

Договір про надання послуг № КЕД-010120

місто Київ

«01» січня 2020 року

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ГІГАКЛАУД», в особі Директора Коханевича Артема Віталійовича, який діє на підставі Статуту (далі по тексті – «Виконавець»), з однієї сторони та

ГРОМАДСЬКА ОРГАНІЗАЦІЯ "ФОНД ПІДТРИМКИ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СТУДЕНТІВ", в особі Голови Дворецького Віталія Олександровича, який діє на підставі Статуту (далі по тексті – «Замовник») уклали даний договір про надання послуг № КЕД-010120 від «01» січня 2020 року (далі за текстом – Договір), про наступне:

ГЛОСАРІЙ

Авторизовані особи – співробітники та уповноважені особи Замовника, яким надано право подавати запити на зміну переліку та обсяг послуг, які можуть звертатись до служби технічної підтримки Виконавця, осіб, які можуть представляти інтереси Замовника у відносинах з Виконавцем під час виконання даного Договору.

Послуги – розміщення в хмарному середовищі, а саме надання в розпорядження Замовнику частини ресурсів інфраструктури, що розміщується на майданчику Виконавця, що згідно державного класифікатора продукції та послуг, клас 63.11, визначається як комплекс дій, щодо оброблення даних, розміщування інформації на веб-вузлах, щодо програмного застосування та інші послуги щодо забезпечення інформаційно-технологічною інфраструктурою.

Тарифи – перелік послуг та їх вартість відповідно до одиниць виміру, що встановлюється Виконавцем в односторонньому порядку. Тарифи можуть змінюватися Виконавцем, шляхом направлення Замовнику відповідного повідомлення. Тарифи розміщуються на сайті Виконавця <https://gigacloud.ua/support/documents> та є засобом визначення вартості послуг.

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

1.1. Відповідно до даного Договору Виконавець надає, а Замовник приймає Послуги повний перелік та деталізація яких визначаються у Замовленнях, які оформлюється шляхом укладання Додатків до цього Договору.

1.2. Замовник самостійно обирає необхідну кількість та перелік послуг. Порядок підключення, відключення, зміни послуг визначається Сторонами згідно з даним Договором.

1.3. Сторони залишають за собою право розширювати перелік послуг, що надається за даним Договором за межі визначені поняттям «Послуги» у розділі Глосарій, за умови оформлення такого розширення, та визначення характеру таких послуг у відповідних додатках чи додаткових угодах до цього Договору.

2. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

2.1. Замовник має право:

2.1.1. Отримувати послуги у порядку та на умовах, що визначені даним Договором та додатками до нього.

2.1.2. Отримувати від Виконавця інформацію про послуги та умови їх надання.

2.1.3. Замовляти послуги та вчиняти інші дії, передбачені даним Договором, у порядку, визначеному Договором.

2.1.4. Припинити дію Договору у порядку та умовах, що визначені Договором.

2.1.5. Замовник має інші права, передбачені чинним законодавством.

2.2. Замовник зобов'язаний:

- 2.2.1. Сплачувати вартість послуг, у розмірах та на умовах передбачених Договором.
- 2.2.2. Не вчиняти дій, що суперечать нормам чинного законодавства України.
- 2.2.3. Самостійно вживати всіх необхідних заходів для забезпечення безпеки інформації, що передається через мережу Інтернет і яка розміщена в електронному вигляді та віртуальному середовищі (наданій за цим Договором інфраструктурі).
- 2.2.4. Призначати авторизованих осіб, що мають право подавати Запити та надавати їх перелік у формі, що наведена в Додатку № 2 даного Договору. У разі виникнення змін у затвердженому переліку авторизованих осіб, Замовник складає новий список, за встановленою формою, та, за 3 (три) робочих дні до зміни інформації в такому списку, надає оновлений список авторизованих осіб зі вказанням дати набуття таким списком чинності. З моменту набуття новим списком чинності, старий список втрачає чинність автоматично.
- 2.2.5. Негайно повідомляти Виконавця про виникнення незапланованих перерв в отриманні послуг.
- 2.2.6. Дотримуватись Правил надання та одержання послуг, а саме:
 - 2.2.6.1. не здійснювати дій, спрямованих на обмеження або перешкоджання в доступі до послуг інших користувачів послуг, а також не здійснювати спроби несанкціонованого доступу до ресурсів Виконавця та до інших систем, які доступні через мережу Інтернет, але не передбачають публічного доступу;
 - 2.2.6.2. не публікувати та не передавати будь-яку інформацію або програмне забезпечення, що має ознаки вірусу;
 - 2.2.6.3. не замовляти, не розсилати та не пропонувати розсилання спаму, у тому числі з рекламною метою.
- 2.2.7. Інформувати Виконавця про зміну реквізитів чи будь-якої іншої інформації, що може вплинути на належне виконання умов даного Договору, протягом 5 (п'яти) календарних днів, з моменту виникнення таких змін.

2.3. Виконавець має право:

- 2.3.1. На своєчасну оплату послуг згідно з умовами цього Договору.
- 2.3.2. Призупинити доступ Замовника до послуг у випадку порушення Замовником умов даного Договору, в тому числі умов, що стосуються порядку та строків оплати послуг, з моменту прострочення оплати.
 - 2.3.2.1. У разі прострочення Замовником оплати за послуги більше ніж на 30 (тридцять) календарних днів, Виконавець має право, без застосування до Виконавця будь-яких санкцій, здійснити форматування (видалення) всіх даних, що знаходяться у віртуальному середовищі на обладнанні Виконавця.
- 2.3.3. Призупинити надання послуг повністю або частково, а також розірвати даний Договір в односторонньому порядку у наступних випадках:
 - 2.3.3.1. у випадку, передбаченому п. 2.3.2.1. Договору;
 - 2.3.3.2. порушення Замовником вимог чинного законодавства України;
 - 2.3.3.3. виявленні навмисних дій Замовника, які заважають нормальному функціонуванню мережі Виконавця;
- 2.3.4. Відмовити у задоволенні Запиту, який направлений з порушенням умов п. 3.1. Договору та додатку № 1 до даного Договору. Якщо Запит був направлений не авторизованою особою Замовника, Виконавець невідкладно повідомляє про такий випадок Замовника у порядку, визначеному цим Договором.
- 2.3.5. Виконавець має інші права, передбачені чинним законодавством.

2.4. Виконавець зобов'язаний:

- 2.4.1. Направляти Замовнику документи, необхідні для виконання зобов'язань за цим Договором.
- 2.4.2. Інформувати Замовника про зміну реквізитів чи будь-якої іншої інформації, що може вплинути на належне виконання умов даного Договору, протягом 5 (п'яти) календарних днів з моменту виникнення таких змін.
- 2.4.3. Надавати послуги відповідно до умов даного Договору та додатків до нього.
- 2.4.4. Належно виконувати інші умови даного Договору.

3. ПОРЯДОК ЗАМОВЛЕННЯ ТА ВАРТІСТЬ ПОСЛУГ

- 3.1. Припинення отримання послуг, здійснюється виключно шляхом направлення Запиту авторизованою особою, яка назначена у порядку, визначеному п. 2.2.4. даного Договору, з урахуванням вимог, що зазначені у Додатку № 2 до даного Договору. Запит направляється на електронну адресу Виконавця, що зазначена в п. 5.5. даного Договору – «технічні питання». Також за бажанням Замовника у такий спосіб можливо здійснювати замовлення та зміну обсягу послуг.
- 3.2. Запит направляється у форматі *pdf./*pdfa. У Запиті вказується наступна інформація:
 - 3.2.1. П.І.П., посада та контактні дані особи (телефон), яка направила Запит;
 - 3.2.2. дата відключення послуги із зазначенням її назви;
 - 3.2.3. вихідний номер та дата направлення Запиту;
 - 3.2.4. підпис авторизованої особи Замовника. Авторизована особа Замовника не обмежена в зазначенні додаткової інформації, яка, на думку такої особи, має значення для розуміння суті та змісту Запиту Виконавцем.
- 3.3. Замовлення послуг та зміна обсягу послуг також може здійснюватися Замовником самостійно засобами доступними в особистому кабінеті доступ до якого надано Авторизованим особам Замовника згідно Додатку №2
- 3.4. Початковий пакет послуг може бути визначено сторонами до моменту початку надання послуг та налаштовано Виконавцем на дату початку надання послуг.
- 3.5. Після здійснення Замовником дій, передбачених п. 3.1. Договору, Виконавець перевіряє відповідність Запиту передбаченим вимогам та можливість реалізації замовлених послуг. У разі якщо вимоги до направлення Запиту виконані – Виконавець виконує дії, передбачені Запитом Замовника, в інших випадках направляє Замовнику повідомлення про причини неможливості виконання запиту
- 3.6. Після здійснення Замовником дій, передбачених п. 3.3. Договору налаштування послуги здійснені Замовником активуються відповідно до підказок системи.
- 3.7. У разі замовлення послуг, що спричинило збільшення вартості послуг, що вступили в дію починаючи з місяця, який ще не оплачений, Замовник здійснює оплату за цей місяць в порядку передбаченому Договором з урахуванням внесених змін у вартість послуг.
- 3.8. У разі замовлення послуг, що спричинило збільшення вартості послуг, що вступили в дію у місяці, що вже був оплачений, Замовник отримує рахунок на оплату різниці вартості послуг в такому місяці, послуги активуються після оплати рахунку.
- 3.9. У разі замовлення послуг, що спричинило зменшення вартості послуг, що вступили в дію у місяці, що вже був оплачений при здійсненні оплати на наступний звітний місяць, оплачує наступний місяць з урахування внесених змін у вартість послуг за виключенням суми на розмір якої зменшилась вартість послуг у попередньому (вже оплаченому) місяці.
- 3.10. Вартість послуг, що надаються визначається відповідно до об'єму замовлених послуг на підставі діючих Тарифів Виконавця, що діяли на час отримання послуг та фіксується у відповідних Актах за звітний період. Детальний перелік послуг та зміни які вносилися в них протягом звітного місяця, Замовник може перевірити в особистому кабінеті за допомогою якого здійснює управління послугами.

3.11. Вартість та перелік послуг, може змінюватися Виконавцем в односторонньому порядку на підставі зміни Тарифів. У разі зміни Тарифів та відповідно вартості Послуг, Виконавець направляє Замовнику повідомлення про таку зміну на електронні адреси авторизованих осіб та через особистий кабінет для управління послугами не раніше ніж за 30 (тридцять) календарних днів до дати вступу в дію нових тарифів. Замовник підтверджує згоду з отриманням послуг за новими Тарифами шляхом оплати вартості послуг за новими тарифами.

3.12. Сторони погодили, що у разі незгоди Замовника з новою вартістю послуг, Замовник може ініціювати дострокове припинення Договору, шляхом направлення відповідного повідомлення на адресу Виконавця (п.п. 1 п. 5.5. Договору «фінансові питання») у порядку, визначеному п. 3.1. Договору.

3.13. У випадку зміни переліку та/або обсягу послуг та/або Тарифів Виконавця протягом місяця, в якому надавалися послуги, обсяг плати за послуги визначається як середньозважена (пропорційна часу, протягом якого надавався певний обсяг послуг) величина.

3.14. Сторони погодили, що зміна обсягу послуг здійснюється у порядку передбаченому п. 3.1. та/або самостійно за допомогою панелі керування послугами і не потребує укладання будь-яких додатків чи додаткових угод до Договору, а Акт прийому передачі наданих послуг є документом, що фіксує узгоджену вартість послуг за звітний місяць.

4. ПОРЯДОК ПРИЙМАННЯ ПОСЛУГ ТА РОЗРАХУНКІВ

4.1. Ціна даного договору складається з вартості усіх замовлених та отриманих в період дії Договору послуг згідно Додатків до Договору, що діяли на момент отримання послуг.

4.2. Рахунок за перший місяць користування послугами надається замовнику одночасно з підписанням цього Договору, що фіксує вартість початкового обсягу послуг визначену згідно п. 3.2. Замовник сплачує рахунок за перший місяць користування послугами до моменту початку надання послуг. Виконавець здійснює включення послуг після надходження коштів на рахунок.

4.3. До 25 (двадцять п'ятого) числа включно місяця, що передує звітному, Виконавець надсилає Замовнику рахунок на оплату послуг у звітному місяці засобами електронного документообороту з Електронним цифровим підписом. Сторони погодили, що рахунок отриманий таким чином є достатньою підставою для здійснення оплати. згідно пункту 4.9 Договору.

4.4. Також Замовник згодний з тим, що не отримання рахунку не є підставою для нездійснення оплати згідно пункту 4.9 Договору.

4.5. У разі неотримання рахунку, Замовник має звернутися до Виконавця для отримання рахунку, або здійснити оплату посилаючись на реквізити Договору, розрахувавши платіж згідно чинних тарифів та обраного об'єму послуг до Договору, що визначає вартість послуг.

4.6. До 10 (десятого) дня місяця наступного за звітним включно, Виконавець надсилає Замовнику засобами електронного документообороту з Електронним цифровим підписом акт прийому передачі наданих послуг за звітний місяць, що фіксує загальну вартість послуг за місяць з урахуванням змін які проводились протягом місяця.

4.7. Замовник зобов'язується, у випадку відсутності мотивованих заперечень, стосовно наданих послуг, протягом 3 (трьох) робочих днів з дати отримання, підписати Акт відповідно власним Електронним цифровим підписом та направити електронними засобами Виконавцю. У випадку наявності заперечень, Замовник зобов'язується скласти акт урегулювання розбіжностей із зазначенням причини, за яких Акт не може бути підписаний, та направити акт урегулювання розбіжностей протягом часу, визначеного для відправки Акту. Якщо в означений час Замовник не підписав акт прийому передачі або акту врегулювання розбіжностей, послуги вважаються наданими, а Акт, підписаний Виконавцем, прирівнюється до Акту, підписаного обома Сторонами.

- 4.8. Сторони погоджуються, що якщо до 20 (двадцятого) числа місяця наступного за звітним, Замовник не надав Виконавцю письмових претензій, щодо якості послуг отриманих у звітному місяці, не залежно від факту отримання ним акту прийому-передачі таких послуг, послуги вважаються наданими в повному обсязі та належній якості.
- 4.9. Замовник зобов'язується здійснити оплату послуг за звітний місяць, до 5 (п'ятого) числа звітного місяця включно, на підставі виставленого Виконавцем в електронному вигляді рахунку чи на підставі Договору та згідно чинних Додатків, за його відсутності.
- 4.10. У разі ненадходження на рахунок Виконавця оплати за послуги на встановлену дату, автоматично блокується доступ Замовника до Послуги з початком наступної доби після кінцевої дати оплати. При цьому сама послуга не відключається і тарифікація продовжується до моменту відключення послуг у порядку передбаченому даним Договором.
- 4.11. При співпадінні останнього розрахункового дня з неробочим днем, в який неможливо здійснити оплату, останній розрахунковий день переноситься на попередній робочий. Оплата вважається здійсненою в момент зарахування коштів на рахунок Виконавця. Таким чином, з метою уникнення призупинення доступу до послуг, Замовник зобов'язаний здійснити оплату таким чином, щоб станом на останній розрахунковий день вона була зарахована на рахунок Виконавця.
- 4.12. Розрахунки за даним Договором здійснюються виключно в національній валюті України – гривні, безготівковим способом, платіжним дорученням на поточний рахунок Виконавця.
- 4.13. У разі припинення строку дії даного Договору, Сторони здійснюють розрахунки за надані Послуги протягом 30 (тридцяти) календарних днів з моменту припинення дії даного Договору.
- 4.14. У разі наявності заборгованості за надані послуги, при отриманні коштів від Замовника, Виконавець направляє їх на погашення заборгованості у наступній послідовності: відшкодування завданих збитків, сплата штрафних санкцій, сплата пені, сплата заборгованості за надані послуги в хронологічній послідовності.

5. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

5.1. Виконавець несе відповідальність:

- 5.1.1. за неналежне надання послуг у відповідності до умов даного Договору та Додатків до нього;
- 5.1.2. за прострочення надання строків надання послуг відповідно до умов цього Договору

5.2. Виконавець не несе відповідальності:

- 5.2.1. за будь-які збитки або шкоду, завдану Замовнику або третім особам з причин, що не залежали від Виконавця та внаслідок використання послуг, не за призначенням;
- 5.2.2. за зміст та достовірність будь-якої інформації, що належить Замовнику, яку Замовник передає або приймає за допомогою послуг;
- 5.2.3. за неодержаний прибуток та упущену вигоду Замовника, незалежно від наявності вини Виконавця;
- 5.2.4. за якість каналів електрозв'язку та мережі Інтернет, за допомогою яких здійснюється доступ Замовника до послуг.

5.3. Замовник несе відповідальність:

- 5.3.1. за порушення чинного законодавства, в тому числі, в рамках використання послуг;
- 5.3.2. за зміст власної інформації;
- 5.3.3. за недотримання строків та термінів оплати послуг, у розмірі подвійної облікової ставки НБУ за кожний день прострочення від суми простроченого платежу, нарахування штрафних санкцій здійснюється за рішенням Виконавця.

5.4. Припинення Договору (в тому числі дострокове) не звільняє Сторін від:

- 5.4.1. обов'язку проведення взаєморозрахунків та сплати заборгованості;
- 5.4.2. відповідальності за невиконання або неналежне виконання умов цього Договору.

5.5. Відповідальні представники Виконавця:

№	Компетенція	Телефон	Е-mail адреси
1	Фінансові питання	+38 044 591 18 18	finance@gigacloud.ua
2	Технічні питання	+38 044 233 72 70	support@gigacloud.ua

5.6. У разі не отримання оплати у передбачений Договором строк Виконавець має право призупини доступ Замовника до послуг відключити послуги чи обмежити перелік послуг що надаються. Також Виконавець вправі нарахувати штрафну санкцію за прострочення зобов'язання у розмірі подвійної облікової ставки НБУ за кожний день прострочення оплати, від суми простроченого платежу.

6. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

6.1. Усі спори, розбіжності, вимоги або претензії, що виникли в результаті виконання Договору, Сторони розв'язують шляхом переговорів.

6.2. В разі неможливості досягнення згоди між Сторонами, спір передається на вирішення до суду у порядку, визначеному чинним законодавством України.

7. ОБСТАВИНИ НЕПЕРЕБОРНОЇ СИЛИ (ФОРС-МАЖОР)

7.1. Жодна зі Сторін не несе відповідальності перед іншою Стороною за невиконання обов'язків, обумовлених обставинами, що виникли поза волею і бажанням Сторін та котрі не можна передбачити чи уникнути, включаючи оголошену або фактичну війну, громадянські заворушення, епідемії, блокаду, ембарго, зміни у діючому законодавстві відносно умов надання послуг, землетруси, повені, пожежі і інші стихійні лиха.

7.2. Достатнім підтвердженням існування обставин непереборної сили вважається довідка Торгово-промислової палати України, видана у порядку, передбаченому чинним законодавством, яка надається Стороною, що заявляє про такі обставини іншій Стороні протягом 3 (трьох) робочих днів з дня виникнення таких обставин.

7.3. Виконання Договору, в повному обсязі або частково, припиняється на час дії таких обставин. Якщо дія обставин непереборної сили триває більш ніж 3 (три) календарні місяці поспіль, Договір вважається припиненим.

8. СТРОК ДІЇ ТА УМОВИ РОЗІРВАННЯ ДОГОВОРУ

8.1. Даний Договір набуває чинності з моменту його підписання Сторонами і діє до «31» грудня 2020 року. Після настання вказаної дати строк дії цього Договору продовжується на наступний рік на тих же умовах, якщо жодна зі Сторін за 30 (тридцять) календарних днів до цієї дати не повідомила іншу Сторону у порядку, передбаченому п. 3.1. Договору. Аналогічний порядок продовження застосовується і до всіх наступних періодів дії Договору.

8.2. Будь-яка зі Сторін має право достроково припинити цей Договір, письмово повідомивши про це іншу Сторону не менш ніж за 30 (тридцять) календарних днів до бажаної дати припинення у порядку, визначеному п. 3.1. Договору.

9. УМОВИ ЗАСТОСУВАННЯ ЕЛЕКТРОННО ЦИФРОВОГО ПІДПISУ

9.1. В рамках Договору визнаються різні типи електронних документів в системі «М.Е.Дос» чи аналогах в електронному вигляді із застосуванням електронного цифрового підпису (далі – ЕЦП), як оригіналу, а саме: рахунки, акти прийому передачі наданих послуг, довіреності (далі – Документи).

9.2. Направлення Сторонами один одному документів в електронному вигляді засобами телекомунікаційного зв'язку здійснюється відповідно до законодавства України щодо порядку застосування електронного цифрового підпису.

9.3. Сторони зобов'язані:

9.3.1. надсилати один одному документи в електронному вигляді підписані електронними цифровими підписами у форматі (стандарті), затвердженому чинним законодавством України;

9.3.2. для накладання ЕЦП на документи в електронному вигляді при їх передачі до іншої Сторони використовувати особистий ключ, відповідно якому посилений сертифікат відкритого ключа надано другій Стороні;

9.3.3. забезпечити конфіденційність особистих ключів;

9.3.4. вести архів надісланих файлів документів із накладеними на них ЕЦП та отриманих електронних квитанцій з ЕЦП другої Сторони. Зберігати даний архів протягом строку, передбаченого законодавством для зберігання документації на паперових носіях;

9.3.5. забезпечувати зберігання і конфіденційність отриманих в електронному вигляді документів.

9.4. Сторони мають право:

9.4.1 не надавати документи у паперовому вигляді, якщо їх було надіслано в електронному вигляді засобами телекомунікаційного зв'язку, прийнято до бази даних однієї із Сторін;

9.4.2 не надсилати документи засобами телекомунікаційного зв'язку у разі їх подання в паперовому вигляді.

9.5. Порядок вирішення спірних питань, щодо застосування ЕЦП:

9.5.1. У разі виникнення спірних питань, пов'язаних з автентичністю документів в електронному вигляді та часом їх відправлення, зацікавлена Сторона направляє іншій Стороні письмове повідомлення з обґрунтуванням причини своєї вимоги та вказівкою дати і номера електронного документа, що є предметом спору (далі - Вимога).

9.5.2. Вимога пред'являється і розглядається з письмовим наданням відповіді в терміни, передбачені законодавством.

9.5.3. За наслідками вирішення спірних питань між Сторонами складається акт, в якому розкривається суть і тип спору та який підписується уповноваженими представниками Сторін. Підставою для вирішення спорів є протоколи обміну інформацією, електронні архіви.

9.5.4. Для вирішення спору Сторони повинні надати такі матеріали:

- зовнішні носії ключової інформації;

- спірний електронний документ у вигляді файлу із накладеним на нього ЕЦП.

9.5.5. При розгляді спору представниками Сторін перевіряється автентичність електронних документів, а також коректність ключової інформації.

9.5.6. Типи вирішення спорів і порядок їх розгляду:

9.5.7.1 спір "заперечення відправлення електронного документа" (відправник стверджує, що електронний документ не відправлявся, а одержувач - що цей електронний документ був ним отриманий) вирішується таким чином:

9.5.7.1.1 одержувач надає електронний документ;

9.5.7.1.2. перевіряється автентичність наданого електронного документа;

9.5.7.1.3. якщо наданий електронний документ справжній, спір вирішується на користь одержувача, в іншому випадку - на користь відправника;

9.5.7.2. спір "заперечення отримання електронного документа" (одержувач стверджує, що електронний документ не був отриманий, а відправник - що електронний документ був ним відправлений) вирішується таким чином:

9.5.7.2.1 відправник надає електронний документ та файл підтвердження відправки;

9.5.7.2.3. перевіряється автентичність наданого електронного документа;

9.5.7.2.4. якщо електронний документ та квитанції справжні, конфлікт вирішується на користь відправника, в іншому випадку - на користь одержувача;

9.5.7.3. спір "відправлений електронний документ не відповідає прийнятому" (відправник стверджує, що відправлений ним електронний документ не відповідає прийнятому одержувачем електронному документу, а одержувач - що одержаний ним електронний документ відповідає відправленому відправником) вирішується таким чином:

9.5.7.3.1. одержувач надає електронний документ;

9.5.7.3.2. перевіряється автентичність цього електронного документа;

9.5.7.3.3. якщо наданий електронний документ справжній, конфлікт вирішується на користь одержувача, в іншому випадку - на користь відправника.

9.5.7.4. При недосягненні згоди між Сторонами спори вирішуються у судовому порядку.

10. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ


10.1. Даний Договір складений у двох примірниках українською мовою. які мають рівну юридичну силу.

10.2. Даний Договір укладено Сторонами при повному розумінні його змісту, умов та наслідків укладання такого Договору. Сторони підтверджують, що даний Договір укладено ними добровільно, без примусу, а також що даний Договір виражає дійсну волю Сторін до укладання такого Договору.

10.3. У випадку, якщо одне або декілька положень цього Договору будуть визнані недійсними, або ж такими, що не відповідають нормам законодавства, чинного на момент укладення Договору, Сторони погоджуються, що недійсність даного пункту не впливає на дійсність та чинність Договору в цілому.

10.4. Сторони домовились, що на підставі ч. 3 ст. 207 Цивільного кодексу України при підписанні, рахунків, актів приймання-передачі та актів звірки, Виконавець може застосовувати засоби факсимільного відтворення підпису уповноваженого представника - директора Коханевича Артема Віталійовича.

10.5. Зразок факсимільного відтворення підпису Виконавця:

<u>Виконавець</u>	<u>Коханевич А.В.</u>	
(сторона)	(ПІБ)	(зразок)

10.6. Представник Замовника гарантує Виконавцю, що він, як суб'єкт персональних даних, враховуючи положення Закону України «Про захист персональних даних», безстроково, без застережень надає повну згоду на обробку його персональних даних Виконавцю та іншим пов'язаним із Виконавцем особам, з ціллю надання послуг Замовнику, що включатиме інформування його про нові послуги, зміну тарифів, надсилання рахунків, зазначення Виконавцем персональних даних на рахунках, Актах та інших документах. Також представник Замовника підтверджує, що йому письмово було повідомлено про його права, визначені Законом України «Про захист персональних даних», мету збору даних та осіб, яким передаються його персональні дані. Замовник погоджує наступний обсяг персональних даних: П.І.П., контактний телефон, електронна адреса.

10.7. Всі додатки, додаткові угоди, зміни та доповнення до даного Договору є його невід'ємними частинами та є чинними тільки в тому випадку, якщо вони підписані та засвідчені печатками сторін (за наявності). Умови даного Договору не можуть бути змінені в односторонньому порядку, окрім випадків, передбачених даним Договором.

10.8. Будь-якій Стороні забороняється передавати свої права та обов'язки згідно з умовами даного Договору третім сторонам без отримання письмової згоди від іншої Сторони.

10.9. Після підписання даного Договору всі переговори за ним, листування, попередні договори тощо, втрачають свою юридичну силу.

10.10. У випадку зміни будь-яких даних Сторін, що зазначені в Розділі 11 даного Договору, Сторона у якої виникли такі зміни, зобов'язана повідомити іншу Сторону протягом 5 (п'яти) календарних днів з моменту виникнення таких змін.

11. ДОДАТКИ

- 11.1. Додаток № 1 – Рівень якості надання послуг (SLA)
11.2. Додаток № 2 – Список авторизованих осіб Замовника
11.3. Перелік додатків не є вичерпним, додатки за наступними поточними номерами можуть укладатися сторонами у порядку передбаченому даним Договором, зокрема розділом №3.

12. РЕКВІЗИТИ І ПІДПИСИ СТОРІН

Виконавець:

**ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ
ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ГІГАКЛАУД»**

Ідентифікаційний код: 39792589

UA97 300711 00000 26001052602405 в Печерській
філії ПАТ КБ «Приватбанк», м. Київ

ІПН по ПДВ: 397925826506

Місцезнаходження:

03022, м. Київ, вул. Васильківська, буд. 37, літ. В

Поштова адреса (для листування):

03022, м. Київ, вул. Васильківська, буд. 37, літ. В

Платник податків на прибуток на загальних
умовах

Тел. (044)591-18-81

Замовник:

**ГРОМАДСЬКА ОРГАНІЗАЦІЯ "ФОНД
ПІДТРИМКИ ІНФОРМАЦІЙНОГО
ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СТУДЕНТІВ"**

Ідентифікаційний код: 40911391

UA393052990000026209889042889 в
ПриватБанк, МФО: 305299

Юр. адреса:

49099, м. Дніпро, вул. Коробова, 9, оф. 6

Для листування: м. Павлоград, вул Дніпровська
543, кв35

Фінансові питання:

Дячук Олександр Олександрович, (067) 4542288

Технічні питання:

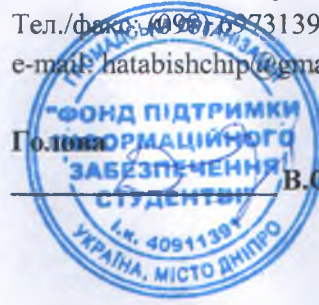
В'юнєнко Володимир Сергійович (093) 8373636

Тел./факс: (093) 8373139; (067) 4542288

e-mail: hatabishchip@gmail.com



Директор
А.В. Коханевич



Голова
В.О. Дворецький

Додаток № 1 до Договору про надання послуг № КЕД-010120 від «01» січня 2020 року**УГОДА ПРО РІВЕНЬ ЯКОСТІ ПОСЛУГ (SLA)**

м. Київ

«01» січня 2020 р.

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ГІГАКЛАУД» (далі по тексту – «Виконавець»), в особі Директора Коханевича Артема Віталійовича, який діє на підставі Статуту, з однієї сторони, та

ГРОМАДСЬКА ОРГАНІЗАЦІЯ "ФОНД ПІДТРИМКИ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СТУДЕНТІВ", (далі по тексту – «Замовник»), в особі Голови Дворецького Віталія Олександровича, який діє на підставі Статуту, з іншої сторони, далі спільно іменовані «Сторони», підписали даний Додаток № 1 від «01» січня 2020 р. (далі по тексту - «Додаток № 1») до Договору про надання послуг № КЕД-010120 від «01» січня 2020 р. (далі по тексту – «Договір») про встановлення рівня якості надання Послуг (SLA), а саме:

ТЕРМІНИ ТА СКОРОЧЕННЯ

Комплекс - програмно-апаратна інфраструктура Виконавця, що базується на технологіях віртуалізації і автоматизації, та яка є виробничою базою для надання Виконавцем Послуг Замовнику.

Технічна підтримка - технічні заходи Виконавця щодо забезпечення надання Послуг на умовах Договору та його Додатків.

Запит на обслуговування (Запит) - повідомлення, що передається Замовником Виконавцю у порядку, передбаченому цією Угодою, стосовно надання та отримання Послуг.

Служба технічної підтримки - технічний персонал Виконавця, який здійснює Технічну підтримку Послуг, та є відповідальним за прийом, обробку та вирішення Запитів Замовника.

Центр підтримки - система обміну повідомленнями між Замовником і Виконавцем шляхом відправки / отримання Запитів Замовника в електронній формі.

Віртуальна машина - віртуальний сервер, створений на технічному майданчику Виконавця, що надає обчислювальні ресурси Замовнику.

Віртуальний диск - виділений обсяг дискового простору, що розміщується на технічному майданчику Виконавця.

Віртуальний дата-центр (vDC) - середовище, в якому можуть бути збережені, розгорнуті і запущені віртуальні системи. Характеризується переліком ресурсів, кількістю GHz, об'ємом оперативної пам'яті (GB) і обсягом місця зберігання. В одного замовника може бути розгорнуто кілька vDC.

Даунтайм - тимчасова недоступність Послуги.

Час Реакції - це максимальний час, що починається з моменту прийому Запиту Виконавцем (в межах годин надання Технічної підтримки) та протягом якого Служба технічної підтримки Виконавця зв'яжеться з відповідальною особою Замовника для отримання додаткової інформації (у разі необхідності) та/або повідомить про початок роботи за Запитом.

Строк Вирішення - це максимальний час, що починається з моменту прийому Запиту Виконавцем (в межах годин надання Технічної підтримки) та протягом якого Виконавець зобов'язаний виконати Запит.

Точки демаркації - точки розмежування відповідальності Виконавця і Замовника при наданні Послуг.

Фізична цілісність даних - можливість зчитування з накопичувача (фізичного або віртуального) попередньо записаного на нього бітового потоку.

Система керування	Відсутність перешкод зі сторони програмних та апаратних складових Комплексу для отримання Замовником доступу до системи керування відповідно процедур, викладених у "Керівництво для технічних спеціалістів клієнта".	Неможливість отримання Замовником доступу до системи керування, що спричинене поведінкою програмних та апаратних складових Комплексу.
-------------------	---	---

Основною метрикою якості послуги Віртуальний дата-центр є його доступність, яка складається з доступності ресурсного кластеру та системи керування. Визначення станів доступності та недоступності цих компонент наведено у Табл. 1.

Умови надання послуги Віртуальний дата-центр

Надання послуги Віртуальний дата-центр та чинність визначень стану доступності та недоступності її компонент забезпечується при виконанні наступних умов:

1. Замовник використовує послугу з дотриманням обмежень та відповідно до процедур, що викладені в документі "Керівництво для технічних спеціалістів клієнта".
2. Користування зовнішніми мережами (у тому числі мережею Інтернет) не входить до складу Послуги. Підключення Віртуального дата-центру до зовнішніх мереж та користування ними може здійснюватися в рамках надання Виконавцем Замовнику відповідних Послуг або в рамках окремих угод між Замовником та обраних ним постачальниками телекомунікаційних послуг.
3. Точкою демаркації є фізична границя Комплексу. Виконавець не має технічної можливості забезпечити та не бере на себе відповідальність за належне функціонування програмних, апаратних та телекомунікаційних компонент, що знаходяться за межами фізичної границі Комплексу та задіяні у обраній Замовником моделі використання Послуги.
4. Виконавець не має технічної можливості контролювати, не гарантує та не бере на себе відповідальність за належне функціонування системного та прикладного програмного забезпечення, що встановлено Замовником та використовується ним на віртуальних машинах в Віртуальному дата-центрі.
5. Виконавець забезпечує фізичну цілісність даних, що зберігаються та обробляються у Віртуальному дата-центрі. Виконавець не контролює, не гарантує та не бере на себе відповідальність за логічну цілісність даних, яка може бути порушена в наслідок дії факторів, що знаходяться поза межами контролю Виконавця (наприклад, некоректне функціонування програмного забезпечення, що використовується Замовником, помилки співробітників Замовника та інші). Протидія загрозам логічної цілісності даних (наприклад, шляхом використання системи резервного копіювання та відновлення) знаходиться у межах відповідальності Замовника.

2. СПЕЦИФІКАЦІЯ РІВНЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ

Визначення якості Послуги Віртуальний дата-центр:

Компоненти Послуги	Номінальна якість	Погіршена якість	Недоступність
Ресурсний кластер	Доступно	Доступно	Недоступно
Система керування	Доступно	Недоступно	Не має значення

Визначення станів доступності та недоступності компонентів Послуг наведено у відповідних підрозділах Розділу 1.

Відхилення рівня якості послуг від номінального може бути двох типів:

Планові відхилення

В ході проведення регламентних робіт з обслуговування Комплексу допускається відхилення параметрів Послуг від номінального режиму. Такі відхилення вважаються плановими. Регламентні роботи проводяться виключно у межах встановленого вікна обслуговування. Виконавець попереджає Замовника про час та тривалість проведення регламентних робіт, що можуть спричинити відхилення якості Послуг від номінальної, не менше ніж за 2 (два) робочих дня одним з способів, передбачених Договором.

Аварійні відхилення

Аварійні відхилення якості Послуг від номінальної є наслідком непередбачених порушень в роботі апаратних та програмних систем Комплексу.

В переважній більшості випадків погіршена якість Послуг не заважає функціонуванню системного та прикладного програмного забезпечення Замовника та не спричиняє видимих для кінцевих споживачів ІТ-сервісів наслідків.

Параметри доступності Послуги **Віртуальний дата-центр**:

Час надання Послуги	24x7x365 – 24 години на добу, 7 днів на тиждень, 365 днів у році
% (відсоток) доступності	99,95 %

Доступність Послуги	Сумарний час недоступності Послуги (даунтайм)	Компенсація з боку Виконавця Замовнику
Від 100% до 99.95%	До 21 хвилини 35 секунд на місяць	Не компенсується
Від 99.95%	Від 21 хвилини 35 секунд на місяць	10% вартості Послуги Замовника за кожні 30 хвилин даунтайму, що компенсується, але не більше повної вартості Послуги за один місяць.

Недоступність Послуги (даунтайм) визначається як інтервал часу між моментом відправки запиту в службу підтримки Виконавця і моментом завершення відновлювальних робіт Виконавцем.

Якщо Виконавець має у своєму розпорядженні власні дані про початок даунтайму, що вказують на більш ранній час початку даунтайму, ніж час відправлення запиту Замовником, він може використовувати ці дані. Розбіжності про час даунтайму вирішуються шляхом переговорів Сторін за допомогою електронної пошти. В разі відсутності запиту і власних даних Замовника про початок даунтайму, Послуга вважається доступною і компенсація не виплачується. Точність обліку даунтайму становить не менше 1 хвилини. Якщо період даунтайму припадає на північ між кінцем і початком місяця, то даунтайм повністю відноситься до того місяця, в який припала більша частина даунтайму.

Не підлягають компенсації збої в працездатності Послуги, пов'язані з погіршенням якості Послуги; порушеннями поза зоною відповідальності Виконавця, які потягли за собою недоступність Послуги; припинення надання Послуг на вимогу державних органів відповідно до чинного законодавства; стихійними лихами.

3. ТЕХНІЧНА ПІДТРИМКА ПОСЛУГ

Технічна підтримка Послуг надається у формі обробки (вирішення) Запитів, які надаються співробітниками Замовника, авторизованими згідно передбаченого Договором порядку.

Визначення часових інтервалів обробки Запитів Центром підтримки, та методів їх подачі:

Часовий інтервал	Визначення	Метод подачі
Робочий час	09.00-18.00 щоденно, виключаючи вихідні, святкові та неробочі дні	основний: e-mail допоміжний: телефон
Бізнес-час	08.00-20.00 щоденно, виключаючи вихідні, святкові та неробочі дні	основний: e-mail допоміжний: телефон
Календарний час	00.00-24.00 щоденно	основний: телефон допоміжний: e-mail

Якщо до кінця Часового інтервалу залишається менше часу, чим потрібно для реакції або виконання Запиту, роботи за таким Запитом можуть бути перенесені на наступний відповідний Часовий інтервал.

Класифікація типів Запитів до Центру підтримки:

Тип звернення	Визначення
Інцидент	<p>Раптова та непередбачувана подія, що призвела до часткового або повного відхилення якості Послуги від номінального рівня та перешкоджає роботі Замовника.</p> <p>Приклади: форсоване вимкнення віртуальної машини, неможливість виконання дискових операцій читання/запису, повна недоступність ресурсного кластеру або системи керування.</p> <p>Метод вирішення: максимально швидке відновлення нормального режиму функціонування Послуги будь-якими методами.</p>
Проблема	<p>Регулярне повторювання однакових інцидентів або неможливість виконання процедур управління, передбачених "Керівництвом для технічних спеціалістів клієнта".</p> <p>Приклади: неможливість створення та зміни конфігурації віртуальної машини, неможливість ввімкнення віртуальної машини, періодичне порушення мережевої взаємодії.</p> <p>Метод вирішення: надійна Ідентифікація проблеми та усунення її причин.</p>
Зміна	<p>Зміни в конфігурації Послуги (включаючи зміну її обсягу), проведення яких лежить в області відповідальності Виконавця відповідно до Договору та "Керівництва для технічних спеціалістів клієнта".</p>

	<p>Приклади: зміна обсягу ресурсів, конфігурування підключення до зовнішньої мережі.</p> <p>Метод вирішення: максимально безпечна зміна конфігурації Послуги.</p>
Консультація	<p>Всі інші Запити стосовно надання та отримання Послуг.</p> <p>Приклади: запит інформації щодо виконання процедур, не відображених у "Керівництві для технічних спеціалістів клієнта" з достатньою деталізацією, консультування щодо вибору оптимальної моделі використання Послуги.</p> <p>Метод вирішення: надання максимально повної та релевантної інформації, що знаходиться в розпорядженні Виконавця.</p>

Початкову класифікацію Запиту виконує Замовник в момент надання Запиту, остаточну класифікацію виконує Служба технічної підтримки Виконавця.

Часові інтервали обробки та вирішення Запитів:

Категорія	Тип запиту	Інтервал
Реєстрація запитів	Інцидент	Календарний час
	Проблема	Календарний час
	Зміна	Бізнес-час
	Консультація	Бізнес-час
Час реакції	Інцидент	30 хвилин у календарний час
	Проблема	1 година у бізнес-час
	Зміна	2 години у бізнес-час
	Консультація	4 години у робочий час
Строк вирішення	Інцидент	2 години у календарний час
	Проблема	8 годин у бізнес-час
	Зміна	8 годин у робочий час
	Консультація	10 годин у робочий час

4. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

1. Даний Додаток до Договору є його невід'ємною частиною та вступає в силу з моменту його підписання Сторонами;
2. Будь-які зміни та/або доповнення до даного Додатку № 1 допускаються за взаємною згодою сторін шляхом підписання відповідної Додаткової угоди до Договору;
3. Даний Додаток укладено українською мовою у двох примірниках, що мають однакову юридичну силу, по одному примірнику для кожної Сторони.

Виконавець:

ТОВ «ГІГАКЛАУД»

Директор



А.В. Коханевич

Замовник:

ГО "ФОНД ПІДТРИМКИ
 ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ
 СТУДЕНТІВ"

Голова

В.О. Дворецький

**Додаток № 2 до Договору про
надання послуг
№ КЕД-010120 від «01» січня 2020 р.****СПИСОК АВТОРИЗОВАНИХ ОСІБ ЗАМОВНИКА**

м. Київ

«01» січня 2020 р.

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ГІГАКЛАУД» (далі по тексту – «Виконавець»), в особі Директора Коханевича Артема Віталійовича, який діє на підставі Статуту, з однієї сторони, та

ГРОМАДСЬКА ОРГАНІЗАЦІЯ "ФОНД ПІДТРИМКИ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СТУДЕНТІВ" (далі по тексту – «Замовник»), в особі Голови Дворецького Віталія Олександровича, який діє на підставі Статуту, з іншої сторони, далі спільно іменовані «Сторони», підписали даний Додаток № 2 від «01» січня 2020 р. (далі по тексту - «Додаток № 2») до Договору про надання послуг № КЕД-010120 від «01» січня 2020 р. (далі по тексту – «Договір») про наступне:

1. Сторони на виконання п. 2.2.4. Договору вирішили затвердити форму списку авторизованих осіб Замовника, що наведена в кінці цього Додатку.
2. Початковий Список передається Замовником Виконавцю та затверджується останнім одночасно із підписанням даного Додатку.
3. У разі доповнення Списку, Замовник за допомогою електронної пошти затвердженої у діючому Списку надає скановану копію оновленого Списку працівників (представників) скріпленого підписом уповноваженої особи та печаткою Замовника в якому визначає дату і час введення його в дію.
4. Після направлення електронної копії, Замовник зобов'язаний не пізніше 1 (одного) робочого дня направити рекомендованим поштовим відправленням два примірники оригіналу нового Списку згідно цього Додатку на поштову адресу Виконавця. Виконавець затверджує наданий Список та повертає копію Замовнику поштовим відправленням
5. У разі не отримання оригіналу нового списку, або відмови його затвердити Виконавцем через невідповідність Договору, продовжується дія попереднього затвердженого списку.
6. Виконавець не несе відповідальності за надання послуг (підключення, відключення послуг, зміни в системі, тощо), якщо такий працівник був звільнений чи відсторонений Замовником, до моменту отримання Списку в якому такий працівник відсутній.
7. Даний Додаток до Договору є його невід'ємною частиною та вступає в силу з моменту його підписання Сторонами;
8. Будь-які зміни та/або доповнення до даного Додатку № 2 допускаються за взаємною згодою сторін шляхом підписання відповідної Додаткової угоди до Договору;
9. Даний Додаток укладено українською мовою у двох примірниках, що мають однакову юридичну силу, по одному примірнику для кожної Сторони.

Виконавець:

ТОВ «ГІГАКЛАУД»
№ 2

Директор

А.В. Коханевич



Замовник:

ГО «ФОНД ПІДТРИМКИ ІНФОРМАЦІЙНОГО
ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СТУДЕНТІВ»

Голова

В.О. Дворецький



Товариство з обмеженою відповідальністю «ГІГАКЛАУД»
Ідентифікаційний код юридичної особи: 39792589
03022, м. Київ, вул. Васильківська, 37 літера В

За місцем вимоги

Вих. № _____ від _____ 2020 року

Інформаційний лист

Товариство з обмеженою відповідальністю «ГІГАКЛАУД», в особі директора Коханевича Артема Віталійовича, який діє на підставі статуту, з метою підтвердження рівня якості та надійності послуг інформаційно-телекомунікаційної системи хмарних обчислень, що надаються товариством, а також інформування клієнтів про їх склад та порядок формування, надає для ознайомлення наступну інформацію.

Для надання послуг товариство з обмеженою відповідальністю «Гігаклауд» використовує основну технічну площадку за адресою м Київ, вул. Васильківська, буд. 37-В, а саме центр обробки даних товариства з обмеженою відповідальністю «Гігацентр» розташований у приміщенні державної власності, що використовується на правах оренди відповідно до договору оренди, нерухомого майна НАА №995555, від 08.07.2014.

Даний центр обробки даних відповідає вимогам TIER III Uptime Institute, що було підтверджено аудитом інженерних систем центру обробки даних (ЦОД) товариства з обмеженою відповідальністю «Гігацентр» проведеного ТОВ «Альфа Гріссін Інфотек Україна» 05 грудня 2016 року.

Наразі товариство з обмеженою відповідальністю «Гігаклауд» отримує послуги з розміщення обладнання в даному ЦОД на підставі Договору про надання послуг щодо розміщення обладнання №АБ220816 від 01 серпня 2016 року від товариства з обмеженою відповідальністю «Гігацентр Україна», яке використовує ЦОД на підставі чинного Договору про надання послуг щодо розміщення обладнання №ГТ-0412/17-1 від 04 грудня 2017 року, укладеного з товариством з обмеженою відповідальністю «Гігацентр».

Також інформаційно-телекомунікаційне середовище хмарного центру обробки даних товариства з обмеженою відповідальністю «Гігаклауд» відповідає міжнародним і українським стандартам з інформаційної безпеки, комплексної системи технічного захисту інформації та вимогам до кіберзахисту об'єктів критичної інфраструктури затверджених постановою Кабінету міністрів України № 518 від 19 червня 2019 року. В тому числі, вимогам п. 49, щодо власності оскільки власником центру обробки даних є резидент України – ТОВ «Гігацентр», а власником хмарного центру обробки даних є резидент України – ТОВ «Гігаклауд».

Директор ТОВ «ГІГАКЛАУД»



Коханевич А.В.