

# ДОГОВІР-ОФЕРТА

## про надання послуг сервісної підтримки програмної продукції

### 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

**Товариство з обмеженою відповідальністю “АТС”**, місцезнаходження якого вул. Михайла Донця, буд. 6, м. Київ, 03061, код ЄДРПОУ 37636185 (в подальшому іменоване “Виконавець”), з однієї сторони, пропонує іншим особам (надалі - “Замовник”) з іншої сторони, укласти Договір-оферту про надання послуг сервісної підтримки програмної продукції (далі - Договір) відповідно до ст. 638, ст. 641 Цивільного кодексу України на умовах, що викладені нижче

### 2. ТЕРМІНИ, ЩО ВЖИВАЮТЬСЯ В ДОГОВОРІ

**2.1. Акцепт** – повне, безумовне, беззастережне прийняття Користувачем умов Договору, здійснене шляхом оплати послуг сервісної підтримки на умовах та у розмірі, що передбачені Договором. Здійснюючи Акцепт Оферти Замовник погоджується з усіма умовами Договору та Договір вважається укладеним.

**2.2. Договір** - цей Договір, укладений між Виконавцем та Замовником (по тексту Договору окремо вживаються як “Сторона”, разом як “Сторони”).

**2.3. Особистий кабінет** - особисті сторінки Замовника, розміщені в Програмній продукції, що містять персоніфіковані дані Замовника (акаунт), на яких, крім іншого, розміщена інформація про перелік пакетів сервісної підтримки та їх ціну. Ціна пакетів сервісної підтримки та інформація про обраний та сплачений Замовником пакет сервісної підтримки містяться в Особистому кабінеті та є складовою частиною цього Договору.

**2.4. Пакет сервісної підтримки** — пропозиція, в якій визначається перелік доступних до використання Замовником параметрів сервісної підтримки.

**2.5. Програмна продукція** - об'єкт права інтелектуальної власності, комп'ютерна програма Платформа “EDI NETWORK”, інші похідні та взаємопов'язані програми, доступ до яких надається Користувачу на підставі договору про надання доступу до програмної продукції, ліцензійних договорів та ін.

**2.6. Сервісна підтримка** — надання послуг консультаційного та інформаційного супроводу з питань використання Програмної продукції, спрямовані на забезпечення надійного функціонування та використання Програмної продукції.

**2.7. Служба сервісної підтримки** — структурний підрозділ Виконавця, основною функцією якого є координація і контроль надання послуг сервісної підтримки відповідно до обраного та оплаченого пакету сервісної підтримки.

### 3. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ. ЗМІСТ ТА ПОРЯДОК НАДАННЯ ПОСЛУГ

**3.1.** За цим Договором Виконавець зобов'язується надавати Користувачу послуги сервісної підтримки (далі — “Послуги”) відповідно до обраного пакету сервісної підтримки, а Замовник зобов'язується здійснювати оплату Послуг в порядку та на умовах, визначених цим Договором.

**3.2.** Перелік та опис Послуг визначається згідно з пакетами сервісної підтримки та визначається у таблиці:

Назва пакету сервісної підтримки	БІЗНЕС	МАКСИМАЛЬНИЙ	ПРЕМІАЛЬНИЙ	Опис параметрів сервісної підтримки
<b>Можливості сервісної підтримки</b>				
Графік обслуговування	<b>понеділок-п'ятниця з 8-00 год. до 21-00 год.*</b>	<b>понеділок-неділя 24/7/365</b>	<b>понеділок-неділя 24/7/365</b>	Інтервал часу протягом якого здійснюється реєстрація, обробка та вирішення звернень, які надходять до служби сервісної підтримки. *за Київським часом, крім вихідних, святкових і неробочих днів згідно з законодавством України.
Канали звернень	<b>пошта, чат, телефон</b>	<b>пошта, чат, телефон</b>	<b>пошта, чат, телефон</b>	Вид комунікацій, якими Замовник може скористатися для зв'язку із службою сервісної підтримки.
Пріоритетна черга для звернень	<b>не передбачено</b>	<b>включено</b>	<b>включено</b>	Визначення вищої пріоритетності при зверненні до служби сервісної підтримки
Час реагування служби сервісної підтримки на звернення, хв	<b>120</b>	<b>60</b>	<b>30</b>	Максимальний час між зверненням Замовника та початком реагування служби сервісної підтримки
Час обробки та передачі електронного документу, хв	<b>50</b>	<b>30</b>	<b>20</b>	Параметр, який визначає максимально можливий (самий тривалий) період обробки/передачі електронного документу за умови, що документ був абсолютно вірним з точки зору формату документу, а також бізнес-логіки, яка регламентується внутрішніми документами Виконавця
Доступність платформи, %/місяць	<b>96</b>	<b>98</b>	<b>99</b>	Відсоток від загальної кількості астрономічних годин місяця – період часу, протягом якого користувач може використовувати Програмну продукцію
Моніторинг обробки документів 24/7/365	<b>не передбачено</b>	<b>включено</b>	<b>включено</b>	Налаштування індивідуального моніторингу будь-яких параметрів на наявність похибки в межах акаунту Замовника. Індивідуальне сповіщення на електронну пошту в момент виявлення похибки
Супровід налаштувань облікових даних (акаунту)	<b>не передбачено</b>	<b>не передбачено</b>	<b>включено</b>	Супровід процедури налаштування облікових даних користувача (зміни, створення, видалення користувачів; зміни, створення, видалення GLN-номера; зміни, створення, видалення акаунту)
Персональний комерційний менеджер	<b>понеділок-п'ятниця з 09-00 год. до 18-00 год.*</b>	<b>понеділок-п'ятниця з 09-00 год. до 18-00 год.*</b>	<b>понеділок-неділя 24/7/365</b>	Консультавання з питань правил користування Програмною продукцією. *за Київським часом, крім вихідних, святкових і неробочих днів згідно з законодавством України.
Персональний менеджер з технічних питань	<b>не передбачено</b>	<b>не передбачено</b>	<b>понеділок-п'ятниця з 09-00 год. до 18-00 год.*</b>	Консультавання з технічних питань користування Програмною продукцією (встановлення, налаштування, тестування, виявлення та усунення недоліків) спеціалістами служби сервісної підтримки вищої категорії, з використанням електронної пошти та

				можливостей особистого кабінету Програмної продукції. *за Київським часом, крім вихідних, святкових і неробочих днів згідно з законодавством України.
Резервне копіювання	<b>не передбачено</b>	<b>не передбачено</b>	<b>включено</b>	Процес створення копії даних з метою запобігання їх пошкодженню або руйнуванню.
Індивідуальні автозвіти, шт	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>не обмежується</b>	Створення індивідуальних звітів, які формуються в автоматичному режимі, по заданим параметрам Замовника.
Вебінар по роботі з інтеграційними модулями	<b>не передбачено</b>	<b>включено</b>	<b>включено</b>	Організація та проведення вебінару по роботі з інтеграційними модулями Програмної продукції, сервісів Програмної продукції, які використовує Замовник (продуктивна експлуатація). Проводиться за запитом Замовника у кількості, не більше одного разу протягом строку дії пакету сервісної підтримки.
Вебінар по роботі з Програмною продукцією	<b>не передбачено</b>	<b>включено</b>	<b>включено</b>	Організація та проведення вебінару по роботі з Програмною продукцією для Замовника. Проводиться за запитом Замовника у кількості, не більше одного разу протягом строку дії пакету сервісної підтримки.
Журнал звернень особистого кабінету	<b>включено</b>			Можливість доступу до переліку своїх звернень до служби сервісної підтримки та контактних даних спеціалістів, які розглядають звернення. Можливість створення нового звернення.
Кількість звернень, шт	<b>не обмежується</b>			Максимальна кількість звернень до служби сервісної підтримки.

3.3. Обрання пакету сервісної підтримки та формування рахунку-фактури з надання Послуг здійснюється Замовником з використанням засобів Особистого кабінету.

3.4. Надання Послуг забезпечується не пізніше наступного робочого дня з дати зарахування коштів обраного пакету сервісної підтримки на розрахунковий рахунок Виконавця у розмірі, передбаченому рахунком-фактурою.

3.5. Замовник надає Послуги в дистанційному (віддаленому) режимі.

3.6. Замовник погоджується, що умовою отримання Послуг за цим Договором є активований доступ до Програмної продукції на умовах, визначених договором.

#### 4. ЦІНА ПОСЛУГ. ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ

4.1. Ціна пакетів сервісної підтримки визначається в Особистому кабінеті та є доступною до вибору Замовником засобами Програмної продукції. Ціна пакетів сервісної підтримки, оприлюднена в Особистому кабінеті, є складовою частиною цього Договору.

4.2. Ціна Послуг згідно обраного пакету сервісної підтримки, розраховується як гривневий еквівалент євро за офіційним курсом Національного банку України на дату формування рахунку-фактури + 3%, в т.ч. ПДВ, та відображається в рахунку-фактурі.

4.3. Оплата Послуг здійснюється в національній валюті України — гривні, в безготівковому порядку, шляхом перерахування грошових коштів на розрахунковий рахунок Виконавця, що визначений у рахунку-фактурі.

4.4. Виконавець має право в односторонньому порядку змінювати ціну пакетів сервісної підтримки та порядок її формування, шляхом розміщення відповідної інформації в Особистому кабінеті Програмної продукції та/або у Договорі.

4.5. Оплата за Послуги, внесена в порядку попередньої оплати, не підлягає поверненню Замовнику, за винятком ненадання Послуг Виконавцем у відповідності з умовами Договору.

4.6. Факт надання Послуг підтверджується Актом наданих послуг, що оформляється в електронному вигляді та направляється Виконавцем з використанням Програмної продукції протягом 5 (п'яти) робочих днів з дати закінчення строку дії обраного та оплаченого Замовником пакету сервісної підтримки. У разі, якщо Замовник не підписав Акт наданих послуг, протягом 5 (п'яти) робочих днів з дати його одержання або не направив в цей же строк письмової мотивованої відмови від його підписання, зобов'язання Виконавця вважаються виконаними без підписання Акту наданих послуг.

## **5. СТРОК НАДАННЯ ПОСЛУГ. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ**

5.1. Послуги надаються протягом строку дії обраного та передплаченого пакету сервісної підтримки.

5.2. Строк дії пакету сервісної підтримки становить 1 (один) календарний місяць.

5.3. Цей Договір вважається укладеним та вступає в силу з моменту його акцепту і діє протягом терміну надання Послуг або до моменту його розірвання на підставах, визначених умовами цього Договору та/або нормами чинного законодавства України.

## **6. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН**

6.1. Сторони несуть відповідальність за невиконання чи неналежне виконання зобов'язань за цим Договором.

6.2. 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.

6.3. Сторони звільняються від відповідальності за невиконання або неналежне виконання зобов'язань за цим Договором у разі виникнення обставин непереборної сили (форс-мажор), які не існували під час укладання Договору та виникли поза волею Сторін. Такими обставинами є: загроза війни, збройний конфлікт або серйозна погроза такого конфлікту, включаючи, але не обмежуючись ворожими атаками, блокадами, військовим ембарго, дії іноземного ворога, загальна військова мобілізація, військові дії, оголошена та неоголошена війна, дії суспільного ворога, збурення, акти тероризму, диверсії, піратства, безладу, вторгнення, революція, заколот, повстання, масові заворушення, введення комендантської години, карантину, встановленого Кабінетом Міністрів України, іншими органами державної влади, місцевого самоврядування, експропріація, примусове вилучення, захоплення підприємств, реквізиція, громадська демонстрація, страйк, аварія, протиправні дії третіх осіб, пожежа, вибух, тривалі перерви в роботі транспорту, регламентовані умовами відповідних рішень та актами державних органів влади, закриття морських проток, ембарго, заборона (обмеження) експорту/імпорту тощо, а також викликані винятковими погодними умовами і стихійним лихом, а саме: епідемія, сильний шторм, циклон, ураган/буревій, торнадо, землетрус, пожежа, просідання (зсув) ґрунту тощо за умови, що така подія впливає на належне виконання зобов'язань за цим Договором. Факт настання та дії форс-мажорних обставин має бути підтверджено сертифікатом, виданим Торгово-промисловою палатою України.

## **7. ЗАСТЕРЕЖЕННЯ ПРО ЕЛЕКТРОННИЙ ДОКУМЕНТООБІГ**

7.1. Сторони надають згоду на обмін документами, що складаються у відповідності та на виконання цього Договору, в електронній формі. Сторони домовилися про визнання документів, наданих в електронній формі із застосуванням кваліфікованого електронного підпису від однієї Сторони іншій з використанням Програмної продукції.

7.2. Сторони погоджують, що всі документи, які передаються з використанням Програмної продукції, визнаються рівнозначними документами на паперовому носії. Підтвердження руху документів в Програмній продукції (відправка, отримання, прочитання, доставка та ін.) є належним підтвердженням прийому-передачі таких документів уповноваженими особами Сторін, і не вимагає додаткового доведення.

7.3. Обмін документами здійснюється відповідно до Закону України "Про електронні документи та електронний документообіг", Закону України "Про електронні довірчі послуги".

7.4. Датою складання та оформлення електронних документів вважається дата, зазначена в таких документах. Дата накладення кваліфікованого електронного підпису (електронна позначка часу) не є датою складання електронних документів та не впливає на виникнення будь-яких зобов'язань між Сторонами.

## **8. ЗАПЕВНЕННЯ ТА ГАРАНТІЇ СТОРІН. ІНШІ УМОВИ**

8.1. Цим кожна зі Сторін запевняє іншу Сторону у наступному:

8.1.1. Сторона є належним чином створеним, зареєстрованим та діючим суб'єктом господарювання згідно чинного законодавства України;

8.1.2. Укладання цього Договору не порушує та не буде порушувати у майбутньому будь-якого іншого зобов'язання кожної зі Сторін за будь-яким іншим правочином, стороною якого виступає відповідна Сторона, включаючи, але не обмежуючись положеннями установчих/реєстраційних документів Сторони та чинного законодавства України;

8.1.3. Замовник здійснив всі належні дії для того, щоб особа, що цей Договір акцептувала від її імені, мала належні та дійсні повноваження на такі дії;

8.1.4. На дату укладення даного Договору проти Сторони не порушено справу про банкрутство та не подано судових позовів, що можуть негативно вплинути на виконання даного Договору;

8.1.5. Умови цього Договору після його акцепту є дійсним та чинним зобов'язанням кожної зі Сторін;

8.1.6. Виконавець гарантує, що виконання обов'язків за цим Договором буде здійснюватися професійно підготовленим персоналом у відповідності до всіх вимог цього Договору та законодавства України.

8.2. Виконавець самостійно у відповідності та на виконання вимог чинного законодавства України визначає умови даного Договору, його невід'ємних складових. Виконавець має право самостійно змінити та/або доповнити умови цього Договору, його невід'ємні складові.

Усі зміни набувають чинності з моменту їх публікації.

Отримуючи Послуги, Замовник підтверджує згоду з новими умовами в редакції Договору (оферти), що діє на момент надання Виконавцем Послуг.

8.3. Виконавець не несе відповідальності за шкоду або збитки, яких зазнав Замовник або треті особи в результаті помилкового розуміння або нерозуміння цього Договору, сутності Послуг, технічних, сервісних питань в процесі надання Послуг.

8.4. Сторони зобов'язуються дотримуватися Політики конфіденційності, розміщеної за гіперпосиланням: [https://wiki.edin.ua/uk/latest/Legal info/Politic.html](https://wiki.edin.ua/uk/latest/Legal%20info/Politic.html), а також не розголошувати персональні дані фізичних осіб - представників Сторін, які стали відомі Стороні протягом строку дії Договору.

8.5. Укладаючи Договір, уповноважений представник Замовника надає згоду на збір, реєстрацію, накопичення, зберігання, адаптування, уточнення (оновлення, зміна), використання, знеособлення, знищення та інші дії (операції) з персональними даними. До складу персональних даних, що можуть отримуватися під час виконання Договору належать: прізвище, ім'я, по батькові

Замовника, його користувачів, які безпосередньо користуються Послугами, їх електронні адреси, номер телефону.

Укладаючи Договір, уповноважений представник Виконавця надає згоду на збір, реєстрацію, накопичення, зберігання, адаптування, уточнення (оновлення, зміна), використання, знеособлення, знищення та інші дії (операції) з персональними даними. До складу персональних даних, що можуть отримуватися під час надання Виконавцем Послуг належать: прізвище, ім'я, по батькові спеціалістів сервісної підтримки, їх електронні адреси, номер телефону.

Мета збору, реєстрації, накопичення, зберігання, адаптування, уточнення (оновлення, зміна), використання, знеособлення, знищення та інших дій (операцій) з персональними даними Користувача — виконання умов Договору.

Збір, реєстрація, накопичення, зберігання, адаптування, уточнення (оновлення, зміна), використання, знеособлення, знищення та інші дії (операції) з персональними даними Користувача здійснюються Виконавцем безстроково, за винятком випадків відкликання такої згоди.

8.6. Укладаючи даний Договір, Сторони засвідчують та гарантують, що персональні дані про них та їх представників надаються іншій Стороні добровільно, чим підтверджується правомірність їх отримання; надані персональні дані є достовірними, а їх склад, обсяг, зміст відповідають вимогам законодавства України та меті їх обробки.

8.7. Сторони зобов'язані повідомляти одна одну про зміну реквізитів, передбачених п. 9 цього Договору, шляхом направлення інформаційного повідомлення про такі зміни, не пізніше 5 (п'яти) днів з дати їх виникнення.

## **9. МІСЦЕЗНАХОДЖЕННЯ ТА РЕКВІЗИТИ ВИКОНАВЦЯ**

### **ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ “АТС”**

Місцезнаходження: Україна, 03061, м. Київ,

вул. Михайла Донця, буд. 6

Адреса для листування: 03061, м. Київ,

вул. Михайла Донця, буд. 6, БЦ “VD MAIS”

код ЄДРПОУ 37636185

IBAN: UA153510050000026007614396500

в АТ “УкрСиббанк”

ІПН 376361826583

тел.: +38 (044) 359-01-12

e-mail: [sales@edin.ua](mailto:sales@edin.ua)

Генеральний директор

КЛЮСА Олег