

ДОГОВІР ПУБЛІЧНОЇ ОФЕРТИ ПРО НАДАННЯ ПОСЛУГ З ТЕХНІЧНОЇ ПІДТРИМКИ

Ця є офіційною пропозицією від **ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ "НОВІ ТІМ"**, код ЄДРПОУ **46144391**, (далі – «Виконавець»), адресованою будь-якій фізичній чи юридичній особі (далі – «Замовник»), укласти договір про надання послуг.

Ухвалення (акцепт) даної Оферти означає повне і беззаперечне прийняття Замовником всіх умов без будь-яких винятків і / або обмежень і прирівнюється відповідно до ч. 2 ст. 642 Цивільного кодексу України (далі ЦК України) до підписання сторонами двостороннього письмового договору на умовах, які викладені нижче в цій Оферті.

1. Предмет договору

- 1.1. Виконавець зобов'язується за завданням Замовника надавати консультаційні послуги з програмної та технічної підтримки для забезпечення безперебійної роботи встановленого Виконавцем програмного забезпечення Sytve.
- 1.2. Перелік консультаційних послуг та порядок їх надання визначено у Додатку №1 до цього Договору.
- 1.3. Цей Договір набирає чинності в одному з таких випадків:
 - 1.3.1. Після підписання Договору обома Сторонами;
 - 1.3.2. У разі надходження попередньої оплати за послуги, що буде акцептом цієї оферти.
- 1.4. Договір укладається між Виконавцем і Замовником послуг у формі договору приєднання. Усі додатки до Договору є його невід'ємною частиною.

2. Вартість послуг та порядок розрахунків

- 2.1. Оплата послуг здійснюється Замовником у розмірі 100% передоплати за кожен місяць до 25 числа протягом 3 (трьох) днів з моменту отримання рахунку. В національній валюті України - гривні, у безготівковій формі на розрахунковий рахунок Виконавця.
- 2.2. Загальна сума Договору визначається як сукупність вартості наданих послуг протягом усього терміну дії цього Договору.
- 2.3. Вартість послуг, що виконуються за цим Договором визначається на підставі рахунків виставлених Виконавцем.
- 2.4. У разі збільшення у Замовника кількості екземплярів програмного забезпечення, у зв'язку з їх придбанням протягом одного календарного місяця, технічна підтримка додаткових ліцензій додається в рахунок на наступний календарний місяць.
- 2.5. У випадку, якщо Замовник достроково припиняє Договір, але згодом бажає його відновити, Замовник повинен здійснити передоплату за консультаційні послуги за наступний місяць відповідно до наявної кількості примірників програмного забезпечення.
- 2.6. Якщо Замовник бажає забрати свою базу даних, Виконавець передає базу даних безплатно, за умови погашення заборгованості.
- 2.7. Факт надання послуг підтверджується Актом виконаних робіт, що надаються Виконавцем не пізніше 10 числа місяця, наступного за місяцем, у якому такі послуги надавалися. Замовник зобов'язаний зазначений Акт підписати або скласти мотивовану відмову від його підписання та направити його на адресу Виконавця. У разі ненадходження від Замовника підписаного Акту або мотивованої відмови від підписання Акту протягом 10 (десяти) днів з дня відправлення Акту послуги вважаються наданими Виконавцем у повному обсязі в обумовлений Договором строк і прийнятими Замовником без претензій.

3. Права та обов'язки сторін

- 3.1. Виконавець має право:
 - 3.1.1. призупинити надання послуг за цим договором у разі порушення Замовником строків сплати послуг до моменту погашення Замовником заборгованості;
 - 3.1.2. в односторонньому порядку переглядати вартість послуг, але не частіше ніж один раз на півроку з обов'язковим розміщенням повідомлення про це на Сайті Виконавця та повідомленням про зміни Замовнику за два тижні до початку

- роботи за новими тарифами;
- 3.1.3. У разі незгоди Замовника зі змінами, внесеними до Договору, Замовник має право розірвати Договір, згідно з порядком, викладеним у Договорі, протягом 5 (п'яти) календарних днів з дня, коли він дізнався або міг дізнатися про внесені зміни до Договору шляхом направлення чи особистого подання відповідної письмової заяви. Не розірвання Клієнтом Договору у зазначений термін та повторне звернення до Виконавця для надання Послуг після внесення відповідних змін до Договору вказує на згоду Клієнта зі змінами, внесеними до Договору.
- 3.2. Виконавець зобов'язується:
- 3.2.1. якісно та вчасно надавати послуги, передбачені цим Договором.
- 3.3. Замовник має право:
- 3.3.1. запитувати у Виконавця інформацію про статус обробки запитів.
- 3.3.2. погоджувати з Виконавцем зміни в обсягах послуг, що надаються, укласти з Виконавцем додаткові угоди про зміну обсягу послуг (робіт) для Замовника, що виконуються Виконавцем.
- 3.4. Замовник зобов'язується:
- 3.4.1. призначити особу, яка відповідає за взаємодію в рамках послуг, що надаються за цим Договором та письмово повідомити про це Виконавця.
- 3.4.2. забезпечити стійку та надійну експлуатацію технічних та програмних засобів, на яких працює програмне забезпечення.
- 3.4.3. усі зміни конфігурації власних технічних засобів, мережевого та прикладного програмного забезпечення погоджувати з Виконавцем.
- 3.4.4. забезпечити підключення комп'ютерного та спеціалізованого торговельного обладнання (касові термінали, сканери, чекові принтери тощо) до електричної мережі на автономній фазі із обов'язковим заземленням. При цьому Замовник зобов'язується забезпечити стійку роботу електричної мережі відповідно до норм експлуатації комп'ютерного та спеціалізованого торговельного обладнання.
- 3.4.5. зберігати резервні копії бази даних протягом останніх 15 днів.
- 3.4.6. надати Виконавцю віддалений доступ до персонального комп'ютера, на яких встановлено програмне забезпечення протягом однієї години з моменту запиту, здійсненого в телефонному режимі або електронною поштою на адресу відповідальних співробітників, зазначених у Договорі.
- 3.4.7. негайно сповіщати Виконавця про виникнення ситуацій, що загрожують нормальній і безперебійній роботі ІТ-інфраструктури.
- 3.4.8. своєчасно проводити грошові розрахунки.
- 3.4.9. своєчасно та в повному обсязі виконувати інші зобов'язання, що випливають із положень цього Договору.

4. Відповідальність сторін

- 4.1. Відповідальність за невиконання чи неналежне виконання договірних зобов'язань сторони несуть відповідно до чинного в Україні законодавства.
- 4.2. Суперечки та розбіжності, що виникли під час виконання цього Договору, вирішуються сторонами шляхом переговорів. У разі недосягнення згоди спори, що виникають із цього Договору або у зв'язку з ним, підлягають передачі на розгляд суду.
- 4.3. Що стосується порушення термінів оплати послуг Виконавця, Замовник зобов'язаний виплатити Виконавцю пеню в розмірі подвійної облікової ставки НБУ від суми заборгованості за кожен день прострочення.
- 4.4. Відповідальність Виконавця за документально підтверджену шкоду, понесену Замовником з ненадання або неякісного надання послуг, обмежується сумою еквівалентної вартості наданих послуг з моменту останнього підписаного Акту виконаних робіт.
- 4.5. Виконавець не несе відповідальності за пошкодження програмно-апаратних засобів Замовника, які виникли внаслідок порушень користувачем пп. 3.4.2 – 3.4.7 цього Договору.
- 4.6. Відновлення працездатності системи згідно з порушенням Замовником зобов'язань, передбачених п.п. 3.4.2 – 3.4.7 у вартість послуг за цим Договором не входить та оплачується Замовником окремо за встановленими Виконавцем тарифами.

- 4.7. Виконавець не несе відповідальності за пошкодження програмно-апаратних засобів Замовника, що виникли внаслідок вірусної активності. При цьому роботи з відновлення працездатності системи в оплату послуг за цим договором не входять та оплачуються Замовником окремо за встановленими Виконавцем тарифами.
- 4.8. Виконавець не несе відповідальності за використання Замовником неліцензійного програмного забезпечення.

5. Конфіденційність інформації

- 5.1. Під конфіденційною розуміється будь-яка інформація технічного, комерційного, фінансового характеру, перелік контрагентів, встановлене програмне забезпечення, а також інша інформація, що прямо чи опосередковано стосується відносин Сторін, які не опубліковані у відкритому друку або іншим чином не передані для вільного доступу.
- 5.2. Сторони зобов'язуються не розголошувати третім особам конфіденційну інформацію та не використовувати її іншим чином, крім виконання завдань за цим Договором. Сторони зобов'язуються вжити всіх необхідних заходів для запобігання розголошенню конфіденційної інформації своїми співробітниками, у тому числі після їх звільнення.
- 5.3. За розголошення конфіденційної інформації та завдані в результаті цього збитки Сторони несуть відповідальність відповідно до законодавства України

6. Дія обставин непереборної сили

- 6.1. Сторони звільняються від відповідальності за часткове або повне невиконання зобов'язань за цим Договором, якщо це невиконання стало наслідком обставин непереборної сили, що виникли після укладення договору внаслідок надзвичайних подій, які сторони не могли ні передбачити, ні запобігти розумними способами. До таких обставин надзвичайного характеру відносяться: повінь, пожежа, землетрус, вибух, осадження ґрунту, епідемії та інші стихійні дії, а також війна та військові дії, страйк у галузі чи регіоні, прийняття органом державної влади або місцевого самоврядування рішень чи нормативно-правових актів, що спричинило унеможливлення виконання зобов'язань за цим Договором.
- 6.2. Документ, виданий відповідним компетентним органом, є достатнім підтвердженням наявності та тривалості дії обставин непереборної сили.
- 6.3. У разі дії обставин непереборної сили понад 3 (три) місяці кожна зі сторін цього Договору має право розірвати Договір в односторонньому порядку без сплати будь-яких штрафних санкцій.

7. Додаткові умови

- 7.1. При внесенні змін до цього Договору Виконавець розміщує повідомлення про такі зміни на своєму Сайті не менше ніж за 5 (п'ять) календарних днів до набуття чинності змін, крім випадків, для яких Договором встановлено інший строк та/або порядок повідомлення про внесення змін, а також випадків, коли Виконавець не зобов'язаний повідомляти Клієнта про внесення змін. При цьому Виконавець гарантує та підтверджує, що розміщена на Сайті Виконавця поточна редакція тексту цього Договору є дійсною.
- 7.2. Виконавець має право розірвати цей Договір в односторонньому порядку, попередивши Замовника про це будь-яким доступним засобом зв'язку на свій вибір, зокрема, письмово, засобами електронної пошти, шляхом повідомлення на Сайті, не пізніше ніж за 15 (п'ятнадцять) календарних днів до дати розірвання Договору. Виконавець не звільняється від обов'язку надати Послуги всім Клієнтам, які вже здійснили Акцепт Договору та внесли оплату за Послуги, сплативши обов'язкові платежі до відповідного оприлюднення повідомлення про припинення дії цього Договору.
- 7.3. У разі порушення умов Договору з боку Замовника, Договір може бути достроково припинений/розірваний Виконавцем в односторонньому порядку без повернення сплачених коштів, попередивши Замовника про це будь-яким доступним засобом зв'язку на власний вибір, зокрема письмово, засобами електронної пошти, шляхом повідомлення на Сайті і т.д., при цьому послуги вважаються наданими у повному обсязі та належним чином.
- 7.4. Замовник має право в односторонньому порядку розірвати цей Договір за умови відсутності заборгованості перед Виконавцем, письмово повідомивши Виконавця про розірвання

- Договору не пізніше ніж за 15 (п'ятнадцять) календарних днів до дати розірвання Договору.
- 7.5. Припинення дії цього Договору не звільняє Сторони від виконання зобов'язань, взятих він у період його дії.
- 7.6. Підписуючи цей Договір, Сторони погодили використання кваліфікованого електронного підпису в документообігу в межах виконання умов цього Договору, в тому числі при підписанні цього Договору, змін і доповнень до цього Договору (додаткових угод, додатків, тощо) через сервіси електронного документообігу “Вчасно” та “ПТАХ”, а також при складанні та обміні первинними документами (акти надання послуг, акти звірки взаєморозрахунків, рахунки, податкові накладні, тощо) через сервіси “Вчасно”, “ПТАХ” та будь-які інші сервіси електронного документообігу. Сторонами погоджено використання кваліфікованого електронного підпису в порядку і на умовах передбачених чинним законодавством України.
- 7.7. У разі складання документів, визначених у пункті 7.6. цього Договору у електронній формі із використанням кваліфікованого електронного підпису, використання печатки Сторонами не вимагається. Сторони визнають, що документ, складений у електронній формі, має таку ж юридичну силу, як і документ, складений у паперовій формі. При цьому, у разі надходження Стороні цього Договору належним чином оформленого документа у електронній формі, Сторона, що отримала такий електронний документ, за технічної можливості, повинна прийняти такий документ, та не вимагати підписання документа у паперовій формі.

8. Термін дії договору

- 8.1. Цей Договір є публічним та діє з моменту здійснення його Акцепту Замовником протягом 365 (трихсот шістдесяти п'яти) календарних днів. У разі, якщо жодна із Сторін не проінформує іншу Сторону про бажання припинити дію цього Договору, не пізніше ніж за 15 (п'ятнадцять) календарних днів до кінця строку його дії, він вважається продовженим (продлонгованим) на 365 (триста шістдесят п'ять) календарних днів на тих самих умовах. Кількість продовжень (продлонгацій) не обмежена.

9. Реквізити Виконавця

ТОВ «НОВІ ТІМ»

65011, м. Київ, вул. Кадетський Гай, буд. 12, кв. 183

ЄДРПОУ 46144391

Тел: +38 (098) 193 03 30

Директор Ляшенко Антон Вікторович

ДОДАТОК 1: УГОДА ПРО РІВЕНЬ ОБСЛУГОВУВАННЯ

1. Послуги, що надаються

1.1. Виконавець надає Замовнику послуги із супроводу програмного комплексу Syrve (далі ПЗ)

1.2. Список послуг із супроводу:

- 1.2.1. Необмежені звернення 24/7: telegram
- 1.2.2. На період військового стану технічна підтримка надається з 08:00 до 23:00
- 1.2.3. Оновлення на нову версію Syrve
- 1.2.4. Сервіс обміну даними по 1С 8 / BAS
- 1.2.5. Підтримка сторонніх інтеграцій
- 1.2.6. База даних Syrve в хмарному сервері
- 1.2.7. Підтвердження небезпечних операцій персоналу
- 1.2.8. Маркетингова підтримка: налаштування акцій, екран покупця, електронна черга

2. Час вирішення інцидентів

2.1. Терміни вирішення інцидентів в залежності від наявності/відсутності віддаленого доступу вказані в таблиці:

Пріоритет інцидентів	Наявність віддаленого доступу		Відсутність віддаленого доступу	
	час реакції	час вирішення	час реакції	час вирішення
Будь-який	15 хвилин	2 години	15 хвилин	4 годин

2.2. Інцидент вважається вирішеним, якщо Виконавець надав рекомендації, консультації, інструкції, що дають змогу вирішити проблему, або самостійно вирішив її.

3. Розміщення бази даних Syrve в хмарному сервері

3.1. Виконавець надає Замовнику послуги з адміністрування обладнання та програмного забезпечення. Послуги включають:

- 3.1.1. Безперебійна робота Syrve у режимі 24/7
- 3.1.2. Цілодобова технічна підтримка служб Syrve
- 3.1.3. Забезпечення безпеки інформації, що зберігається на серверах
- 3.1.4. Постійний моніторинг працездатності служб Syrve
- 3.1.5. Оновлення служб Syrve на вимогу Замовника на необхідну версію програмного забезпечення
- 3.1.6. Створення резервних копій бази даних із глибиною 7 календарних днів
- 3.1.7. Відновлення бази даних із резервних копій на запит Замовника
- 3.1.8. Налаштування параметрів служб Syrve для оптимальної продуктивності
- 3.1.9. Адміністрація баз даних MSSQL Server та реалізацію рекомендованих планів обслуговування

4. Підтвердження небезпечних операцій персоналу.

4.1. Для запобігання зловживанням персоналу Виконавець може приймати запити на підтвердження небезпечних операцій.

4.2. Персонал Замовника звертається до технічної підтримки Виконавця з таким запитом. Виконавець просить підтвердження у відповідальній особи, призначеної Замовником та виконує цю операцію.

5. Маркетингова підтримка

5.1. Виконавець реалізує завдання Замовника створення маркетингових акцій, кампаній і механік, доступних в інструментарії Sygve. В тому числі: акційні пропозиції для гостей, бонусних або знижкових систем, SMS-розсилки та Push-повідомлення.

6. Додаткові умови

6.1. До робіт з технічної підтримки не належать роботи, пов'язані з частковим або повним виконанням посадових обов'язків працівників Замовника:

6.1.1. Створення, редагування, форматування та інша робота з документами та довідниками Sygve.

6.1.2. Створення, редагування, форматування та інша робота з документами з використанням офісних програм типу MS Word, MS Excel, MS PowerPoint та подібних до них.

6.1.3. Написання та надсилання повідомлень електронною поштою, листування від імені співробітників Замовника.

7. Контакти Виконавця

7.1. Для прийому дзвінків Виконавець доступний цілодобово через telegram технічної підтримки: **@novisupport**