

Додаток № 4
ДО ПЕРВИННОГО ДОГОВОРУ ПРИЄДНАННЯ
Щодо послуг адміністрування

Редакція від 31.01.2020 року
Затверджена директором ТОВ «Гігаклауд»
Наказом № 2 від 30 січня 2020 року

Товариство з обмеженою відповідальністю «ГІГАКЛАУД», іменоване надалі «Виконавець», в особі директора Курочки Назарія Васильовича, який діє на підставі статуту, публікує відповідно до статті 634 Цивільного Кодексу України цей Додаток про наступне:

1. ПРЕДМЕТ УГОДИ

- 1.1. Відповідно до умов Додатку, сторони погодили здійснення Виконавцем робіт з адміністрування «хмарного середовища» яке використовується Замовником, як результат послуг за основним Договором.
- 1.2. Виконавець надає, а Замовник приймає Додаткові послуги з адміністрування повний перелік та деталізація яких визначаються цим Додатком чи іншими Додатками до основного Договору.
- 1.3. Сторони спільно узгоджують об'єм послуг що надаються за цим Додатком та порядок їх виконання.
- 1.4. Сторони залишають за собою право розширювати перелік послуг, що надається за Додатком.

2. ПОРЯДОК ЗАМОВЛЕННЯ ПОСЛУГИ

- 2.1. Додаткові послуги та роботи з Адміністрування включають у себе:
 - 2.1.1. Установку програмного забезпечення у хмарному середовищі, що використовується Замовником за основним Договором.
 - 2.1.2. Налаштування та зміну параметрів програмного забезпечення встановленого у хмарному середовищі, та самого хмарного середовища, що використовується Замовником за основним Договором.
- 2.2. Завдання на вчинення конкретних дій в рамках виконання додаткових послуг з адміністрування, здійснюється шляхом направлення Запиту Контактною особою Замовника.
- 2.3. Запит направляється на електронну адресу Виконавця або через Панель управління послугами на Порталі Виконавця.
- 2.4. У Запиті вказується наступна інформація:
 - 2.4.1. П.І.П., посада та контактні дані особи (телефон), яка направила Запит;
 - 2.4.2. Безпосередньо відомості про дії які необхідно вчинити;
 - 2.4.3. вихідний номер та дата направлення Запиту;
- 2.5. Строки реакції на запити замовника з моменту отримання:

Категорія	Інтервал
Реєстрація запитів	00.00-24.00 щоденно
Час реакції	2 години з моменту отримання

Строк вирішення

Згідно оцінки часу спеціаліста технічної підтримки

2.6. Виконавець вправі відмовити у задоволенні Запиту Замовника, якщо такий запит не відповідає вимогам передбаченим п. 2.4. цієї Угоди, або якщо дії, які необхідно виконати згідно наданого Замовником Запиту, призводять (можуть привести) до порушення чинного законодавства України.

3. ПОРЯДОК НАДАННЯ ПОСЛУГИ

3.1. У разі якщо Замовником погоджено строк надання послуг та відповідно їх вартість, Сторони фіксують детальний та послідовний перелік робіт після чого Виконавець приступає до їх виконання.

3.2. Роботи проводяться протягом визначеного Сторонами кількості часу в часових проміжках визначених п. 2.6 Додатку.

3.3. Перед початком робіт створюється резервна копія інфраструктури з поточними налаштуваннями та інформацією, для забезпечення можливості відновлення інфраструктури у разі збоїв під час виконання робіт.

3.4. Після створення резервної копії Замовник надає Виконавцю доступ до одного із облікових записів для здійснення робіт в інфраструктурі.

3.5. Після виконання робіт Виконавець здійснює тестування інфраструктури в частині здійснених змін та повідомляє Замовника про необхідність проведення ним тестування власної інфраструктури та розміщених на ній об'єктів, перевірки наявних даних.

3.6. Після отримання підтвердження від Замовника про прийняття послуг, Виконавець закриває завдання, а послуги вважаються наданими якісно та в повному обсязі.

3.7. Час виконання робіт може бути продовжено Виконавцем у разі якщо під час виконання буде виявлено додаткову інформацію щодо особливостей виконання робіт про яку не було повідомлено Замовником та об'єктивно не міг знати Виконавець.

3.8. При необхідності використання додаткового часу згідно п. 3.7 Виконавець зобов'язаний припинити роботи та облік часу одразу при виявленні таких обставин та повідомити Замовника до початку використання такого часу. Роботи відновлюються виключно після узгодження необхідного часу виконання робіт із Замовником.

3.9. У разі виявлення під час робіт обставин, що можуть вплинути на якість робіт, або подальше функціонування інфраструктури чи безпеку даних, Виконавець зобов'язаний припинити роботи та облік часу одразу при виявленні таких обставин та повідомити Замовника.

4. ОБМЕЖЕННЯ ТА ЗАСТЕРЕЖЕННЯ

4.1. Послуги надаються виключно щодо адміністрування ліцензійного та офіційно придбаного програмного забезпечення, або щодо програмного забезпечення яке має вільну для комерційного використання ліцензію.

4.2. Послуги з адміністрування надаються виключно в межах хмарного середовища створеного Виконавцем для Замовника на умовах основного договору. Без втручання в інші середовища чи фізичні елементи телекомунікаційної інфраструктури Замовника чи третіх осіб.

4.3. Замовнику рекомендовано змінити пароль облікового запису перед передачею його Виконавцю.

4.4. Замовник зобов'язаний змінити пароль облікового запису після завершення робіт Виконавцем, жодні претензії, щодо якості робіт, порушення конфіденційності чи втрати інформації не приймаються Виконавцем, якщо пароль не було змінено.

4.5. Резервна копія інфраструктури зроблена до початку робіт зберігається протягом чотирнадцяти календарних днів з дати створення. Після спливу цього періоду відновлення попереднього стану стає не можливим.

4.6. Замовник не вчиняє дії, та не виконує вказівки Замовника, вчинення та/або виконання яких, призводить (може призвести) до порушення чинного законодавства України.

5. ВАРТИСТЬ ПОСЛУГ, ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ ТА ПРИЙМАННЯ ПОСЛУГ

5.1. Додаткові послуги з адміністрування, що надаються за цим Додатком оплачуються погодинно або формі передплачених пакетів на визначену кількість годин.

5.2. Якщо обсяг послуг буде перевищувати приданий у пакеті часовий ліміт, такі послуги будуть оплачуватися окремо за погодинною тарифікацією або шляхом придбання додаткового пакету послуг.

5.3. Вартість послуг за цим Додатком визначається чинними тарифами Виконавця опублікованими на сайті Виконавця.

5.4. Розрахунки за надані послуги здійснюються на підставі окремо виставлених рахунків на передоплату пакетів послуги.

5.5. У разі придбання передплачених годин у пакеті послуг, рахунок на оплату обраного пакету виставляється в особистому кабінеті та надсилається на електронну адресу Замовника протягом доби з моменту замовлення пакету.

5.6. Послуги надають виключно після отримання Виконавцем коштів за рахунком наданим відповідно до п. 5.5. Додатку.

5.7. У разі якщо Замовнику надано окремий рахунок на сплату фактично наданих послуг відповідно до погодинної тарифікації, такий рахунок підлягає оплаті протягом двох робочих днів з дати його виставлення.

5.8. Факт прийому передачі наданих послуг фіксується у Акті прийому передачі-наданих послуг за найближчий наступний звітний період, що надсилається Замовнику відповідно до умов Договору.

5.9. У разі наявності заборгованості за надані послуги з Адміністрування Виконавець вправі призупинити надання послуг за основним Договором.

6. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

6.1. Виконавець несе відповідальність за неналежне надання послуг у відповідності до умов Додатку та основного Договору.

6.2. У разі перевищення ліміту часу необхідного на надання послуг, понад вказаній Виконавцем при узгодженні послуг, понаднормовий час Замовником не оплачується.

6.3. У разі неякісного надання послуг з вини Виконавця, відновлення системи з резервної копії та повторне надання послуг здійснюється за рахунок Виконавця.

6.4. Виконавець несе відповідальність за розповсюдження та розголошення інформації, що розміщена в інфраструктурі з його вини під час виконання робіт, за умови, що факт конфіденційності такої інформації засвідчений між Сторонами письмово.

6.5. Відповіальність Виконавця за збитки завдані Замовнику у зв'язку з невиконанням чи неякісним виконанням робіт в тому числі неодержаний прибуток чи упущену вигоду за кожним випадком порушення умов Додатку обмежується розміром вартості послуг щодо яких сталося порушення.

6.6. Виконавець не несе відповіальності:

6.6.1.за будь-які збитки або шкоду, завдану Замовнику або третім особам з причин, що не залежали від Виконавця;

6.6.2.за пошкодження чи видалення інформації, обмеження чи втрату функціональності об'єктами розміщеними в інфраструктурі, щодо якої здійснюється адміністрування, якщо роботи Виконавця не були з нею пов'язані;

6.6.3.за втрату інформації чи функціоналу об'єктів розміщених в інфраструктурі після завершення робіт з адміністрування Виконавцем та прийому Замовником таких робіт;

6.7. Замовник несе відповіальність за недотримання строків та термінів оплати послуг, у розмірі подвійної облікової ставки НБУ за кожний день просрочення від суми простроченого платежу, нарахування штрафних санкцій здійснюється за рішенням Виконавця.

6.8. Припинення Договору (в тому числі досркове) не звільняє Сторін від обов'язку проведення взаєморозрахунків та сплати заборгованості, а також відповіальності за невиконання або неналежне виконання умов цього Договору.

7. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

7.1. До цього Додатку застосовуються усі положення, щодо звільнення від відповіальності та вирішення спорів передбачені основним Договором.

7.2. Даний Додаток набирає законної сили з моменту його підписання та дії впродовж строку дії основного Договору чи до моменту її припинення за рішенням сторін.

7.3. Даний Додаток складений у двох примірниках українською мовою, які мають рівну юридичну силу та є невід'ємною частиною основного договору і не може розглядатись окремо від нього.

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ГІГАКЛАУД»

Ідентифікаційний код: 39792589

UA 97 300711 00000 26001052602405

в Печерській філії ПАТ КБ «Приватбанк», м. Київ

ПН по ПДВ: 397925826506

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

e-mail: sales@gigacloud.ua

Платник податку на прибуток на загальних умовах

Тел. (044) 233-71-70

Директор Н.В. Курочки

