

**Договір №3416707400**  
**надання електронних комунікаційних послуг**

м. Івано-Франківськ

27 січня 2023 р.

**Дочірнє підприємство „Нетгруп-Сервіс”**, що є юридичною особою за законодавством України та має статус платника податку на прибуток на загальних підставах, надалі — **«Виконавець»**, в особі директора Білейчука Андрія Дмитровича, який діє на підставі Статуту, з однієї сторони, та **Управління з питань цивільного захисту Івано-Франківської обласної державної адміністрації**, що є юридичною особою за законодавством України та не є платником податку на прибуток, надалі — **«Замовник»**, в особі начальника управління Стебницького Володимира Мироновича, який діє на підставі Положення, затвердженого розпорядженням Івано-Франківської обласної державної адміністрації від 31.07.2018 №422, з іншої сторони, надалі разом іменуються **«Сторони»**, а кожна окремо — **«Сторона»**, уклали цей Договір надання послуги у сфері інформатизації щодо доступу до електронної комунікаційної мережі (надалі по тексті — **«Договір»**) про наступне:

**1. Предмет Договору**

- 1.1. Предметом цього Договору є правовідносини Сторін, пов'язані із наданням (організацією, забезпеченням та технічною підтримкою) Виконавцем Замовнику послуг у сфері інформатизації щодо доступу до електронної комунікаційної мережі (надалі — «Доступ»). Код ДК 021.2015 64220000-4 телекомунікаційні послуги, крім послуг телефонного зв'язку і передачі даних.
- 1.2. Виконавець зобов'язується надавати Замовнику послуги із забезпечення та технічної підтримки Доступу на умовах та в порядку, передбачених цим Договором та Додатками до нього (надалі — «Послуги»).
- 1.3. Для надання Послуг, Виконавець зобов'язується виконати роботи з організації Доступу, в тому числі (у випадку необхідності) з організації мережі доступу між пунктом її закінчення (приміщенням Замовника або абонента Замовника) та найближчим вузлом зв'язку Виконавця включно, на умовах та в порядку, передбачених цим Договором та Додатками до нього (надалі — «Роботи» або «Роботи з організації Доступу»).
- 1.4. Тип Доступу, інші технічні характеристики Доступу, адреси об'єктів, між якими організовуються канали Доступу (приміщення, вузли зв'язку тощо), визначені Додатками до Договору.
- 1.5. Доступ організовується, технічно підтримується та забезпечується Виконавцем за допомогою технічних засобів електронних комунікацій та/або споруд, призначених для маршрутизації, комутації, передавання та/або приймання знаків, сигналів, письмового тексту тощо (надалі — «Технічні засоби»), що належать Виконавцю та таких, що належать Замовнику на праві власності та/або праві оренди.
- 1.6. Доступ організовується, технічно підтримується та забезпечується з метою отримання абонентами Замовника електронних комунікаційних послуг, що надаються Виконавцем.
- 1.7. За виконання Робіт з організації Доступу та надання Послуг Замовник зобов'язується сплачувати Виконавцю винагороду в порядку та на умовах, передбачених Договором.

## 2. Обов'язки та права Сторін

### 2.1. Виконавець зобов'язується:

- 2.1.1. Виконати роботи з організації Доступу протягом 20 (двадцяти) робочих днів з моменту підписання договору та надати Акт приймання-передачі виконаних робіт для оплати.
- 2.1.2. Почати надання Послуг з моменту підписання Сторонами Акту приймання-передачі виконаних Робіт, якщо інша дата початку надання Послуг не встановлена вказаним Актом.
- 2.1.3. Надавати Замовнику Послуги на умовах та в порядку, передбачених Договором та Додатками до нього.
- 2.1.4. Протягом строку дії цього Договору забезпечувати безперебійну роботу каналів Доступу у відповідності із технічними параметрами та якісними показниками, визначеними Додатками до цього Договору, 24 години на добу 7 днів на тиждень, окрім випадків проведення профілактичних (планових або позапланових) робіт та робіт з модернізації каналів Доступу. Планові профілактичні роботи та модернізація проводиться Виконавцем не частіше одного разу на квартал з 23:00 до 08:00 години з обов'язковим письмовим повідомленням, направленим Замовнику не пізніше ніж за місяць до дати початку проведення планових робіт/модернізації. У випадку необхідності проведення Виконавцем позапланових профілактичних робіт, Виконавець направляє Замовнику письмове повідомлення про необхідність короткочасного припинення надання Послуг не пізніше ніж за 3 (три) робочі дні до дати початку виконання вказаних робіт, при цьому час проведення таких робіт не повинен перевищувати 48 (сорок вісім) годин на рік.
- 2.1.5. При виконанні Робіт та наданні Послуг використовувати Технічні засоби Виконавця, на які є сертифікат, виданий в установленому законодавством України порядку про підтвердження відповідності вимогам нормативних документів у сфері електронних комунікацій.
- 2.1.6. Своєчасно надавати Замовнику рахунки для оплати належних за даним Договором платежів, Акти приймання-передачі виконаних Робіт, наданих Послуг.
- 2.1.7. Підтримувати працездатність Технічних засобів, що забезпечують надання Послуг, та усувати будь-які неполадки в роботі таких Технічних засобів.
- 2.1.8. У разі отримання повідомлення від Замовника про неотримання Послуг чи відхилення технічних параметрів Послуг від тих, що встановлені Договором та Додатками, приступити до усунення перешкоди у наданні Послуг не пізніше, як в наступний робочий день, що слідує з моменту отримання Виконавцем повідомлення від Замовника електронною поштою та/або за телефоном служби технічної підтримки Виконавця.
- 2.1.9. У випадку встановлення Виконавцем своїх Технічних засобів на об'єктах Замовника в межах виконання Робіт та після підписання Сторонами Акту приймання-передачі виконаних Робіт, передати такі Технічні засоби Замовнику у строкове оплатне користування за Актом приймання-передачі, що підписується обома Сторонами та в якому зазначається перелік, вид, кількість та вартість таких Технічних засобів. Вартість строкового платного користування Технічними засобами Виконавця входить у вартість надання Послуг. Ремонт та сервісне обслуговування таких технічних засобів здійснюється коштом Замовника, на час такого простою Замовник самостійно забезпечує резерв обладнання для його підміни.
- 2.1.10. У випадку припинення/дострокового розірвання Договору, за власний рахунок демонтувати протягом 3 (трьох) робочих днів всі Технічні засоби Виконавця, передані Замовнику у строкове оплатне користування.
- 2.1.11. Забезпечити пропуск трафіку абонентів Замовника по каналах Доступу.
- 2.1.12. Дотримуватися технічних вимог, установлених для електронних комунікаційних мереж.



2.1.13. На вимогу Замовника, надавати йому інформацію про Послуги/частину Послуг.

2.2. **Виконавець має право:**

2.2.1. На своєчасну оплату Замовником виконаних Робіт та наданих Послуг.

2.2.2. У випадку прострочення Замовником оплати Послуг за Договором більше ніж на 30 (тридцять) календарних днів, призупинити надання Послуг та направити Замовнику письмове повідомлення з вимогою погасити наявну заборгованість за Договором. Якщо протягом 10 (десяти) робочих днів з моменту направлення повідомлення Замовник не надасть Виконавцю документів, підтверджуючих погашення заборгованості за Договором, Виконавець має право розірвати Договір в односторонньому порядку, шляхом направлення письмового повідомлення Замовнику, з моменту отримання якого Замовником Договір вважається розірваним. У випадку надання Виконавцю протягом 10 (десяти) робочих днів підтвердження погашення Замовником заборгованості, відновлення надання Послуг здійснюється протягом 2 (двох) робочих днів.

2.3. **Замовник зобов'язується:**

2.3.1. Своєчасно та у повному обсязі сплачувати Виконавцю належні за даним Договором платежі.

2.3.2. Не допускати використання Послуг для вчинення протиправних дій або дій, що суперечать інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку.

2.3.3. У випадку передбаченому п. 2.1.9. Договору, прийняти в тимчасове платне користування Технічні засоби Виконавця за Актом приймання-передачі, та нести відповідальність за прийняті Технічні засоби до моменту їх повернення Виконавцю.

2.3.4. Забезпечити необхідні технічні умови експлуатації своїх Технічних засобів та Технічних засобів Виконавця, прийнятих у строкове платне користування, згідно з вимогами інструкцій по їх експлуатації, переданих Виконавцем Замовнику, та забезпечити безперебійне електричне живлення вказаних в даному пункті Технічних засобів.

2.3.5. Забезпечити безперешкодний доступ персоналу Виконавця в приміщення Замовника для виконання Робіт та надання Послуг.

2.3.6. Повернути Технічні засоби Виконавця, прийняті Замовником у строкове платне користування, у випадку припинення/дострокового розірвання Договору в робочому стані, протягом 3 (трьох) робочих днів за Актом приймання-передачі Технічних засобів. Повернення Технічних засобів Виконавця здійснюється шляхом їх демонтажу Виконавцем, при цьому Замовник зобов'язаний не чинити перешкод та забезпечити доступ уповноважених представників Виконавця до вказаних Технічних засобів.

2.3.7. У випадку виникнення зауважень щодо якості надаваних Послуг негайно повідомляти про це Виконавця за телефонами, на електронну адресу служби технічної підтримки Виконавця, що наведені в Додатку №1 до Договору.

2.3.8. Негайно (протягом трьох календарних днів) повідомити Виконавця про випадки викрадення, втрати, пошкодження Технічних засобів Виконавця, прийнятих Замовником у строкове платне користування та/або виникнення інших обставин, що призвели до погіршення технічних характеристик вказаних Технічних засобів.

2.4. **Замовник має право:**

2.4.1. Отримувати Послуги, які надаються Виконавцем за Договором.

2.4.2. Відмовитись від Послуг на умовах, встановлених цим Договором письмово попередивши Виконавця за 30 календарних днів за умови сплати Виконавцю за Послуги відповідно до п. 2.3.6 договору.

2.4.3. Вносити зміни щодо адрес розташування об'єктів Замовника, про що Сторонами складається Додаткова угода до Договору, у якій визначається строк виконання

робіт з організації доступу за новими адресами об'єктів Замовника, розмір оплати тощо.

- 2.4.4. Передавати Технічні засоби Виконавця, передані у тимчасове оплатне користування Замовнику, третім особам, при цьому Замовник залишається відповідальним перед Виконавцем за збереження та цілісність таких Технічних засобів.

### **3. Вартість Робіт, Послуг та порядок розрахунків між Сторонами**

- 3.1. Вартість Робіт, Послуг зазначена в Додатку №3 до Договору. Загальна вартість Робіт та Послуг у 2023 році за цим Договором становить **9180,0 (дев'ять тисяч сто вісімдесят гривень)**
- 3.2. Оплата здійснюється Замовником після підписання Сторонами цього Договору протягом 10 (десяти) банківських днів:Робіт - на підставі:підписаного Сторонами Акту приймання-передачі виконаних робіт;Послуг – на підставі підписаного Сторонами Акту-рахунку.
- 3.3. Замовник здійснює оплату вартості Послуг щомісячно за минулий звітний місяць, у термін до 20 (двадцятого) числа кожного наступного за звітним місяцем у розмірі, встановленому відповідним Додатком до Договору, з надсиланням Виконавцем Актів не пізніше ніж за 5 календарних днів до 10 числа через програму електронного документообігу М.Е.Дос, а у випадку її непрацездатності –на електронну адресу уповноваженої особи Замовника з фінансових питань (Додаток № 1 до Договору)
- 3.4. Оплата за Послуги починає нараховуватись Замовнику починаючи з дати підписання Акту приймання-передачі виконаних Робіт, якщо інша дата початку надання Послуг не вказана в самому Акті.
- 3.5. Вартість Послуг за перший та останній місяці надання Послуг розраховується шляхом ділення суми щомісячної вартості Послуг на кількість днів у першому/останньому місяці та помноженням на кількість днів фактичного надання Послуг в першому (останньому) місяці.
- 3.6. Всі платежі за цим Договором здійснюються шляхом перерахування коштів на поточний рахунок Виконавця.
- 3.7. Період часу, протягом якого виконуються профілактичні (планові та позапланові) роботи та роботи з модернізації в порядку п. 2.1.4. Договору, оплачується Замовником, в порядку та на умовах передбачених даним Договором.

### **4. Приймання-передача виконаних Робіт та наданих Послуг**

- 4.1. Після виконання Робіт з організації Доступу, Сторонами складається та підписується Акт приймання-передачі виконаних Робіт протягом 3 (трьох) робочих днів. У випадку виявлення під час приймання-передачі Робіт відхилень від встановлених Договором та Додатками технічних параметрів Доступу, Сторонами складається та підписується акт із зазначенням необхідних доопрацювань та строків їх виконання. Після усунення Виконавцем зазначених в акті зауважень та здійснення необхідних доопрацювань, Сторонами підписується Акт приймання-передачі виконаних Робіт відповідно до даного пункту.
- 4.2. Датою початку надання Послуг вважається дата підписання Сторонами Акту приймання-передачі виконаних Робіт, якщо інша дата початку надання Послуг не вказана в самому Акті.
- 4.3. Приймання-передача наданих за попередній (звітний) місяць Послуг оформлюється шляхом підписання Сторонами Акту приймання-передачі наданих Послуг, щомісячно, до 20 (двадцятого) числа кожного поточного місяця. Акти підписані Виконавцем надсилаються Замовнику не пізніше 10 (десятого) числа кожного поточного місяця у двох примірниках. У разі отримання Виконавцем мотивованої письмової відмови Замовника від підписання Акту, Сторони врегульовують розбіжності шляхом переговорів, вносять необхідні зміни до Акту,



після чого підписують його. В цьому випадку Виконавець зобов'язаний виставити Замовнику новий рахунок за надані Послуги у відповідності до відкоригованого Акту приймання-передачі наданих Послуг.

- 4.4. Якщо Замовник не підписав Акти приймання-передачі виконаних Робіт, наданих Послуг у встановлені даним Договором строки та не надав письмову мотивовану відмову від їх підписання, то результати Робіт або Послуг вважаються такими, що прийняті згідно з відповідними Актами, підписаними Виконавцем в односторонньому порядку.

## **5. Відповідальність Сторін**

- 5.1. Сторони несуть відповідальність за невиконання або неналежне виконання своїх зобов'язань за Договором у відповідності з чинними законодавством України.
- 5.2. У випадку порушення Замовником строків оплати платежів, передбачених п. 3.3. даного Договору, Замовник сплачує на користь Виконавця пеню в розмірі облікової ставки НБУ, що діяла у період нарахування пені, від несплаченої суми за кожний день прострочення виконання зобов'язань.
- 5.3. У випадку порушення Виконавцем строків виконання Робіт, Виконавець сплачує Замовнику неустойку в розмірі 0,01% від вартості Робіт за кожен день прострочення виконання зобов'язання.
- 5.4. При простроченні Замовником оплати вартості Робіт в порядку п. 3.2. Договору, строк виконання Виконавцем Робіт продовжується на кількість прострочених Замовником днів оплати.
- 5.5. У випадку порушення Виконавцем встановлених цим Договором строків проведення профілактичних (планових та позапланових) робіт та/або робіт з модернізації, або строків усунення перешкод у наданні Послуг, Замовник звільняється від оплати вартості Послуг за весь час простою.
- 5.6. У випадку втрати чи пошкодження Технічних засобів Виконавця, переданих Замовнику у строкове оплатне користування, Замовник повинен відшкодувати Виконавцю витрати на придбання нових чи ремонт пошкоджених Технічних засобів Виконавця протягом 10 (десяти) банківських днів з моменту отримання відповідного рахунку від Виконавця. З моменту відшкодування Виконавцю вказаних витрат, до Замовника переходить право власності на втрачені чи пошкоджені Технічні засоби Виконавця.
- 5.7. Сплата штрафних санкцій не звільняє Сторони від виконання обов'язків за даним Договором.

## **6. Форс-мажор**

- 6.1. Сторони звільняються від відповідальності за часткове чи повне невиконання договірних зобов'язань, якщо таке невиконання є наслідком дії обставин форс-мажору. До форс-мажорних обставин належать: обставини непереборної сили або події надзвичайного характеру, такі як війна, пожежа, повінь, землетрус; заборонні заходи органів законодавчої та/або виконавчої влади, що виникли після укладення цього Договору та які Сторони не могли передбачити або запобігти їм прийнятними заходами, якщо ці обставини безпосередньо вплинули на виконання Сторонами своїх зобов'язань за цим Договором або у зв'язку з ним.
- 6.2. Дію форс-мажорних обставин підтверджує Торгово-промислова палата України або інший уповноважений орган.
- 6.3. У разі виникнення зазначених у п.6.1. Договору обставин, заінтересована Сторона протягом 3 (трьох) календарних днів письмово сповіщає іншу Сторону про виникнення таких обставин. Якщо заінтересована Сторона не сповістила у зазначений термін про виникнення обставин непереборної сили або подій надзвичайного характеру, то вона в подальшому не має права посилаючись на вказані обставини як такі, що звільняють її від зобов'язань.

- 6.4. По закінченню дій обставин непереборної сили Сторони продовжують виконувати договірні зобов'язання, якщо інше не буде обумовлено ними додатково.

## **7. Строк дії Договору**

- 7.1. Цей Договір вступає в силу з моменту його підписання Сторонами і діє протягом 1 року до 31 грудня 2023 р.
- 7.2. Договір не може бути достроково розірваний, окрім як за згодою Сторін та у випадках та в порядку, передбачених Договором.
- 7.3. Договір або будь-який додаток до договору може бути достроково розірваний Замовником в односторонньому порядку шляхом направлення письмового повідомлення Замовником Виконавцю про таке розірвання не пізніше ніж за 30 календарних днів до дати розірвання Договору, за умови сплати Виконавцю за Послуги відповідно до розділу 2 цього Договору.
- 7.4. Договір може бути достроково розірваний Виконавцем в односторонньому порядку шляхом направлення письмового повідомлення Замовником Виконавцю про таке розірвання не пізніше ніж за 30 календарних днів до дати розірвання Договору.

## **8. Порядок вирішення спорів**

- 8.1. Сторони будуть всебічно сприяти тому, щоб всі суперечки та непорозуміння, які виникають при виконанні цього Договору та у зв'язку з ним вирішувалися шляхом переговорів та обміну листами між Сторонами.
- 8.2. Усі суперечки та непорозуміння між Сторонами, з яких не було досягнуто згоди, підлягають розгляду у відповідному господарському суді згідно з діючим законодавством України.

## **9. Інші умови Договору**

- 9.1. Відносини Сторін, не врегульовані цим Договором, регулюються чинним законодавством України.
- 9.2. Усі Додатки та додаткові угоди стають невід'ємною частиною цього Договору за умови їх письмового оформлення, підписання уповноваженими представниками обох Сторін та скріплення печатками Сторін.
- 9.3. Жодна зі Сторін не має права передавати свої права та обов'язки за Договором третім особам без письмової згоди іншої Сторони.
- 9.4. Відповідальні представники Сторін та контактні дані служби технічної підтримки Виконавця зазначені в Додатку № 1 до Договору.
- 9.5. Цей Договір укладений українською мовою у двох примірниках по одному примірнику для кожної зі Сторін. Всі примірники Договору мають однакову юридичну силу.
- 9.6. Кожна зі Сторін зобов'язана забезпечити сувору конфіденційність отриманої при виконанні Договору інформації і вжити всіх належних заходів щодо її нерозголошення. Передача зазначеної інформації третім особам, її опублікування або розголошення іншими засобами можуть мати місце тільки за письмовою згодою Сторін, незалежно від причин і строку припинення дії цього Договору, крім випадків, які передбачені чинним законодавством України.
- 9.7. Листування, пов'язане з виконанням, зміною та розірванням Договору, здійснюється рекомендованими листами, телеграмами, за допомогою кур'єрського зв'язку за підписом керівників Сторін та печатками Сторін.



## 10. Місцезнаходження, банківські реквізити та підписи Сторін

### Виконавець

#### ДП "Нетгруп-Сервіс"

Юрид. адреса: 76018, м.Івано-Франківськ,  
вул. Грушевського, 13/6;  
Пошт. адреса: 76018, м.Івано-Франківськ,  
вул. Сахарова, 23  
тел. 0342-595-145, 0342-595-146  
р/р UA473052990000026000005507697  
МФО 305299 в АТ КБ «ПриватБанк»  
ЄДРПОУ 34084125  
ІПН 340841209150  
Свідоцтво № 12888660 від 15.06.2006 р.  
Є платником податку на прибуток на  
загальних підставах

### Замовник

#### Управління з питань цивільного захисту Івано-Франківської облдержадміністрації

Адреса: вул. Дністровська, 30  
м. Івано-Франківськ,  
76018  
Поточний рахунок IBAN №  
UA308201720344210006000007520  
ДКСУ, м. Київ ЄДРПОУ 14373087  
МФО 820172  
Замовник не є платником податку на  
додану вартість  
Телефон (0342) 75-00-29

Директор ДП "Нетгруп-Сервіс"



А.Д. Білейчук

Начальник управління ЦЗ ОДА



М.П.

В.М. Стебницький

*С. Шаворенко*  
*М.П.*

**ДОДАТОК № 1**  
**до договору № 3416707400 від 27 січня 2023 р.**

м. Івано-Франківськ

27 січня 2023 р.

Дочірнє підприємство "Нетгруп-Сервіс", що є юридичною особою за законодавством України та має статус платника податку на прибуток на загальних підставах, надалі «Виконавець», в особі директора Білейчука Андрія Дмитровича й діє на підставі Статуту, з однієї сторони та

Управління з питань цивільного захисту Івано-Франківської обласної державної адміністрації, що є юридичною особою за законодавством України та має статус платника податку на прибуток на загальних підставах, надалі — «Замовник», в особі начальника управління Стебницького Володимира Мировича, який діє на підставі Положення, з іншої сторони, (далі разом — «Сторони»), а кожна окремо-«Сторона»), уклали цей Додаток № 1 про наступне:

1. Відповідальні представники Сторін:

**З боку Виконавця:**

|                         | ПІБ                        | Телефон                              | e-mail                                             |
|-------------------------|----------------------------|--------------------------------------|----------------------------------------------------|
| Адміністративні питання |                            | +38 067 343 0834                     | andriy.bileychuk@netgroup.ua<br>office@netgroup.ua |
| Фінансові питання       | Бухгалтерія                | +38 034259-51-45<br>+38 034259-51-46 | buh@netgroup.ua                                    |
| Технічні питання        | Служба технічної підтримки | +38 034259-51-45                     | support@netgroup.ua<br>mailto:noc@vegatele.com     |

**З боку Замовника:**

|                         | ПІБ                                       | Телефон             | e-mail             |
|-------------------------|-------------------------------------------|---------------------|--------------------|
| Адміністративні Питання | Шкворченко Сергій Миколайович             | +380 (67) 343-47-87 | gfmoguns@ukr.net b |
| Фінансові питання       | Бухгалтерія                               | +380 (342) 75-00-29 | buh_czn@ukr.net    |
| Технічні питання        | Провідний інженер Балан Василь Михайлович | +380 (97) 257-49-48 | uns@if.gov.ua      |

2. Цей Додаток складений в двох екземплярах для кожної зі Сторін, є невід'ємною частиною Договору № 3416707400 від 27 січня 2023 р. і вступає в силу з моменту підписання обома Сторонами.

**Виконавець**

**Замовник**

Директор ДП "Нетгруп-Сервіс"

Начальник управління ЦЗ ОДА



А.Д. Білейчук

М.П.



В.М. Стебницький



**ДОДАТОК № 2**  
**до договору № 3416707400 від 22 січня 2023 р.**

м. Івано-Франківськ

22 січня 2023 р.

**Дочірнє підприємство “Нетгруп-Сервіс”**, що є юридичною особою за законодавством України та має статус платника податку на прибуток на загальних підставах, надалі «**Виконавець**», в особі директора Білейчука Андрія Дмитровича, який діє на підставі Статуту, з однієї сторони та **управління з питань цивільного захисту Івано-Франківської обласної державної адміністрації**, що є юридичною особою за законодавством України та має статус платника податку на прибуток на загальних підставах, надалі — «**Замовник**», в особі начальника управління Стебницького Володимира Мироновича, який діє на підставі Положення, з іншої сторони (далі разом — «Сторони», а кожна окремо — «Сторона»), уклали цей Додаток № 2 про наступне:

**1. Визначення термінів**

**СТП** — служба технічної підтримки. Працює щодня, за графіком з 08:00 ранку до 01:00 ночі.

**Недоступність сервісу (послуги)** – ситуація, за якої Замовник не може скористатися послугою в межах її звичайних параметрів визначених Договором, що може бути викликана неполадками (проблема) з боку Виконавця, Замовника чи третіх осіб.

**Точка демаркації, в якій проходить межа відповідальності Сторін** – порт на активному обладнанні Виконавця, до якого підключене кінцеве обладнання Замовника (мережа до порту – сфера відповідальності Виконавця, після порту і до кінцевого обладнання Замовника - сфера відповідальності Замовника), якщо інше не передбачено домовленостями Сторін

**2. Повідомлення про недоступність послуги**

2.1. Процес виявлення несправностей може бути ініційований Виконавцем або Замовником.

2.2. У випадку, якщо Виконавець виявляє недоступність сервісу, що впливає на Послугу, СТП Виконавця інформує Замовника телефоном або електронною поштою, зазначеними в Додатку 1 до цього Договору.

2.3. У випадку, якщо недоступність сервісу була виявлена Замовником, Замовник має звернутись до СТП Виконавця за телефоном або електронною поштою, зазначеними в Додатку 1 до цього Договору. Повідомляючи про несправність, Замовник повинен надати таку інформацію:

- Найменування Послуги
- № договору
- Актуальні контактні дані для комунікації
- Час виявлення несправності
- Характер несправності

2.4. Перший звіт про процес усунення несправності надається через 1 годину з моменту отримання СТП звернення Замовника. Інтервал подальших повідомлень про усунення несправності повідомляється Замовнику, на основі початкового аналізу, що проводиться СТП, у кожному окремому випадку.

2.5. Якщо повідомлення про несправність мережі/лінії надходять повторно, СТП Виконавця повинна вдатись до заходів з остаточного усунення несправності. При цьому відлік Недоступності сервісу ведеться до остаточного усунення проблеми.

2.6. У випадку, якщо Виконавець знаходить несправності, дефекти або інші властивості обладнання Замовника, які можуть негативно вплинути на функціонування мережі Виконавця, Замовник зобов'язаний усунути будь-які невідповідності в межах визначеного узгодженого Сторонами часу.

- 2.7. Якщо несправність виявлена з боку обладнання Замовника, час відсутності серв. через таку несправність не враховується, як час недоступності послуги.
- 2.8. Якщо Замовник не усуває проблему на обладнанні, що знаходиться в його розпорядженні, Виконавець має право обмежити або призупинити постачання Послуг для Замовника, попередивши про це Замовника письмово (електронною поштою).

### **3. Процедура усунення несправності**

3.1. Після відновлення обслуговування, СТП Виконавця звітує по телефону та на електронну пошту Замовника про усунення несправності. Таке повідомлення (звіт) надсилається протягом 15 (п'ятнадцять) хвилин з моменту усунення несправності. Повідомлення (звіт) повинен містити наступну інформацію:

- що проблема усунена, точний час (година та хвилини) та Послуга надається в повному обсязі;

- прохання надати інформацію чи дійсно Послуга надається належним чином та надати зворотню відповідь на предмет коректності надання Послуги.

3.2. Якщо протягом 60 (шістдесяти) хвилин, з моменту направлення Виконавцем Замовнику повідомлення (звіту), що зазначене в п. 3.1. даного Додатку, від Замовника отримано інформацію, що Послуга працює неналежним чином, то відлік відсутності або надання Послуги неналежним чином відновлюється.

3.3. Якщо протягом 60 (шістдесяти) хвилин, з моменту направлення Замовнику повідомлення (звіту), що зазначене в п. 3.1. даного Додатку від Замовника не отримано зворотного повідомлення на предмет коректності надання Послуги, то вважається, що Послуга надається належним чином з моменту направлення Виконавцем Замовнику повідомлення (звіту).

3.5. Якщо проблема не розв'язується задовільним чином або проблема вимагає для розв'язання більшої уваги, Замовник може звернутися до відповідального представника Виконавця з адміністративних питань, зазначеного в п. 1 Додатку 1 до Договору.

### **4. Планові перерви у роботі**

4.1. Про планові перерви у роботі, які настануть згідно п. 2.1.4 даного Договору, СТП Виконавця повідомляє Замовника електронною поштою, вказавши:

- ідентифікатор Послуги;
- заплановану дату, час та тривалість проведення робіт;
- опис робіт.

4.2. Виконавець докладає зусиль для якнайшвидшого завершення робіт по обслуговуванню, особливо коли необхідно призупинити постачання Послуг з метою проведення таких робіт.

### **5. Доступ до обладнання**

5.1. У погоджений Сторонами час, Замовник надає доступ до приміщень які знаходяться в його управлінні та в яких надається послуга або знаходиться встановлене для надання послуги обладнання, якщо такий доступ необхідний Виконавцю, для обслуговування встановленого для виконання послуги обладнання чи усунення пошкоджених каналів зв'язку.

5.2. Час протягом якого Виконавець не може усунути недоступність послуги, через відсутність доступу до приміщень, які знаходяться під контролем Замовника, не зараховується до часу недоступності послуги.

### **7. Визначення доступності Послуги**

7.1. Облік часу недоступності послуги, починається у час отримання СТП повідомлення про виявлення несправності Замовником, або з моменту виявлення несправності Виконавцем, залежно від того, що відбулося раніше.

7.2. Якщо про заплановані роботи не було повідомлено у визначені даним Додатком терміни, час простою, який стався через проведення таких робіт, буде реєструватися як



9  
несправність, а пов'язаний з цим час простою реєструватиметься як частина часу, коли Послуга була недоступною.

7.3. У разі використання Замовником декількох послуг одночасно, доступність послуги розраховується та застосовується до кожної послуги окремо.

7.4. Не вважаються часом перерви Послуги:

- час, витрачений Виконавцем на одержання доступу до обладнання, що розташоване на території підконтрольній Замовнику, або третім особам на території яких розміщується Замовник;
- перерви в наданні Послуг, що викликані навмисними або ненавмисними діями Замовника чи третіх осіб, в зоні відповідальності Замовника;
- перерви в наданні Послуг, які сталися внаслідок протиправних дій третіх осіб, рішень та/або дій органів державної влади, правоохоронних органів, прийняття нормативно-правових актів, що суттєво впливають на надання Послуги;
- перерви в наданні Послуг та затримки у відновленні працездатності послуги, що викликані відмовою та нездатністю співробітників Замовника забезпечити сприяння співробітникам Виконавця у встановленні причин та усуненні несправностей;
- перерви в наданні Послуг та затримки в відновленні працездатності Послуги, що викликані відсутністю живлення на обладнанні Замовника, чи обладнанні Виконавця розміщеному на території Замовника;
- перерви у наданні Послуги, що виникли з причини форс-мажорних обставин за умови, що Виконавець повідомив про настання таких подій.

8. Цей Додаток складений в двох екземплярах для кожної зі Сторін, є невід'ємною частиною Договору №3416707400 від 27 січня 2023 р. і вступає в силу з моменту підписання обома Сторонами.

**Виконавець**

Директор ДП "Нетгруп-Сервіс"



А.Д. Білейчук

**Замовник**

Начальник управління ЦЗ ОДА



В.М. Стебницький

М.П.

**ДОДАТОК № 3**  
**до Договору №3416707400 від 27 січня 2023 р.**

м. Івано-Франківськ

27 січня 2023 р.

**Дочірнє підприємство “Нетгруп-Сервіс”**, що є юридичною особою за законодавством України та має статус платника податку на прибуток на загальних підставах, надалі «**Виконавець**», в особі директора Білейчука Андрія Дмитровича, який діє на підставі Статуту, з однієї сторони та **Управління з питань цивільного захисту Івано-Франківської обласної державної адміністрації**, що є юридичною особою за законодавством України та має статус платника податку на прибуток на загальних підставах, надалі — «**Замовник**», в особі начальника управління Стебницького Володимира Мироновича, який діє на підставі Положення, з іншої сторони, (далі разом — «Сторони», а кожна окремо - «Сторона»), уклали цей Додаток, про наступне:

1. Відповідно до Договору №3416707400 від 27 січня 2023 р. «Договір надання доступу до електронної комунікаційної мережі» Виконавець надає, а Замовник сплачує послуги згідно Специфікації послуги:

**СПЕЦИФІКАЦІЯ ПОСЛУГ**

| №                                           | Перелік послуг                                                                                           | Ємність каналу | Ціна, грн. з ПДВ |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------------|
| <b>Регулярні щомісячні платежі</b>          |                                                                                                          |                |                  |
| 1                                           | Абонплата за шлюз Vlan 610 за адресою м. Івано-Франківськ, вул. Незалежності, 83.                        |                | 165              |
| 2                                           | Абонплата за підключену точку доступу до Vlan 610 за адресою м. Івано-Франківськ, вул. Грушевського, 21. | 50 Мбіт/с      | 300              |
|                                             | Абонплата за підключену точку доступу до Vlan 610 за адресою м. Івано-Франківськ, вул. Незалежності, 83. | 50 Мбіт/с      | 300              |
| <b>Сумарна щомісячна абонентська плата:</b> |                                                                                                          |                | <b>765</b>       |

\*Замовник надає власне обладнання, попередньо узгоджене з Виконавцем

2. Термін підключення замовника — до \_\_\_\_\_ робочих днів, з моменту надходження коштів за підключення на розрахунковий рахунок Виконавця.
3. Цей Додаток складений в двох екземплярах, для кожної зі Сторін, є невід'ємною частиною Договору №3416707400 від 27 січня 2023 р. і вступає в силу з моменту підписання обома Сторонами.

**Виконавець**

Директор ДП “Нетгруп-Сервіс”



А.Д. Білейчук

Начальник управління ЦЗ ОДА



В.М. Стебницький

М.П.