

# ПУБЛІЧНА ОФЕРТА

Від 20.05.2021 р.

Товариство з обмеженою відповідальністю «КЦ-Сервіс» (далі — «Виконавець») цієї Офертой, що опублікована за адресою: [www.oki-toki.net/](http://www.oki-toki.net/), пропонує будь-якій фізичній або юридичній особі укласти договір надання послуг на умовах, викладених нижче (далі — «Договір»).

## 1. Терміни

- 1.1. Сервіс** — програмно-апаратний комплекс для контакт-центрів «Окі-Токі», що складається з програм для ЕОМ, обладнання та дискового простору, призначеного для зберігання інформації, яка створюється в процесі використання комплексу. Сервіс розташований в Інтернеті за адресою: <https://www.oki-toki.net>, і призначений для автоматизації роботи контакт-центрів (під якими з метою цієї Оферти розуміється будь-яка організація або підрозділ всередині організації, діяльність якої пов'язана з обробкою телефонних дзвінків): автоматизації обробки телефонних дзвінків, організації бізнес-процесів, обліку робочого часу, ведення статистики та ін. (детальний список можливостей і функціонала наведено на сайті <https://www.oki-toki.net>). Порядок доступу до Сервісу та технічні умови для цього викладені в «Комерційній угоді».
- 1.2. Замовник** — фізична або юридична особа, яка прийняла цю Оферту.
- 1.3. Документи Виконавця** — «Прайс-лист», «Угода користувача», «Комерційна угода», «Політика конфіденційності», «Угода про рівень обслуговування (SLA)», «Угода про використання ЕДО», «Способи оплати та правила повернення грошей», інші документи, опубліковані на момент прийняття цієї Оферти Виконавцем (а) на сайті <https://www.oki-toki.net> і доступні для ознайомлення будь-якій особі та/або (б) в Сервісі і доступні Користувачам, а також документи, які Виконавець може прийняти в майбутньому відповідно до умов цієї Оферти.
- 1.4. Користувач** — фізична особа — власник унікальної облікової запису для доступу до Сервісу. Обліковий запис може створити будь-яка особа, відвідавши сайт <https://www.oki-toki.net> і пройшовши процедуру реєстрації, після чого отримує ознайомлювальний доступ до Сервісу для безкоштовного тестового використання. Політика Виконавця щодо створення, зберігання і знищення облікових записів, а також умови тестового використання викладені в «Комерційній угоді». Політика Виконавця щодо персональних даних Користувачів викладена в «Політиці конфіденційності».
- 1.5. Баланс Замовника** — обліковий рахунок в білінговій системі Сервісу, прив'язаний до Замовника, на який зараховуються кошти, відповідно грошовим коштам, внесеним Замовником на розрахунковий рахунок Виконавця як передплату за послуги, і з якого вони списуються відповідно вартості послуг, спожитих Замовником. Кошти на Баланс Замовника зараховуються в валюті білінгу.
- 1.6. Валюта білінга** — облікова одиниця білінгової системи Сервісу — умовний «євро», з метою Договору прирівняний до євро Євросони (1 умовний «євро» = 1 євро Євросони).
- 1.7. Звітний період** — період, після закінчення якого підписується Акт здачі-приймання послуг в рамках Договору. Звітний період встановлюється рівним одному календарному місяцю. У разі якщо Замовник почав вперше використовувати Сервіс після 15 числа, то перший Звітний період за Договором визначається з першого дня використання Замовником Сервісу до кінця наступного календарного місяця.
- 1.8. Дані Замовника** — будь-яка інформація:
  - 1.8.1. яку Замовник завантажує в Сервіс для отримання послуг за Договором,
  - 1.8.2. яка зберігається в Сервісі в процесі використання Сервісу Замовником відповідно до налаштувань Сервісу, які виконав Замовник або Виконавець згідно з інструкціями Замовника,

- 1.8.3. яку створює в Сервісі Замовник в процесі використання Сервісу,
- 1.8.4. яка створюється в Сервісі автоматично під час використання Сервісу Замовником у зв'язку з діями Замовника відповідно до функціонала і призначення Сервісу та/або для виконання заходів щодо забезпечення інформаційної безпеки і збереження резервних копій баз даних.

## 2. Предмет Договору

- 2.1. Виконавець надає Замовнику послуги з доступу до Сервісу на умовах цієї Оферти, а Замовник оплачує надані Виконавцем послуги відповідно до умов, викладених в цій Оферті.

## 3. Порядок укладення Договору

- 3.1. Договір між Замовником та Виконавцем (далі разом іменовані «Сторони», а кожен окремо — «Сторона») визнається укладеним з моменту акцепту (тобто прийняття) цієї Оферти. Акцепт відбувається шляхом внесення на рахунок Виконавця передплати за послуги, що надаються в рамках цієї Оферти. Таким чином, з моменту перерахування грошей на рахунок Виконавця Договір вважається таким що набув чинності, особа, яка вчинила передплату, гарантує, що повністю і беззастережно погоджується з умовами, викладені в цій Оферті, і визнається «Замовником» за Договором.
- 3.2. Місце укладення Договору — Україна, м. Київ.
- 3.3. Акцепт цієї Оферти означає також повне і беззастережне прийняття Документів Виконавця.

## 4. Права та обов'язки Сторін

- 4.1. Права і обов'язки Сторін викладені в «Угоді користувача», «Комерційній угоді», «Угоді про рівень обслуговування (SLA)» та інших Документах Виконавця, що є невід'ємними частинами Договору, а також в цій Оферті.

## 5. Вартість послуг і порядок розрахунків

- 5.1. Надання послуг за Договором здійснюється після передоплати.
- 5.2. Передплата здійснюється на розрахунковий рахунок Виконавця в українській гривні на підставі рахунку на оплату. Способи оплати та банківські реквізити Виконавця описані в «Способах оплати і правилах повернення грошей». Рахунок на оплату Замовник формує самостійно у відповідному інтерфейсі Сервісу, самостійно визначаючи при цьому суму передплати, після чого отримує можливість завантажити його засобами браузера в форматі «pdf».
- 5.3. Після передплати на Баланс Замовника зараховуються кошти в сумі, що еквівалентна коштам, що надійшли на розрахунковий рахунок Виконавця, перерахованим в Валюту білінгу за офіційним курсом Національного банку України для євро Єврозони на день надходження коштів на розрахунковий рахунок Виконавця.
- 5.4. В процесі надання послуг відбувається списання коштів з Балансу Замовника відповідно до вартості наданих послуг, яка визначається на підставі цін, зазначених в «Прайс-листі», та обсягу спожитих Замовником послуг, що визначається на підставі білінгової системи Сервісу. Обнулення Балансу Замовника тягне за собою припинення надання послуг та необхідність здійснення Замовником нової передоплати. Списання коштів відбувається відповідно до «Комерційним угодою».
- 5.5. Після завершення Звітного періоду Виконавець не пізніше десятого числа наступного місяця надсилає Замовнику підписаний Акт здачі-прийому наданих послуг. Послуги вважаються наданими належним чином і в повному обсязі й прийнятими Замовником, якщо протягом 10 (десяти) календарних днів з дати отримання Акту здачі-прийому наданих послуг (яка встановлюється згідно з даними оператора електронного документообігу) від Замовника не надійшло обґрунтованої претензії. Порядок приймання послуг, надання обґрунтованих претензій і подальшого врегулювання спору викладено в «Угоді про використання ЕДО». Порядок надання компенсацій у разі визнаної Сторонами неналежності якості та/або обсягу послуг викладено в «Угоді про рівень обслуговування (SLA)».

## 6. Відповідальність і вирішення спорів

- 6.1. Сторони несуть відповідальність за невиконання або неналежне виконання зобов'язань за Договором відповідно до умов цієї Оферти і Документів Виконавця, а в частині, що не врегульована цією Офертою і Документами Виконавця, — відповідно до чинного Законодавства України.
- 6.2. Протягом всього терміну дії Договору і протягом ще трьох років після припинення дії Договору Сторони зобов'язуються не розголошувати Конфіденційну інформацію іншій Стороні третім особам без попередньої письмової згоди (включаючи надіслану електронною поштою). Сторони домовилися, що до «Конфіденційної інформації» відносяться: Дані Замовника (видаляються з Системи після закінчення дії Договору у встановлені терміни); будь-які неопубліковані відомості про Сервіс, його можливості та/або функціонал до їх публікації, тобто включення до загальнодоступних описів Сервісу, інструкцій користувача і т.п.; можливості та/або функціонал Сервісу, надані або анонсовані Замовнику до включення їх в загальнодоступну версію Сервісу; а також інша інформація, пов'язана з діяльністю будь-якої із Сторін, яка стала відома іншій Стороні в ході підготовки та/або виконання Договору і не є при цьому загальновідомою. Інформація про факт співпраці Сторін в рамках Договору не вважається конфіденційною.
- 6.3. Сторони несуть відповідальність за розголошення Конфіденційної інформації іншій Стороні згідно з чинним Законодавством України.
- 6.4. Сторони звільняються від відповідальності за невиконання або неналежне виконання умов Договору в разі настання обставин непереборної сили (форс-мажор), що визначаються відповідно до чинного Законодавства України, якщо вони пред'являють докази того, що ці обставини перешкодили виконанню зобов'язань за Договором. Свідцтво, видане Торгово-промисловою палатою України або іншим компетентним органом, є достатнім підтвердженням наявності і тривалості дії обставин непереборної сили. Якщо обставини непереборної сили діють протягом 2 (двох) послідовних місяців і не виявляють ознак припинення, Договір може бути розірваний за заявою однієї із Сторін.
- 6.5. Сторони будуть докладати всіх зусиль для вирішення розбіжностей і суперечок, що виникають у зв'язку з виконанням Договору, шляхом переговорів. У разі недосягнення згоди в результаті переговорів, зазначені розбіжності і спірні питання вирішуються в претензійному (досудовому) порядку. Сторона, що висунула вимогу, направляє іншій Стороні мотивовану претензію в письмовій формі. Інша Сторона зобов'язується розглянути таку претензію і направити відповідь на неї протягом 10 (десяти) календарних днів з моменту її отримання. У разі відхилення претензії повністю або частково або неотримання Стороною, яка направила претензію, відповіді на неї у встановлений Договором термін, Сторона, яка надіслала претензію, має право звернутися до Господарського суду України відповідно до чинного Законодавства України.

## 7. Робота з інформацією

- 7.1. Замовник гарантує, що вся робота з персональними даними суб'єктів персональних даних, яку він виконує в процесі використання Сервісу (включаючи, але не обмежуючись, збір, зберігання, аналіз, копіювання, передачу третім особам, в тому числі передачу Виконавцю, транскордонну передачу), відбувається відповідно до вимог чинного Законодавства України. У тому числі в частині вимог щодо повідомлення уповноваженого органу з захисту прав суб'єктів персональних даних.
- 7.2. Зобов'язання щодо отримання згоди суб'єктів персональних даних на обробку їхніх даних покладаються на Замовника; відповідальність за несанкціоновану суб'єктом персональних даних обробку належних йому персональних даних покладається на Замовника. Обов'язки щодо отримання згоди суб'єктів персональних даних на обробку даних Виконавцем та щодо

транскордонної передачі даних покладаються на Замовника. Зобов'язання щодо забезпечення достовірності і точності персональних даних покладаються на Замовника.

- 7.3. Сторони зобов'язуються негайно повідомляти одна одну про будь-які перевірки, ініційовані щодо них уповноваженим органом із захисту прав суб'єктів персональних даних.
- 7.4. У разі проведення перевірки діяльності Виконавця та/або виявлення порушень обробки персональних даних уповноваженим органом із захисту прав суб'єктів персональних даних, Виконавець адресує вимогу уповноваженому органу, яка не може бути виконана Виконавцем в силу об'єктивних причин, Замовнику. Зазначену вимогу Замовник зобов'язується негайно виконати. У разі невиконання або неналежного виконання зазначеної вимоги, Замовник несе відповідальність перед Виконавцем за збитки, понесені у зв'язку з цим Виконавцем, і зобов'язується їх відшкодувати протягом одного календарного місяця з моменту отримання відповідної вимоги від Виконавця.
- 7.5. Замовник зобов'язується вжити усіх необхідних організаційних і технічних заходів для захисту персональних даних від неправомірного доступу до них і для запобігання неправомірних дій щодо них, а саме:
  - 7.5.1. визначити можливі загрози безпеці персональних даних, які обробляються з використанням Сервісу, спільно з Виконавцем провести оцінку виявлених загроз і виробити необхідні заходи щодо їх запобігання, впровадити такі заходи та суворо дотримуватись їх при використанні Сервісу та інших програмних продуктів і сервісів, які взаємодіють із Сервісом на стороні Замовника;
  - 7.5.2. суворо дотримуватись «Правил інформаційної безпеки», викладених в «Угоді користувача»;
  - 7.5.3. проводити навчання співробітників Замовника правилам роботи з персональними даними відповідно до чинного Законодавства України у сфері захисту персональних даних і правилам інформаційної безпеки (загальноприйнятим і встановленим Виконавцем в «Угоді користувача») та контролювати виконання перелічених правил;
  - 7.5.4. негайно повідомляти Виконавця про нові виявлені загрози для безпеки персональних даних для термінової розробки та впровадження заходів для запобігання таких загроз;
  - 7.5.5. негайно повідомляти Виконавця про випадки незаконного втручання та/або неправомірних дій щодо персональних даних для спільного вжиття заходів щодо припинення таких дій, відновлення безпеки персональних даних, оцінки збитку, і спільної підготовки звіту про інцидент, що трапився, для надання уповноваженим органам та інформування суб'єктів персональних даних в разі, якщо цього вимагає законодавство.
- 7.6. Виконавець не несе відповідальності за збитки понесені Замовником у зв'язку з неправомірними діями щодо персональних даних, що трапились з вини Замовника, включаючи дії чинних та/або колишніх співробітників Замовника.
- 7.7. Виконавець має право зупинити виконання інструкцій з налаштування Сервісу, наданих Замовником відповідно до «Комерційної угоди», в разі, якщо такі інструкції можуть вплинути на безпеку персональних даних. Виконання виданих інструкцій можливо після консультацій Сторін і приведення виданих інструкцій у відповідність до вимог щодо забезпечення безпеки персональних даних.
- 7.8. Виконавець не робить копій персональних даних, які обробляються Замовником в процесі використання Сервісу, крім тих копій, які створюються при резервному копіюванні Даних Замовника для відновлення в разі збою. Резервні копії зберігаються не більше семи днів і автоматично видаляються після закінчення цього терміну.
- 7.9. Виконавець гарантує виконання необхідних заходів для захисту персональних даних в рамках своєї відповідальності:
  - 7.9.1. всі Користувачі самі створюють паролі, які зберігаються в зашифрованому вигляді (в недоступному для сприйняття людиною вигляді) і не можуть бути використані

- співробітниками Виконавця (як наслідок, не можуть бути відновлені, лише створені заново);
- 7.9.2. протоколювання всіх підключень (і спроб підключення) до Сервісу і всіх дій Користувачів (у тому числі співробітників Виконавця) всередині Сервісу;
  - 7.9.3. щоденне створення резервних копій;
  - 7.9.4. фізичний захист даних і захист від DDoS-атак забезпечують підрядники Виконавця;
  - 7.9.5. багаторівневе розмежування прав і повноважень для дій всередині Сервісу для облікових записів співробітників Виконавця, і можливість такого ж розмежування для співробітників Замовника (фактичне призначення прав і повноважень виконує Замовник, так само він контролює доступ свого персоналу до Сервісу і несе відповідальність за це);
  - 7.9.6. регулярне оновлення всіх застосовуваних систем безпеки;
  - 7.9.7. Дані Замовника зберігаються в Сервісі логічно ізольованими від інформації інших контрагентів Виконавця з виключенням можливості перехресного доступу;
  - 7.9.8. захист підключень до Сервісу, шифрування даних при передачі каналами зв'язку і (при необхідності) при зберіганні, псевдонімізація даних (при необхідності);
  - 7.9.9. організація доступу Замовника до Сервісу виключно з довірених IP-адрес (на вимогу від Замовника);
  - 7.9.10. при використанні послуг підрядників Виконавець вибирає таких підрядників, які несуть законодавчі зобов'язання щодо обробки персональних даних, які забезпечують адекватний захист прав суб'єктів персональних даних, такі як The EU General Data Protection Regulation;
  - 7.9.11. інструктаж співробітників Виконавця щодо вимог чинного Законодавства України у сфері захисту персональних даних.
- 7.10. Після припинення дії Договору Замовник зобов'язується протягом десяти днів видалити з Сервісу всі персональні дані, що були в ньому розміщені Замовником. При неможливості видалення своїми силами, Замовник зобов'язується в той же термін повідомити Виконавця про необхідність таких дій, і Виконавець видаляє всі персональні дані, розміщені в Сервісі Замовником та/або автоматично збережені Сервісом при використанні його Замовником. У будь-якому випадку, після закінчення 30 (тридцяти) днів з моменту припинення дії Договору Виконавець видаляє з Сервісу всі Дані Замовника згідно з «Комерційною угодою», крім тих, які Виконавець зобов'язаний зберігати для виконання вимог законодавства.
- 7.11. У процесі використання Сервісу Замовник має можливість створювати аудіо-файли із записами телефонних розмов з третіми особами та між своїми співробітниками (якщо такі розмови відбуваються з використанням Сервісу). Всі обов'язки та відповідальність щодо дотримання чинного Законодавства України при створенні таких аудіо-файлів, включаючи, але не обмежуючись, попередження третіх осіб про факт аудіо-фіксації розмови, покладаються на Замовника, Виконавець виключно надає технічну можливість для створення і зберігання таких аудіо-файлів.

## 8. Термін дії Договору, внесення змін та порядок розірвання

- 8.1. Термін дії Договору встановлюється на період, поки не будуть витрачені кошти на Балансі Замовника плюс три місяці. Якщо протягом цього періоду Замовник здійснить передплату згідно з цією Офертою, Договір автоматично продовжується. Кількість передплат, що здійснюються Замовником відповідно до цієї Оферти не обмежена.
- 8.2. Виконавець залишає за собою право вносити зміни в будь-який з Документів Виконавця, а також приймати нові документи, про що зобов'язується інформувати Замовника повідомленнями, розміщеними всередині Сервісу в розділі «Новини Окі-Токі» не пізніше, ніж за два тижні до дати вступу відповідних змін та/або нових документів в силу. Замовник зобов'язується регулярно перевіряти наявність всередині Сервісу повідомлень від Виконавця і, в разі незгоди зі змінами, відмовитися від подальшого використання Сервісу шляхом

розірвання Договору (спосіб розірвання описаний в «Комерційній угоді»). Продовження використання Замовником Сервісу означає повне і беззастережне прийняття Замовником змін.

8.3. Сторони можуть розірвати Договір

8.3.1. за взаємною згодою;

8.3.2. з ініціативи Виконавця при порушенні Замовником умов цієї оферти та/або інших Документів Виконавця шляхом блокування доступу до Сервісу з відповідним повідомленням, відправленим Замовнику електронною поштою;

8.3.3. з ініціативи Замовника у спосіб, що описаний в «Комерційній угоді»;

8.3.4. в інших випадках, передбачених чинним Законодавством України.

8.4. Договір визнається автоматично розірваним при відсутності коштів на Балансі Замовника протягом трьох послідовних місяців.

## 9. Інші положення

9.1. Якщо Сторони не домовились про інший спосіб обміну повідомленнями, всі повідомлення, пов'язані з виконанням Договору, Сторони надсилають одна одній з використанням електронного цифрового підпису, засобами передбаченими в «Угоді про використання ЕДО», або:

9.1.1. Замовник направляє Виконавцю в письмовій або електронній формі на одну з адрес (включаючи адреси електронної пошти), зазначених у цій Оферті;

9.1.2. Виконавець відправляє Замовнику в письмовій або електронній формі на одну з адрес (включаючи адреси електронної пошти), зазначених Замовником при заповненні ним відповідних форм в сервісі.

9.2. Ця Оферта складена українською мовою і опублікована на сайті <https://www.oki-toki.net> відповідно до чинного Законодавства України. Дата, зазначена в цій Оферті, є датою її опублікування і не є датою укладення Договору.

9.3. Договір разом з іншими Документами Виконавця представляє всі умови, погоджені між Сторонами щодо його предмета, і замінює собою всі попередні домовленості, запевнення, обіцянки та будь-які інші угоди між Сторонами щодо його предмета.

9.4. Реквізити Виконавця:

ТОВ «КЦ-Сервіс»

Код ЄДРПОУ 39397988

юр. адреса: 03127, м. Київ, Голосіївський пр-т, б. 100/2

р/р UA 07 300346 0000026002017434601 в ПАТ «Альфа-Банк»

тел.: (044) 496-84-32

е-mail: [info@oki-toki.ua](mailto:info@oki-toki.ua)