуги Виконавця за допомогою сайту Виконавця.

1.5.2. Замовник повинен ознайомитись з умовами Публічної оферти та підтвердити свою згоду з її умовами при отриманні будь-яких послуг Виконавця, а також при замовленні будь-яких послуг через Сайт Виконавця.

1.6. **Облікові дані** – дані Користувача (Замовника), які використовуються для його ідентифікації та надання авторизованого доступу до персонального акаунту Замовника на сайті Виконавця.

1.7. **Персональні дані** – відомості чи сукупність відомостей про фізичну особу, яка ідентифікована або може бути конкретно ідентифікована.

1.8. **Обробка персональних даних** – будь-яка дія або сукупність дій, таких як збирання, реєстрація, накопичення, зберігання, адаптування, зміна, поновлення, використання і поширення (розповсюдження, реалізація, передача), знеособлення, знищення персональних даних, у тому числі з використанням інформаційних (автоматизованих) систем.

1.9. **Правила надання відповідних Послуг** – умови надання Послуг, які обираються Замовником в рамках цього Договору, є його невід’ємною частиною та є єдиним джерелом врегулювання всіх відносин між Замовником та Виконавцем, що виникають в процесі надання Послуг. Всі рекламні, презентаційні та інші матеріали, що створені та існують з метою інформування про послуги Виконавця, носять лише інформаційно-довідковий характер і не є джерелом врегулювання всіх умов надання Послуг..

1.10. **Сервер** - комп'ютер, з яким користувач не взаємодіє безпосередньо через монітор, клавіатуру / мишу, а робить це тільки опосередковано за допомогою програм через локальну або глобальну мережі (інтернет). Сервер може бути **фізичним** - виконуватися безпосередньо на апаратному рівні в монопольному режимі, подібно всім комп'ютерам **робочих місць**, а також бути **віртуальним** - виконуватися під керуванням спеціальної **операційної системи (ОС)** «гіпервізора» (PROXMOX / ESXi / XEN) або додатка-програвача віртуальних машин (VirtualBox / VMWare Player). **Віртуальними** можуть бути не тільки сервера. Практика показує, що складність обслуговування сервера залежить не стільки від типу (**фізичний / віртуальний**), скільки від кількості та складності розв'язуваних ним завдань (сервісів). У зв'язку з цим всі сервери поділяються на 4 класи відповідно до складності їх обслуговування:

Складність	Опис	Приклади
C0	Віртуальний сервер працює під гіпервізором і вирішує одне, вузькоспеціалізоване завдання, на ньому запущений один-два мережевих сервіси, що вимагають рідкісного обслуговування (1-2 рази на місяць). Не передбачає підключень користувачами до робочого столу, тільки сервіси для додатків. Не містить даних, що змінюються щодня, легко може бути відновлений з автоматичного архіву. Не потребує щоденного архівування, допустимо ручне за фактом зміни.	Linux-LXC контейнер, в якому запущений, наприклад, брокер повідомлень STOMP.
C1	Віртуальний сервер працює під гіпервізором і вирішує одне не критичне для бізнесу завдання, один додаток, з яким користувач взаємодіє через програму-клієнт або через віддалений робочий стіл. Вимагає нечастого обслуговування (1-2 рази на тиждень). Вимагає щоденного архівування. Може містити дані, які змінюються щодня, однак у разі їх пошкодження - відновлюються клієнтом вручну за період не більше одного дня. Найчастіше не вимагає антивірусного захисту, оскільки перелік програм і / або прямий доступ в інтернет з цього комп'ютера жорстко обмежені.	Windows RDP-сервер, що обслуговує одного користувача, на якому виконується одне некритичне завдання - Медок або 1С-клієнт.
C2	Сервер вирішує широкий спектр завдань, на ньому запущено безліч складних мережевих сервісів, критичних для бізнесу, які потребують відносно частого контролю (від 1 разу на день до 1 разу на тиждень). Не передбачає підключень користувачами до робочого столу, тільки сервіси для додатків. Можуть містити дані, які змінюються щодня. Вимагає роздільного архівування системи або її налаштувань в міру її змін і даних - щодня.	1) Linux сервер, який обробляє щоденні бізнес-завдання. 2) ОС-гіпервізор, що виконує інші віртуальні сервера, який фізично знаходиться у дата-центрі провайдера послуг та фізично не обслуговується нами.
C3	Сервер вирішує широкий спектр завдань, обслуговує безліч користувачів або на ньому запущено безліч складних мережевих сервісів, критичних для бізнесу, які потребують частого контролю (кожен день). Вимагає крім роздільного щоденного архівування системи і даних також засобів і механізмів журналювання зміни даних протягом дня для спрощеного, в ідеалі автоматизованого їх	1) Windows RDP-сервер, що обслуговує кілька користувачів, що є одночасно файл-сервером бази даних і безліч призначених для користувача програм, з якими взаємодіють користувачі. 2) Linux сервер, на якому запущено безліч сервісів, які

	відновлення в разі пошкодження. Також обов'язково потрібно антивірусний захист.	виконують критично важливі щоденні завдання. 3) ОС-гіпервизор, що виконує інші віртуальні сервера та який фізично обслуговується нами.
--	---	---

1.11. **Робоче місце** - *фізичний* комп'ютер, з яким користувач взаємодіє через монітор, клавіатуру / мишу і призначений для виконання широкого спектру бізнес-завдань. Має для цього досить потужне апаратне забезпечення, оскільки завдання виконуються безпосередньо на ньому, а також дисковий накопичувач, з якого завантажується повноцінна ОС і на якому зберігаються дані бізнес-процесів (призначені для користувача документи, бази даних програм). Робоче місце характеризується широкими можливостями по підключенню **периферійних пристроїв**: принтерів, сканерів, принтерів наклейок, додаткових моніторів, камер, а також додаткових **плат розширення**: додаткових відеокарт, контролерів вводу-виводу, контролерів відеозахвату. Також відмінною характеристикою даного комп'ютера є явна необхідність в антивірусному і йому подібного захисту (від програм-вимагачів, антифішинг), оскільки користувач має прямий вихід в інтернет, може завантажувати і запускати програми або відкривати документи.

1.12. **Тонкий клієнт** - компактний *фізичний* комп'ютер, з відносно малопотужним апаратним забезпеченням, часто без активного охолодження, призначений для доступу користувача до віддалених робочих місць на *серверах*. Може не мати дискового накопичувача і працює під спеціальною полегшеною ОС, що дає можливість тільки з'єднатися з віддаленим сервером, передати на нього введення з клавіатури / мишки і прийняти зображення на монітор. Можливості по підключенню периферійних пристроїв набагато менше, ніж у робочих місць. Можливостей для розширення функціоналу додатковими платами розширення, заміни основних компонентів, апгрейда, установки додаткового ПЗ - зазвичай немає. Також не потрібен антивірусний захист і регулярне оновлення ОС.

1.13. **Термінал продажів** - спеціалізований *фізичний* або *віртуальний* комп'ютер, призначений для виконання одного бізнес-додатку - терміналу оформлення продажів. Характеризується взаємодією зі спеціалізованим периферійним обладнанням - сенсорним монітором, програмованою захищеною клавіатурою, дисплеєм покупця, фіскальним принтером, термопринтером пре-чеків, зчитувачем магнітних або безконтактних карт. Повинен володіти достатніми апаратними обчислювальними потужностями і підвищеною надійністю *основних компонентів / периферійних пристроїв*. Якщо термінал продажів *віртуальний* - до нього потрібен пристрій, через який відбувається взаємодія з бізнес-додатком - *планшет, тонкий клієнт* або *робоче місце*.

1.14. **Спеціальний термінал** - спеціалізований *фізичний* або *віртуальний* комп'ютер, призначений для виконання одного бізнес-додатку, що виконує забезпечення процесу продажу товару. Це може бути додатки для кухаря, комірника, технолога. Також *Спеціальний термінал* може використовуватися для складної взаємодії з відвідувачами. Характеризується конструктивно-захищеним виконанням для роботи в складному виробничому середовищі та взаємодією зі спеціалізованим *периферійним обладнанням*, яке може відрізнитися від периферії *терміналу продажів* - це можуть бути електронні ваги, спеціалізовані пристрої введення або відображення або вандалостійкий сенсорний монітор, клавіатура, зчитувач карт, корпус, інтегровані з інтер'єром. Якщо термінал продажів *віртуальний* - до нього потрібен пристрій, через який буде відбуватися взаємодія з бізнес-додатком - *планшет, тонкий клієнт* або *робоче місце*.

1.15. **Інформаційна панель** - спеціалізований *фізичний* комп'ютер, призначений для виконання одного бізнес-додатку з яким взаємодіє не персонал, а клієнти закладу. При цьому основний режим взаємодії - відображення інформації на спеціальних клієнтських моніторах / телевізорах, дисплеях покупця. Інтерактив клієнта з цим обладнанням відсутній або дуже малий. Основне завдання цього

комп'ютера - вивід інформації клієнтам, що відноситься до бізнес-процесу продажу товару або системи лояльності клієнтів, наприклад, номер, вміст замовлення клієнта що готується, його поточний статус.

1.16. **Планшет** - компактний мобільний *фізичний* комп'ютер з сенсорним екраном, що працює під спеціалізованою ОС, на якому можна виконувати одну або кілька бізнес-задач, в тому числі віддалений доступ до віртуальних *терміналів продажів, спеціальним терміналам* і віддаленим робочим столам на *робочих місцях і серверах*. Можливість запуску широкого набору призначеного для користувача ПО і доступ в інтернет тягне за собою необхідність антивірусного захисту, можливо системи резервування даних. Можливість підключення *периферійних пристроїв* сильно обмежені.

1.17. **Основні компоненти** комп'ютера - елементи, без яких неможлива робота в самому мінімальному режимі - процесор, пам'ять, материнська плата, блок живлення.

1.18. **Заміна** компонента комп'ютера - виконується внаслідок виходу його з ладу, в разі неможливості оперативного ремонту або нестабільної роботи, що призводить до збоїв в роботі встановленого програмного забезпечення або периферії.

1.19. **Апгрейд** компонента комп'ютера - зміна справного або несправного компонента на інший, або встановлення додаткового компонента, що підходять по фізичному інтерфейсу підключення, але має істотно кращі характеристики, що в кінцевому підсумку призводить до помітного поліпшення якості взаємодії (швидкості, зручності) користувача або клієнта з бізнес-додатком.

1.20. **Перетворення комп'ютерів** - реорганізація системного та користувацького вмісту комп'ютера.

1.21. **Заявка на обслуговування** - вимога Замовника на проведення обслуговування його обладнання або програмних засобів, згідно переліку послуг передплачених ним раніше.

2. Загальні умови

2.1. Цей Договір укладається між Замовником і Виконавцем у формі договору приєднання відповідно до ст. 634 Цивільного кодексу України та діє до виконання Сторонами своїх обов'язків.

2.2. Публікація (розміщення) тексту Договору на сайті Виконавця є офіційною пропозицією (Публічною Офертою) Виконавця, що адресована невизначеному колу осіб відповідно до статті 641 Цивільного кодексу України укласти з ним договір про надання послуг на умовах договору приєднання.

2.3. У випадку прийняття умов даної Оферти, Замовник погоджується з усіма умовами цього Договору і підтверджує, що йому зрозумілі всі його положення.

2.4. Ця Оферта є відкритим і загальнодоступним документом. Чинна версія Договору розміщується за адресою: www.pro100systems.com.ua і є доступною для ознайомлення до моменту здійснення Замовником акцепту умов Договору.

2.5. Виконавець має право Змінювати або доповнювати Договір в будь-який момент без попереднього або наступного повідомлення, що оприлюднюється за 10 днів до набрання ними чинності і доводяться до загального відома за допомогою публікації на Сайті. Обов'язок ознайомлення з діючою редакцією Договору покладається на Замовника. Продовження використання акаунту для доступу на сайт Виконавця Замовником після внесення змін і/або доповнень до Договору означає прийняття та згоду Замовника з такими змінами і/або доповненнями.

2.6. Кожна Сторона гарантує іншій Стороні, що володіє необхідною дієздатністю, а також всіма правами і повноваженнями, необхідними і достатніми для укладання і виконання Договору відповідно до його умов.

Замовник також підтверджує, що не існує будь-яких обставин через які можна було б визнати такий договір нікчемним.

2.7. Цей Договір є публічним в розумінні статті 633 Цивільного кодексу України.

2.8. Місцем укладення Договору є місто Харків, Україна.

2.9. При приєднанні до даної Публічної оферти Замовника – фізичної особи, він надає згоду Виконавцю на використання та обробку його персональних даних в рамках Закону України «Про захист персональних даних».

3. Порядок укладання Договору

3.1. Укладання Договору проводиться через приєднання Замовника до Публічної Оферти шляхом повного і беззастережного прийняття (акцептування) ним умов цього Договору в цілому, без будь-яких умов, вилучень і зауважень.

3.2. Замовник підтверджує, що до укладення цього Договору він був повністю та належним чином ознайомлений з усіма його положеннями та прийняв їх із власної волі без будь-якого примусу. Підтвердженням ознайомлення з умовами договору та їх прийняття є також встановлення символу у спеціальному полі під словами «*Я прочитав(ла) та погоджуюся із умовами Політики конфіденційності та Договору оферти*», що з'являється під час реєстрації акаунту Замовником на сайті Виконавця.

3.3. Замовник здійснює акцепт Договору (тобто дає свою пряму та безвідкличну згоду на дотримання всіх його умов) шляхом сукупного або окремого виконання хоча б однієї з наступних дій:

- заповненням, підписанням та передачею Замовником Виконавцю письмового Акцепту, зразок якого знаходиться на сайті Виконавця;
- перерахуванням грошових коштів на банківський рахунок Виконавця в якості оплати або часткової оплати за відповідні послуги Виконавця;
- встановлення символу у спеціальному полі під словами «*Я прочитав(ла) та погоджуюся із умовами Політики конфіденційності та Договору оферти*», що з'являється під час реєстрації акаунту Замовником на сайті Виконавця.

3.4. Договір, за умови дотримання порядку його акцептування, вважається укладеним в простій письмовій формі, вступає в силу з моменту акцепту і діє протягом усього терміну отримання послуг, або до моменту його розірвання на підставах, визначених умовами Договору та/або нормами чинного законодавства України. Закінчення дії Договору не звільняє сторони від виконання взятих на себе зобов'язань.

3.5. Укладання Договору означає, що Замовник: у необхідному для нього обсязі ознайомився з правилами надання послуг; визнає професійну придатність Виконавця (та/або його Співробітників) і правила здійснення всіх дій, описаних в цьому Договорі та приймає всі умови вказаного Договору без зауважень.

4. Предмет договору, порядок виконання та оплата послуг

4.1. Ця Публічна оферта (Договір) визначає особливості надання визначеного Сервіс-листом обсягу, якості та вартості послуг з інформаційно-технічної підтримки, який є Додатком до Договору.

4.2. Замовник своєчасно та в повному обсязі сплачує вартість наданих йому послуг, згідно з тарифних планів, встановлених Виконавцем. Вартість послуг визначається у виставленому Виконавцем рахунку або Акті наданих послуг.

4.3. Сума Замовлення складається з вартості замовлених послуг, перелік яких визначає Замовник. Акт приймання-здачі наданих послуг, складається впродовж трьох робочих днів з дня закінчення місяця в якому надавалися послуги.

4.4. Замовник зобов'язаний внести передоплату за послуги Виконавця, якщо інше не вказано у виставленому Виконавцем рахунку.

4.5. Послуги надаються з моменту Акцепту Замовником умов та положень цього Договору та додатків до нього.

4.6. Місцем надання послуг вважається місце яке ідентифіковане та вказано Замовником у Замовленні.

4.7. Надання послуг Виконавцем здійснюється в межах місця визначеного Замовником у Замовленні.

- 4.8. Замовник сплачує послуги шляхом перерахування грошових коштів за послуги на поточний рахунок Виконавця, або шляхом внесення готівки до каси Виконавця.
- 4.9. Виконавець має право в односторонньому порядку змінювати тарифи на послуги. Інформацію про такі зміни Виконавець оприлюднює на своєму офіційному сайті.
- 4.10. У разі відмови Замовником від Замовлення, передплата Виконавцем Замовнику не повертається.
- 4.11. Виконавець не повертає передплату зроблену Замовником у випадках Передбачених у п. п. 5.3.3. та 8.3. даного Договору.
- 4.12. Надання послуг виконується в наступному порядку:
- 4.12.1. Замовник акцептує даний Договір будь яким способом визначеним п. 1.5. даного Договору та оформлює Замовлення за допомогою сайту Виконавця.
- 4.12.2. Виконавець, отримавши підтвердження акцептування Замовником даного Договору та Замовлення з визначеним переліком тарифних планів обраних Замовником, формує рахунок для останнього.
- 4.12.3. Отримавши рахунок, Замовник сплачує його одним зі шляхів, наведених у п. 4.12.4.
- 4.12.4. Замовник, отримавши послуги, зобов'язаний підписати акт виконаних робіт. У разі відмови від підписання акту, Замовник зобов'язаний повідомити про причину відмови та подати до Виконавця обґрунтовану претензію. У разі не підписання акту виконаних робіт впродовж трьох робочих днів з дня закінчення надання послуг і відсутності письмової обґрунтованої претензії, акт вважається таким, що підписаний обома сторонами і сторони претензій один до одного не мають.

5. Права та обов'язки сторін

5.1. Замовник має право:

- 5.1.1. Отримувати необхідну та достовірну інформацію про Виконавця, обсяг наданих ним послуг, а також іншу інформацію, пов'язану з наданням послуг.
- 5.1.2. Контролювати надання послуг Виконавцем.
- 5.1.3. Відмовитись від надання послуг, якщо надані послуги не відповідають умовам Договору і вимагати від Виконавця відшкодування збитків, якщо вони виникли внаслідок невиконання або неналежного виконання Виконавцем взятих на себе обов'язків за цим Договором.

5.2. Замовник зобов'язується:

- 5.2.1. Надавати повну та достовірну інформацію, необхідну для ідентифікації Замовника.
- 5.2.2. Повідомити прізвище, ім'я та по батькові, засіб зв'язку, адресу місця надання послуг, суть послуги, а також іншу додаткову інформацію при її запиті Виконавцем.
- 5.2.3. При зверненні до Виконавця за наданням послуг, не порушувати вимог чинного законодавства та прийнятих суспільством норм моралі та доброчинності, не використовувати результати надання послуг Виконавцем у протиправних цілях, в результаті чого можуть бути порушені права та законні інтереси Виконавця та/або третіх осіб.
- 5.2.4. Своєчасно оплачувати послуги Виконавця, в порядку, розмірі і в строки, що визначені Договором.
- 5.2.5. Надати Виконавцю, або його представникам, доступ до місця виконання робіт.
- 5.2.6. Оплатити Виконавцю штраф у розмірі 350 грн. за одну годину простою при виконанні роботи, якщо цей простій відбувся з вини Замовника.
- 5.2.7. Приймати від Виконавця надані послуги у разі їх відповідності умовам Договору.
- 5.2.8. У разі виникнення претензій щодо надаваних Виконавцем послуг письмово у вільній формі повідомити про це Виконавця протягом 3 (трьох) календарних днів з моменту, коли Замовникові стало відомо про невиконання або неналежне виконання Виконавцем його зобов'язань за цим Договором.

5.3. Виконавець має право:

5.3.1. Залучати для здійснення своїх обов'язків третіх осіб, які мають необхідну кваліфікацію для надання конкретного виду послуги.

5.3.2. Перевіряти надану Замовником інформацію, а також виконання Замовником умов Договору.

5.3.3. Відмовити Замовнику у наданні послуг у випадках, якщо:

а) замовник порушив свої зобов'язання щодо оплати послуг;

б) замовник використовує результати наданих послуг у протиправних цілях, що шкодить або може зашкодити правам та законним інтересам Виконавця та/або третіх осіб;

в) замовник не надав доступ до об'єкту надання послуг (робіт);

г) замовник не надав всі необхідні матеріали для виконання робіт;

ґ) замовник не згоден з умовами даного Договору;

5.3.4. Змінювати або доповнювати Договір в будь-який момент без попереднього або наступного повідомлення, що оприлюднюється за 10 днів до набрання ними чинності і доводяться до загального відома за допомогою публікації на Сайті www.pro100systems.com.ua. Обов'язок ознайомлення з діючою редакцією Договору покладається на Замовника.

5.3.5. Блокувати грошові кошти на вказаному Замовником картковому рахунку у розмірі вартості замовлених послуг.

5.4. Виконавець зобов'язується:

5.4.1. Забезпечувати Замовнику можливість отримання послуг належної якості.

5.4.2. Забезпечувати Замовнику можливість отримання інформації з питань надання послуг.

5.4.3. У разі неможливості надання послуги з вини Виконавця, невідкладно повідомити Замовника про таку неможливість, узгодити із Замовником термін відновлення надання послуг. У разі неможливості відновлення надання послуг Виконавець зобов'язаний повернути Замовнику зроблену останнім передплату.

5.4.4. Забезпечувати в установленому порядку конфіденційність відомостей, що стосуються предмету Договору, ходу його виконання та одержаних Сторонами результатів.

5.4.5. Дотримуватись вимог Закону України «Про захист персональних даних» при обробці персональних даних Замовників.

6. Інші умови

6.1. Порядок врегулювання спорів та застосовне право:

6.1.1. Всі суперечки та спори, що можуть виникнути в процесі надання послуг Виконавцем, у зв'язку з прийняттям, виконанням та/або порушенням положень цього Договору та всіх додатків до нього, врегульовуються шляхом переговорів Сторін.

6.1.2. В разі недосягнення згоди шляхом переговорів, Замовник залишає за собою право на пред'явлення претензій, які обов'язково повинні бути розглянуті Виконавцем в розумні строки, з метою врегулювання суперечок та спорів в досудовому порядку.

6.1.3. В разі недосягнення згоди між Сторонами, шляхом переговорів та неможливості врегулювання в досудовому порядку, всі спори та суперечки вирішуються в судовому порядку за місцезнаходженням Виконавця.

6.1.4. До відносин сторін, що впливають з прийняття та виконання даного Договору та всіх Додатків до нього, застосовуються чинні норми та положення законодавства України такою мірою, якою це не суперечить імперативним нормам права України.

6.2. Обмеження відповідальності Виконавця.

6.2.1. Сторони розуміють і визнають, що невідповідність результату надання тієї чи іншої послуги результату, що очікував та бажав отримати Замовник при зверненні за наданням відповідної послуги, саме по собі не є фактом надання такої послуги неналежної якості.

6.3. Прикінцеві положення.

6.3.1. Виконавець залишає за собою право в будь-який час в односторонньому порядку вносити зміни до даного Договору.

6.3.2. Всі зміни до цього Договору публікуються на Сайті Виконавця.

6.3.3. Всі зміни до даного Договору набувають чинності з моменту їх публікації на Сайті Виконавця.

6.3.4. Внесені зміни, що набрали чинності, розповсюджуються на всіх Замовників.

6.3.5. Замовники вважаються повідомленими про внесені до Договору зміни з моменту опублікування цих змін на Сайті Виконавця.

6.3.6. Всі Додатки до Договору є невід'ємними частинами цього Договору та є обов'язковими для їх виконання та дотримання.

7. Відповідальність сторін

7.1. Сторони несуть відповідальність за невиконання чи неналежне виконання зобов'язань за цим Договором відповідно до чинного законодавства України, з урахуванням особливостей, встановлених Договором.

7.2. Сторона не несе відповідальності за порушення Договору, якщо воно сталося не з її вини (умислу чи необережності). Сторона вважається невинуватою і не несе відповідальності за порушення Договору, якщо вона доведе, що вжила всіх залежних від неї заходів щодо належного виконання цього Договору.

7.3. 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. Такими обставинами є: стихійні лиха, екстремальні погодні умови, пожежі, епідемії, будь-які військові дії, катастрофи, аварії, страйки, забороняючі акти органів держаної влади (у т.ч. числі місцевих та інші форс-мажорні обставини подібного роду).

7.4. Сторони не несуть відповідальності, одна перед одною, за виток конфіденційної інформації який стався не з вини протилежної Сторони.

8. Термін дії та форми представлення договору

8.1. Дійсний договір Публічної оферти діє з моменту приєднання до нього Замовника.

8.2. Термін дії договору необмежений.

8.3. Замовник має право розірвати дійсний договір при невиконанні його умов Виконавцем, або при відсутності необхідності в послугах. Про розірвання договору, Замовник зобов'язаний письмово повідомити Виконавця у термін не пізніше ніж за 3 робочі дні до бажаного строку розірвання.

8.4. Після розміщення дійсного Договору Публічної оферти на сайті Виконавця всі попередні погодження, які вступають з ним в протиріччя, втрачають силу.

8.5. У разі необхідності, за бажанням Замовника даний Договір може бути оформлений у письмовій формі. Доповнення, оформлені в письмовому вигляді та підписані сторонами з метою виконання даного договору, є його невід'ємною частиною.

8.6. За необхідності, обмін документами, що мають матеріальне оформлення, може здійснюватись Сторонами у вигляді електронних документів засобами систем електронного документообігу, з використанням електронних цифрових підписів Сторін.

9. Заключні положення.

9.1. Цей договір регулюється чинним законодавством України.

9.2. Виконавець зберігає конфіденційність даних та інформації, отриманої від Замовника при укладанні Договору або в ході його виконання і може їх розповсюдити виключно в порядку та випадках прямо передбачених чиним законодавством України.

9.3. Замовник надає безумовну згоду на зберігання і обробку, в тому числі автоматизовану, будь-якої інформації, що відноситься до персональних даних Замовника з метою, що пов'язана з виконанням даного Договору та наслідків його виконання, або невиконання. Замовник надає Виконавцю свою згоду на обробку всіх його персональних даних без обмеження терміну зберігання та терміну обробки персональних даних.

9.4. Визнання будь-якого положення або пункту даного Договору чи додатків до нього не дійсним, не впливає на дійсність решти положень і умов Договору.

Виконавець:

ФО-П Колесніков Володимир Васильович,
61105, м. Харків, вул. Манюшка, б. 3, кв.
621, 622
ІПН 2322909854,
р/р UA893314890000000000260078630 у
ПАТ "Полтава-банк" у м. Полтава,
МФО 331489

Замовник:

_____ / Колесніков В.В. /

Діюча редакція від 22.12.2021 р.

Запевнення Виконавця, що до обсягу, якості та вартості надаваних послуг з інформаційно-технічної підтримки

1. Найменування інформаційних систем, що обслуговуються: комп'ютери із переліку, наданому у *Словнику термінів*, системне та прикладне програмне забезпечення, що використовується для супроводу процесу матеріального і фінансового обліку. Під перевітками і подібними операціями, які будуть описані в таблиці нижче мається на увазі не стільки ручне, скільки автоматизоване виконання з контролем через загальну систему моніторингу.

2. Перелік послуг, що надаються:

№	Пакет послуг	Сервер				Робоче місце	Термінал продажів	Спеціальний термінал	Інформаційна панель	Планшет
		C0	C1	C2	C3					
Профілактичні роботи с ПО:										
1	Перевірка роботи системи резервного копіювання бази даних (один раз на добу).	-	+	+	+	ЗН	-	-	-	-
2	Перевірка роботи системи резервного копіювання ОС всього диска або його окремих розділів (один раз на місяць).	+	+	+	+	ЗН	ЗН	ЗН	-	ЗН
3	Перевірка актуальності оновлення антивірусних баз (один раз на місяць).	-	ЗН	ЗН	ЗН	+	ЗН	ЗН	-	ЗН
4	Встановлення критичних оновлень операційних систем на серверах і робочих станціях (не частіше, ніж один раз на місяць, контролюється вірність роботи системи автоматичного оновлення).	+	+	+	+	+	ЗН	ЗН	-	ЗН
5	Встановлення узгодженого з замовником призначеного для вільного користування або ліцензованого програмного забезпечення (кількість та частота, оговорюються окремо), а також його оновлення (за необхідністю).	+	+	+	+	+	+	+	+	+
6	Автоматичне/напівавтоматичне відстежування використання піратського/шкідливого ПЗ (один раз на місяць).	ЗН	ЗН	ЗН	ЗН	ЗН	ЗН	ЗН	-	-
Профілактичні роботи з обладнанням:										
1	Роботи по заміні / апгрейду комплектуючих і периферійних пристроїв. Заміна комп'ютерних комплектуючих або вузлів здійснюється в разі фізичного виходу з ладу або нестабільної роботи, що призводить до збоїв в роботі встановленого програмного забезпечення або периферії. Апгрейд - модернізація (модульна заміна) комп'ютерних комплектуючих з метою збільшення продуктивності комп'ютера або розширення функціоналу.	+	+	+	+	+	+	+	+	-
2	Періодичний контроль працездатності вузлів і окремих комплектуючих комп'ютерного парку. В профілактичних цілях не частіше одного разу у квартал.	+	+	+	+	+	+	+	+	ЗН

3	Моніторинг фізичних каналів передачі даних (кабелю) в місцевій ЛВС замовника.	+	+	+	+	+	+	+	+	ЗН
4	Регламентні роботи – фізична чистка комп'ютерного обладнання.	+	+	+	+	+	+	+	+	ЗН
Термінові виклики, ініційовані замовником:										
1	У разі виникнення проблем з роботою операційної системи та ПЗ (програмного забезпечення) на комп'ютерному обладнанні замовника проводиться усунення неполадок віддалено, якщо не можливо, виконується перевстановлення операційної системи безпосередньо на місці його розміщення.	+	+	+	+	+	+	+	+	ЗН
2	Корегування налаштувань в операційній системі, на обладнанні замовника безпосередньо на місці, якщо немає технічної можливості виконати це віддалено.	+	+	+	+	+	+	+	+	+
3	Дрібний ремонт (модульна заміна).	+	+	+	+	+	+	+	+	-
Послуги адміністрування:										
1	Адміністрування VPN-мережі (корпоративна приватна мережа)	ЗН	ЗН	ЗН	ЗН	-	-	-	-	-
2	Адміністрування корпоративного поштового сервера	ЗН	ЗН	ЗН	ЗН	-	-	-	-	-
3	Адміністрування (сервера) корпоративного меседжера Rocket.Chat	ЗН	ЗН	ЗН	ЗН	-	-	-	-	-
4	Адміністрування сервера LDAP (управління обліковими записами користувачів, для безпечного доступу до корпоративних даних з пристроїв користувачів)	ЗН	ЗН	ЗН	ЗН	-	-	-	-	-
5	Адміністрування файлового сервера (FTP, Samba)	ЗН	ЗН	ЗН	ЗН	-	-	-	-	-
6	Адміністрування сервера баз даних (MySQL, FoxPro, то що.)	ЗН	ЗН	ЗН	ЗН	-	-	-	-	-
7	Адміністрування сервера RDP для управління віддаленим комп'ютером (використовується користувачами для роботи в хмарах, наприклад, з додатками 1С, Медок, то що).	ЗН	ЗН	ЗН	ЗН	-	-	-	-	-
Інші послуги:										
1	Вирішення питань Замовника з постачальниками ІТ-послуг: сервісними центрами, інтернет провайдерами та операторами послуг зв'язку.	+	+	+	+	+	+	+	+	+
2	Оновлення ПЗ мережевого обладнання (роутер, свіч, точка доступу).	ЗН	ЗН	ЗН	ЗН	ЗН	ЗН	ЗН	ЗН	ЗН
3	Підключення і налаштування периферійних пристроїв (БФП, сканерів, принтерів, ДБЖ, пристроїв введення та виведення інформації і т.п.).	+	+	+	+	+	+	+	+	+
4	В системі відеоспостереження	оу	оу	оу	оу	оу	оу	оу	оу	оу

здійснюються тільки налаштування прав доступу та синхронізація часу. Її підтримка здійснюється виключно інформаційно.										
Не обумовлені послуги:										
1	Вартість, умови надання та вимоги до якості послуг, що надаються Замовнику Виконавцем, не погоджених цим Додатком обумовлюються окремими угодами.	оу	оу	оу	оу	оу	оу	оу	оу	оу
<p>* Примітки до позначок послуг:</p> <p>+ послуга надається; – послуга не надається; зн послуга надається за необхідністю або за певних умов, наприклад, адміністрування сервісу при його наявності; і послуга надається виключно інформаційно; оу послуга надається за окремою угодою.</p>										
Інші умови:										
<p>1. Купівля, подальша установка, а також постановка на обслуговування комп'ютерного, мережевого і POS-обладнання Замовником повинна бути погоджена з Виконавцем на предмет сумісності з ОС, ПО, сервісами, які використовуються в інформаційній системі.</p> <p>2. Для можливості якісного і швидкого супроводу комп'ютерного обладнання і програмного забезпечення використовуваного у Замовника, співробітник Замовника повинен володіти мінімальною «Комп'ютерною грамотністю» або обов'язково пройти міні-підготовку і оволодіти необхідними навичками. Навчання співробітників Замовника «Комп'ютерної грамотності» не входить у вартість обслуговування до цього договору і може бути виділена як окрема послуга, в залежності від загально рівня підготовки персоналу Замовника в цілому.</p>										
Ліміти на послуги:										
№	Послуги	Норми								
1	Профілактичні огляди (в міс.)	Кількість лімітована обраним тарифним планом. Тривалість кожного огляду до 2 годин.*								
2	Екстрені виклики (в міс.)	кількість лімітована обраним тарифним планом, регламентований час прибуття до 3 годин у відповідності до діючого в службі підтримки робочого графіка, якщо інше не узгоджено окремо у зв'язку з непередбаченими обставинами. Тривалість кожного виклику до 3 годин.*								
3	Обробка заявки на технічну допомогу	регламентований час початку обробки заявки складає до 10 хвилин у відповідності до діючого в службі підтримки робочого графіка								
4	Віддалене адміністрування (годин у міс.)	не лімітується								
5	Консультації по телефону-меседжеру (годин у міс.)	не лімітується								
6	Відшкодування транспортних витрат	Підлягає відшкодуванню завжди крім попередньо узгоджених випадків								
7	Робота з постачальниками обладнання та сервісними організаціями	підлягає оплаті у випадках, не пов'язаних з підтримкою працездатності діючого обладнання								
8	Регламентні роботи (фізична чистка серверних шаф і обладнання, кабель-менеджмент, маркування, а також візуальний і інструментальний контроль основних компонентів, батарей та акумуляторів)	не частіше ніж 1 раз на рік, у відповідності до діючого в службі підтримки робочого графіка, якщо інше не узгоджено окремо								
Робочий графік надання послуг:										
1	З понеділка по п'ятницю	з 9:00 до 18:00								
*Термін перебування фахівців Виконавця на майданчику Замовника, може бути подовжений за рахунок додаткової сплати за разової послуги, згідно п. 6 пп.18 дійсного Додатку.										
3. Контакти виконавця, задіяні у наданні послуг:										
Перша лінія							066-522-16-55			
Друга лінія							050-032-47-01			
4. Тарифні плани* для розрахунку вартості послуг:										

№	Найменування тарифного плану	Одиниць обслуговуваної техніки	Кількість виїздів спеціалістів на майданчик Замовника	Вартість в грн. на місяць, за одиницю техніки
1	«Старт»	Від 1 до 5 одиниць, включно	Один плановий один терміновий	450
2	«Міні»	Від 6 до 10 одиниць, включно	Два планових один терміновий	400
3	«Офісний»	Від 11 до 20 одиниць, включно	Три планових два термінових	350
4	«Максимум»	Від 21 до 30 одиниць, включно	Договірна	300
5	«V.I.P.»	Більше ніж 30 одиниць, включно	Договірна	Договірна

*У вартість тарифного плану входить перелік послуг п. 2 дійсного Додатку.

5. Додаткові послуги*, вартість яких не входить до тарифних планів:

№	Назва послуги	Кількість виїздів спеціалістів на майданчик Замовника	Вартість в грн. на місяць, за одиницю техніки
1	Обслуговування серверів (апаратного або віртуального)**	Договірна	від 600
2	Обслуговування активного мережевого обладнання (від 2-х одиниць) **	Договірна	від 400
3	Обслуговування програмного забезпечення системи відеоспостереження (настройка та інформаційна підтримка)	Договірна	від 250
4	Обслуговування фіскальних реєстраторів (настройка та інформаційна підтримка)	Договірна	200
5	Обслуговування спеціалізованого комп'ютерного обладнання (планшети, принтери чеків/етикеток, сканерів штрихкодів, то що)**	Договірна	від 300
6	Супровід спеціалізованого користувацького ПЗ "Поштовий сервіс"***	Договірна	150
7	Супровід спеціалізованого користувацького ПЗ "Управління замовленнями"***	Договірна	300
8	Супровід спеціалізованого користувацького ПЗ "Система контролю доступу "Табельник"***	Договірна	200

*Додаткові послуги, з наведеного переліку, сплачуються при наявності відповідного обладнання на майданчику Замовника.

**Вартість обслуговування обладнання залежить від складності виконуваних ним функцій та розраховується для кожного Замовника окремо.

***Замовник сплачує за невиключне право користування ПЗ за кожен екземпляр програми, встановленої на його майданчику.

6. Разові послуги*:

№	Назва послуги	Одиниця виміру	Вартість, грн.
1	Встановлення ОС Windows для робочих станцій (встановлення драйверів, базового пакету ПЗ: антивірус, офіс, браузер, поштовий	1 шт.	600

	клієнт, відеокодеки, медіаплейєр, архіватор, додаткові системні бібліотеки)		
2	Перенесення даних при перевстановленні ОС Windows	1 година	250
3	Перенесення налаштувань ПЗ при перевстановленні ОС Windows	1 година	300
4	Встановлення додаткового та/або спеціалізованого ПЗ	1 шт.	250
5	Збирання комп'ютера	1 шт.	250
6	Збирання сервера	1 шт.	Від 300
7	Діагностика 1 рівня несправності комп'ютерного обладнання	1 година	Від 250
8	Модульний ремонт/модернізація робочої станції**	1 шт.	Від 150
9	Відновлення роботи ОС	1 година	300
10	ТО комп'ютера (очищення, заміна термоінтерфейсів)**	1 година	250
11	Міграція робочих станцій/мережевих вузлів (фізичне переміщення по майданчику Замовника)	1 година	250
12	Резервне копіювання даних/ відновлення із резервної копії	1 шт.	Від 250
13	Створення/відновлення образу системи	1 шт.	Від 300
14	Встановлення та налаштування мережевого обладнання	1 шт.	Від 400
15	Усунення несправностей локальної мережі Замовника на апаратному або програмному рівні та інші роботи	1 година	250
16	Віддалена технічна допомога (супроводження ПЗ, видалення програмних збоїв)	1 година	250
17	Консультавання та взаємодія з постачальниками послуг по різних питанням	1 година	250
18	Інші послуги, що не увійшли до дійсного переліку	1 година	250

* Послуги, що надаються замовникам з понеділка по п'ятницю з 9-00 до 18-00. Вартість послуг, що надаються у вихідні, або святкові дні, або за межами інтервалу робочого часу на 100% вища за наведену у дійсному переліку. Мінімальна вартість робіт, для виїзду одного спеціаліста на майданчик Замовника - 500 грн.

** Надання послуги можливо тільки після надання послуги №7 цього переліку.

7. Вартість виїзду спеціаліста*:

№	Назва тарифу	Відстань майданчика Замовника від офісу Виконавця, км.	Вартість, грн.
1	Зона 1	до 5	80
2	Зона 2	від 5 до 10	160
3	Зона 3	від 10 до 15	240
4	Зона 4	від 15 до 20	320
5	Зона 5	від 20 до 25	400
6	Зона 6	від 25 до 30	480

* у вартість послуги включено переміщення спеціаліста в обидва боки.

8. Карта зонального покриття:

<https://www.google.com/maps/d/viewer?mid=1cYpnsMaTMphNcMhkqgyuo5iH...>

9. Прийом, обробка та виконання Заявок на обслуговування:

9.1. Загальні положення:

9.1.1. Заявка на обслуговування оформляється будь-яким з наведених способів:

- через розділ "Служба підтримки" сайту Виконавця

<https://odoo.pro100systems.com.ua/web?>

- через електронну пошту, адресу якої Замовнику буде надіслано після реєстрації
- усно, за телефонними номерами зазначеними в п. 3 цієї Додаткової Угоди.

9.1.2. Заявки, що вимагають внесення змін до інформаційної системи щодо розробки нового функціоналу, перенесення обладнання, підключення або відключення інформаційних ліній та обладнання, надання або модифікації прав доступу користувачам, виконання робіт у понаднормовий час, виконання екстрених робіт повинні надсилатися письмово Замовником або уповноваженим представником Замовника.

9.1.3. Усі заявки приймаються від Замовника або його офіційного представника особисто. Ідентифікація Замовника при отриманні Заявки за допомогою електронної пошти або телефону здійснюється за допомогою обробки його особистих даних, отриманих у процесі реєстрації Замовника на сайті Виконавця та дозвіл на обробку яких Замовник надав Виконавцю, погодившись з умовами Договору публічної оферти.

9.2. Обробка Заявок:

9.2.1. Обробку всіх заявок, що надійшли, проводить диспетчер Виконавця. Він також здійснює їх розподіл між фахівцями Виконавця.

9.2.2. Заявці надається один з наступних етапів виконання:

- Уточнюється, якщо Заявка на обслуговування має неточність оформлення.
- Оперативна, якщо Заявка на обслуговування виконується сьогодні.
- На виконанні, якщо Заявці призначений або не призначений передбачуваний термін виконання.

9.2.3. Передбачуваний термін виконання може бути змінений коли:

- У процесі виконання заявки на обслуговування були виявлені обставини, що не містилися на момент її оформлення.
- Потрібне втручання третьої сторони, наприклад, субпідрядника для виконання спеціальних видів робіт.

9.2.4. У необумовлених ситуаціях, передбачуваний термін виконання може бути змінений лише за взаємним узгодженням сторін.

9.2.5. Заявки на обслуговування обробляються у послідовності їх прийняття, якщо особливий порядок їх обробки не визначений окремо цим Договором.

9.3. Виконання Заявок:

9.3.1. Спілкування Замовника та Виконавця по кожній із Заявок на обслуговування, в процесі їх виконання, ведеться:

- у зв'язаному з такою Заявкою чаті, причому, хоч на сайті, хоч засобами електронної пошти;
- або за вказаними у п. 3 цієї Додаткової Угоди, номерами телефонів.

9.3.2. Після завершення обслуговування Виконавцем, Замовник повинен надати заявці на обслуговування один із статусів:

- Прийнято — Виконавець виконав заявку на обслуговування відповідно до всіх вимог Договору;
- Претензія — На думку Замовника, Виконавець у процесі виконання заявки на обслуговування, не виконав свої обов'язки за Договором.

9.4. Закриття Заявок:

9.4.1. Заявка на обслуговування вважається закритою, якщо їй надано статус Прийнято на етапі виконання До підтвердження.

9.4.2. У разі, якщо протягом 3 робочих днів, з моменту присвоєння заявці на обслуговування етапу виконання До підтвердження, Замовник не надав їй статус Прийнято або Претензія, вона автоматично переходить до складу прийнятих – закритих.

9.5. Моніторинг етапів виконання Заявки:

9.5.1. Моніторинг за процесом виконання Заявки, можливий тільки за умови реєстрації Замовника на сайті Виконавця, та прийняття умов Договору публічної оферти, шляхом сплати рахунку за обраний Замовником перелік послуг Виконавця.

9.5.2. Після обробки Заявки на обслуговування в розділі Служба підтримки сайту Виконавця, Замовник може спостерігати всі етапи її виконання онлайн у своєму особистому кабінеті.

10. Умова обрання позачергової обробки та виконання Заявок Замовників:

- Кожен із Замовників має право встановити префікс ("Звичайний" або "Терміновий") до обраного Тарифного плану, Додаткової або Разової послуги. Встановлення префіксу "Терміновий", в подальшому, призведе до позачергового обслуговування та виконання Заявок на обслуговування такого Замовника. Вартість послуг з префіксом "Терміновий" на 25% вища за послуги з префіксом "Звичайний".

Виконавець:

ФО-П Колесніков Володимир Васильович,
61105, м. Харків, вул. Манюшка, б. 3, кв. 621, 622
ІПН 2322909854,
р/р UA893314890000000000260078630 у
ПАТ "Полтава-банк" у м. Полтава,
МФО 331489

_____ / Колесніков В.В. /

Діюча редакція від 22.12.2021 р.