

ДОГОВІР № 5039
про надання електронних комунікаційних послуг

м. Полтава

“30” січня 2024 р.

НАУКОВО-ВИРОБНИЧЕ ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ “СОЛВЕР” (Включено до реєстру постачальників електронних комунікаційних мереж та послуг НКЕК за № 1436 від 30.08.2022 р.), іменоване надалі **Оператор**, в особі директора **Макарова Володимира Валентиновича**, що діє на підставі Статуту, з однієї сторони, і

РЕГІОНАЛЬНЕ ВІДДІЛЕННЯ ФОНДУ ДЕРЖАВНОГО МАЙНА УКРАЇНИ ПО ПОЛТАВСЬКІЙ ТА СУМСЬКІЙ ОБЛАСТЯХ, іменоване надалі **Споживач**, в особі **Начальника Регіонального відділення Смірновій Ірини Вікторівни**, що діє на підставі Положення про Регіональне відділення, з іншої сторони (далі разом – “Сторони”, а кожна окремо – “Сторона”), уклали цей Договір про надання електронних комунікаційних послуг (надалі – “Договір”) про наступне:

1. Предмет договору

1.1. Споживач замовляє, а **Оператор** на умовах, передбачених даним Договором за завданням **Споживача** на свій ризик та власними засобами зобов’язується надати електронну комунікаційну послугу - підключення обладнання **Споживача** та надання доступу до мережі Internet, код ДК 021: 2015 72410000-7 “Послуги провайдерів”, (надалі “Послуга”) відповідно до Замовлення на послуги до даного Договору, а **Споживач** в свою чергу зобов’язується прийняти та оплатити всі надані послуги.

2. Права та обов’язки сторін

2.1. Оператор зобов’язаний:

- 2.1.1. Забезпечувати безперебійне і якісне надання **Споживачу** електронних комунікаційних послуг.
- 2.1.2. Надавати **Споживачу** Послуги цілодобово на умовах та в порядку, передбачених Договором, Угодою про рівень якості Послуг та Замовленням на послуги.
- 2.1.3. Направляти безоплатно **Споживачу** рахунки для оплати належних за Договором платежів та Акти здачі-прийняття наданих Послуг.
- 2.1.4. Протягом строку дії цього Договору забезпечувати якість Послуг та працездатність каналів доступу у відповідності із технічними параметрами та якісними показниками, визначеними Замовленням на послуги та Угодою про рівень якості Послугу (надалі “Додаток”, а при спільному згадуванні “Додатки”), що є невід’ємними частинами цього Договору.
- 2.1.5. Проводити планові профілактичні роботи та роботи з модернізації каналів доступу (надалі – “Планові роботи”) на умовах та в порядку зазначених в Угоді про рівень якості Послуг.
- 2.1.6. У разі отримання від **Споживача** повідомлення про аварійну недоступність Послуг (несправності та перерви в наданні Послуг, несправності в роботі Обладнання, якщо таке передане **Споживачу**), усунути аварійну недоступність Послуг та відновити доступність Послуг на умовах та в порядку зазначених в Угоді про рівень якості послуг.
- 2.1.7. Дотримуватися технічних вимог установлених для електронних комунікаційних мереж.
- 2.1.8. Надавати інформацію про зміни в правилах користування, тарифах та про нові Послуги, а також іншу інформацію, передбачену чинним законодавством України, по телефону, поштою та за допомогою засобів електронного доступу.
- 2.1.9. Розглядати скарги та заяви **Споживача** у терміни, передбачені чинним законодавством, та інформувати його про результати розгляду.

2.2. Оператор має право:

- 2.2.1. Призупинити надання послуг або припинити дію Договору у разі порушення **Споживачем** договірних зобов’язань, передбачених Договором і Додатками до нього.
- 2.2.2. Скорочувати перелік, тимчасово припиняти або припиняти надання послуг відповідно до Закону України “Про електронні комунікації” та Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг.
- 2.2.3. Для здійснення будівельних робіт, а саме прокладання кабелю, залучати інших осіб (субпідрядників) залишаючись відповідальним перед **Споживачем** за результат їхньої роботи.

2.3. Споживач зобов’язаний:

- 2.3.1. Своєчасно та у повному обсязі сплачувати **Оператору** належні за даним Договором платежі.
- 2.3.2. У випадку виникнення зауважень щодо якості надаваних Послуг негайно повідомляти про це **Оператора** за телефонами та на електронну адресу служби технічної підтримки **Оператора**, що наведені в Угоді про рівень якості Послуг.
- 2.3.3. У разі не отримання рахунку до 5 (п’ятого) числа поточного місяця, **Споживач** звертається до **Оператора** за наданням рахунку.
- 2.3.4. У випадку зміни контактних даних (e-mail, телефонний номер, поштова адреса) повідомити нові дані **Оператору** протягом 5-ти робочих днів у письмовій формі.
- 2.3.5. Надавати персоналу **Оператора** доступ до своїх приміщень, необхідного телекомунікаційного обладнання, що забезпечує надання Послуг для виконання робіт з підключення Послуги та по відновленню Доступності Послуг. **Споживач** самостійно погоджує з Орендодавцем умови та час проведення робіт з підключення та відновлення Доступності Послуг персоналом **Оператора**. Для отримання необхідного доступу до приміщень персонал **Оператора** пред’являє свої службові посвідчення.
- 2.3.6. Не допускати використання на комерційній основі послуг, що надаються **Оператором**, для надання електронних комунікаційних послуг третім особам.

2.3.7. Не використовувати кінцеве обладнання для вчинення протиправних дій або дій що суперечать інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку.

2.3.8. Суворо дотримуватися Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених Постановою КМУ від 11 квітня 2012 року, Закону України “Про електронні комунікації” від 01.01.2022 року і інших нормативно-правових актів, що визначають порядок надання та отримання телекомунікаційних послуг.

Порушеннями норм під час роботи в мережі Інтернет вважаються:

- несанкціонована масова розсилка інформації;
- поширення інформації, яка ображає честь і гідність інших осіб, а також інформації нецензурного змісту;
- порушення авторських прав;
- порушення громадських правил моралі, наклеп, незаконний доступ до інших комп’ютерів, підміна MAC- та IP-адреси;
- участь в DOS і DDOS атаках;
- розповсюдження вірусів, програм-“червів”, “троянських коней”, шкідливих програм, які можуть бути використані для злому інших комп’ютерів та інша деструктивна діяльність (злам, сканування, аналіз чужого трафіка) або бездіяльність, за якою **Оператор** вирішить, що вона наносить шкоду користувачам чи репутації **Оператора**, включаючи дії, які обмежують або перешкоджають вільному доступу або використанню ресурсів мережі Інтернет іншими користувачами.

2.3.9. Утримувати у справному стані кінцеве обладнання та абонентську проводку в межах будинку, квартири, приміщення, присадибної ділянки.

2.4. Споживач має право:

2.4.1. Отримувати Послуги, які надаються **Оператором** за Договором, відповідно до технічних характеристик, вказаних в Додатках до Договору.

2.4.2. Змінити перелік послуг, якими користується, шляхом підписання Додаткової угоди до Договору, або припинити дію Договору, письмово попередивши про це **Оператора** не менш ніж за 30 днів до дати припинення договірних відносин та за умови сплати вартості наданих послуг.

2.4.3. Тимчасово призупинити отримання Послуг за Договором шляхом направлення **Оператору** відповідного письмового повідомлення на умовах, що зазначені у р. 4 цього Договору.

2.4.4. Оскаржити неправомірні дії **Оператора** згідно з чинним законодавством.

2.5. Сторони зобов’язані:

2.5.1. Сторони погодились, що текст Договору, будь-які матеріали, інформація та відомості, які стосуються Договору, є конфіденційними і не можуть передаватися третім особам без попередньої письмової згоди іншої сторони договору, крім випадків, коли таке передавання пов’язане з одержанням офіційних дозволів, документів для виконання договору або оплати податків, інших обов’язкових платежів, а також у випадках, передбачених чинним законодавством, яке регулює зобов’язання Сторін Договору.

2.5.2. Повідомляти іншу Сторону про зміни реквізитів, наведених в Договорі, протягом 10 (десяти) календарних днів з моменту їх зміни.

2.6. Сторони мають інші права та виконують інші обов’язки, передбачені Договором та чинним законодавством України.

3. Вартість і порядок розрахунків

3.1. Вартість Робіт та Послуг, зазначається в Замовленні на послугу, що є невід’ємною частиною Договору.

3.2. Вартість матеріалів (обладнання), необхідних для підключення до мережі Інтернет, включається у вартість наданих послуг.

3.3. Вартість Робіт за Замовленням на послугу оплачується **Споживачем** після підписання Сторонами такого Замовлення протягом 3 (трьох) банківських днів з моменту отримання направленого **Оператором** рахунку на оплату.

3.4. Щомісячна оплата **Споживачем** починається з дати передачі у користування каналу, що оформлюється Актом здачі-приймання робіт (надання послуг) і підписується Сторонами.

3.5. **Споживач** за послуги по підключенню перераховує **Оператору** 100 (сто відсотків) ціни (з урахуванням ПДВ), зазначеної в Замовленні на послугу до Договору, протягом 3 (трьох) банківських днів з моменту виставлення рахунку на оплату таких послуг. Вартість матеріалів (обладнання) необхідних для підключення до мережі Інтернет включається у вартість наданих послуг.

3.6. **Споживач** здійснює розрахунки з **Оператором** за надані за розрахунковий місяць Послуги у національній валюті України шляхом перерахування відповідних сум на поточний рахунок **Оператора** щомісячно, до 15 (п’ятнадцятого) числа поточного місяця, з обов’язковим посиланням на номер відповідного рахунку, виставленого **Оператором** або на номер договору. Не отримання з будь-яких причин рахунку на оплату послуг від Оператора не звільняє Споживача від обов’язку сплати платежів, передбачених Додатками у встановлений Договором строк.

3.7. Після закінчення кожного розрахункового періоду (поточного місяця) Оператор направляє Споживачу акт наданих послуг в двох примірниках для підписання. Споживач належним чином підписує та повертає Оператору такий акт протягом 10 (десяти) робочих днів з моменту його отримання. У випадку неповернення Споживачем акту наданих послуг протягом вказаного терміну та відсутності обґрунтованих письмових заперечень Споживача, послуги, зазначені в такому акті, вважаються прийнятими Споживачем, а акт вважається таким, що підписаний представниками обох сторін.

3.8. У випадку зміни законодавчих і нормативних актів, тарифів і зборів НКЕК (інших структур і органів зв’язку), введення інших обов’язкових платежів, а також зміни індексу цін на території України, **Оператор** вправі в безумовному порядку переглянути ціни, попередивши **Споживача** не менш, ніж за 15 днів до введення нових цін на послуги.

3.9. У випадку тимчасового припинення надання послуг згідно п. 4.1.2. та п. 4.1.5. вартість послуг за весь період сплачується **Споживачем** у повному обсязі.

3.10. У випадку виникнення Аварійної недоступності Послуг за Договором, строк що перевищує узгоджені терміни усунення Аварійної недоступності Послуг вважається простоем надання Послуг та **Споживачем** не оплачується.

3.11. Час проведення Планових робіт не вважаються простоем надання Послуг та оплачується **Споживачем** в повному обсязі.

3.12. У випадку виникнення Аварійної недоступності Послуг або порушення **Оператором** порядку та строків проведення Планових робіт, **Оператор** фіксує час простою в наданні Послуг за Договором в Акті приймання – передачі наданих Послуг за місяць, у якому простій мав місце. На підставі цього Акту **Оператор** зменшує вартість Послуг за Договором на наступний місяць шляхом відповідного корегування рахунку на оплату.

3.13. Загальна вартість договору складає 1520,00 грн (п'ятнацять тисяч п'ятсот двадцять грн 00 коп.)

4. Умови тимчасового припинення та розірвання договору

4.1. Надання електронних комунікаційних послуг відповідно до Договору може бути тимчасово припинено у таких випадках:

4.1.1. За заявою **Споживача** на термін, що не перевищує 1 (один) календарний місяць.

4.1.2. У зв'язку з заборгованістю з оплати послуг понад строк чи суму, зазначені у Договорі та Додатків до Договору.

4.1.3. У зв'язку з проведенням **Оператором** Планових робіт, ремонтних чи інших робіт, виконання яких унеможливує надання послуг.

4.1.4. У зв'язку з виникненням форс-мажорних обставин відповідно до р. 6 Договору.

4.1.5. У зв'язку з недотриманням п. 2.3.8. Договору, після повідомлення **Оператором** **Споживача** про виявлені порушення з його боку шляхом направлення електронного листа на e-mail або в усній формі за номером телефону, використовуючи контактні дані, надані **Споживачем**, до повного усунення виявлених порушень.

4.2. **Оператор** та **Споживач** зберігають за собою право розірвати Договір при невиконанні його умов, при відсутності потреби в наданих по Договору послуг з боку **Споживача**, та за згодою Сторін або іншим чином у відповідності з чинним законодавством України та цим Договором, шляхом письмового повідомлення від однієї із Сторін не пізніше, ніж за 30 (тридцять) календарних днів до моменту планованого розірвання.

4.3. При розірванні Договору **Споживачеві** протягом 10 (десяти) банківських днів, з дати розірвання Договору, повертається частина авансу, що залишилася.

4.4. При розірванні Договору **Оператор** повертає власне обладнання, що застосовувалося для надання Послуг **Споживачеві**.

5. Відповідальність сторін

5.1. Сторони несуть взаємну відповідальність за неналежне виконання своїх зобов'язань.

5.2. **Оператор** не несе матеріальної відповідальності перед **Споживачем** на умовах, що зазначені в р. 6 цього Договору, або з вини **Споживача** та у випадках, передбачених чинним законодавством.

5.3. **Оператор** не несе відповідальності за неможливість виконання умов цього Договору внаслідок дії або бездіяльності третіх осіб, що безпосередньо впливають на виконання умов цього Договору.

5.4. **Оператор** не несе відповідальності за протиправні незаконні дії, зроблені **Споживачем** з використанням наданого доступу до електронної комунікаційної мережі та зміст інформації, що передається електронними комунікаційними мережами, технічними засобами електронних комунікацій.

5.5. У разі затримки оплати чи несплати **Споживачем** Послуги в повному обсязі понад 15 (п'ятнадцять) днів, **Оператор** направляє **Споживачу** письмове (на поштову адресу, e-mail, факсом) чи усне (на телефонний номер зазначений в р. 10 Договору) попередження з встановленням граничного строку оплати. У разі несплати **Споживачем** заборгованості в граничний строк оплати встановлений **Оператором**, **Оператор** має право відмовити **Споживачеві** в подальшому наданні Послуги до повної оплати заборгованості.

Припинення надання Послуг не звільняє **Споживача** від оплати заборгованості.

Відновлення надання Послуг за Договором здійснюється протягом 2 (двох) робочих днів з моменту надходження на розрахунковий рахунок **Оператора** сплати заборгованості та неустойки.

5.6. При несвоєчасній сплаті чи несплаті заборгованості **Споживачем** за надані Послуги **Оператор** має право нараховувати пеню, яка обчислюється від вартості неоплачених Послуг у розмірі облікової ставки НБУ, що діяла у період, за який нараховується пеня, за кожну добу затримки оплати.

6. Форс-мажорні обставини

6.1. Сторони не несуть відповідальності за невиконання або обмеження виконання Договору, якщо таке викликано дією непереборних сил (землетрус, повінь, ураган тощо), передбачити які на момент підписання Договору було неможливо, а саме: військові дії, суспільні безладдя, стихійні лиха, пожежі а також рішення органів влади та управління, які роблять неможливим або обмежують подальше виконання Договору.

6.2. Сторона, для якої стало неможливим виконання обов'язків за цим Договором через дію обставин Форс-мажору повинна негайно, але не пізніше ніж в три денний термін повідомити іншу Сторону про початок, а потім закінчення дії цих обставин.

6.3. Сторона, для якої виникли обставини Форс-мажору, на вимогу іншої Сторони повинна надати підтвердження Торгово-Промислової Палати, щодо виникнення обставин Форс-мажору.

7. Порядок вирішення спорів

7.1. Будь-які питання, прямо не врегульовані цим Договором, вирішуються у відповідності до чинного законодавства України.

7.2. Усі спори або розбіжності, що виникли між Сторонами за цим Договором або в зв'язку з ним вирішуються шляхом переговорів. Досудове врегулювання спорів є обов'язковим.

7.3. Усі спори між Сторонами, в яких не було досягнуто згоди, вирішуються в суді у порядку, передбаченому чинним законодавством, за місцем реєстрації **Оператора**.

8. Додаткові умови

8.1. Жодна зі сторін не має права передавати свої права за даним Договором третій стороні.

8.2. Всі зміни та доповнення до даного Договору оформлюються шляхом підписання Додаткової угоди уповноваженими представниками сторін. Усі Додаткові угоди до цього Договору та Листи є його невід'ємними частинами.

8.3. Отримання оплати за перелік послуг, що наведені у Додатках до цього Договору вважається згодою Споживача з умовами Договору та/або Додаткової угоди, а Договір та/або Додаткова угода вважаються укладеними, навіть у разі не отримання Оператором оригіналу Договору та/або Додаткової угоди, засвідчених належним чином з обох сторін.

8.4. Укладаючи даний Договір, Сторони підтверджують, що кожна із сторін діє в межах своїх повноважень і на підставі законодавства України. Уповноважені особи сторін для підписання даного Договору та всіх інших документів по ньому, легітимні і не являються відстороненими від виконання своїх обов'язків, а інформація надана ними при підписанні даного договору є достовірною і дійсною на дату його укладення.

8.5. У випадках, не передбачених цим Договором, Сторони керуються Цивільним кодексом України, Господарським кодексом України, Законом України "Про електронні комунікації", Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг, Вимогами до договору про надання електронних комунікаційних послуг та іншими нормативно-правовими актами.

8.6. Договір складений у двох примірниках, які мають однакову юридичну силу.

8.7. НВ ТОВ "СОЛВЕР" включено до реєстру постачальників електронних комунікаційних мереж та послуг НКЕК за № 1436 від 30.08.2022 р.

8.8. Оператор перебуває на загальній системі оподаткування, є платником податку на прибуток та податку на додану вартість, по ставкам визначених законодавством України.

8.9. Своім підписом під цим Договором кожна із Сторін Договору відповідно до Закону України "Про захист персональних даних" надає іншій Стороні однозначну беззастережну згоду (дозвіл) на обробку персональних даних у письмовій та/або електронній формі в обсязі, що міститься у цьому Договорі, рахунках, актах, накладних та інших документах, що стосуються цього Договору, з метою забезпечення реалізації цивільно-правових, господарсько-правових, адміністративно-правових, податкових відносин у сфері бухгалтерського обліку, а також підтверджує, що отримала повідомлення про включення персональних даних до бази персональних даних іншої Сторони, та що повідомлена про свої права, як суб'єкта персональних даних, які визначені ст. 8 Закону України "Про захист персональних даних", а також мету збору цих даних та осіб, яким ці дані передаються. Сторони зобов'язуються забезпечити виконання вимог Закону України "Про захист персональних даних", включаючи забезпечення режиму захисту персональних даних від незаконної обробки та незаконного доступу до них, а також забезпечувати дотримання прав суб'єкта персональних даних згідно з вимогами Закону України "Про захист персональних даних".

9. Термін дії Договору

9.1. Даний Договір набуває чинності з моменту його підписання Сторонами, але умови договору застосовуються до відносин між Сторонами, які виникли з 01.01.2024 року, і діють до 31.12.2024 року.

9.2. Договір є укладеним з моменту досягнення Сторонами згоди щодо всіх його умов, його підписання уповноваженими представниками Сторін та скріплення печатками Сторін.

9.3. Договір вважається виконаним, коли Сторони виконали всі свої зобов'язання по даному Договору.

10. Місце знаходження, банківські реквізити та підписи сторін

Оператор

НВ ТОВ "СОЛВЕР"

Юридична адреса: 36037 Україна, м. Полтава

пр.-т. Вавилова, 3, к. 51

Поштова адреса: 36003, м. Полтава а/с 1700

Код ЄДРПОУ: 21042304

Банківські реквізити:

№ IBAN: UA483003460000026005018444501

Банк: АТ "СЕНС БАНК"

ІПН: 210423016335

т. (0532) 629998, 629999

Макаров В.В.

Директор НВ ТОВ "СОЛВЕР"

Споживач

РЕГІОНАЛЬНЕ ВІДДІЛЕННЯ ФОНДУ ДЕРЖАВНОГО МАЙНА УКРАЇНИ ПО ПОЛТАВСЬКІЙ ТА СУМСЬКІЙ ОБЛАСТЯХ

Юридична адреса: 36014, м. Полтава, вул.

Небесної Сотні, буд. 1/23

Поштова адреса: 36014, м. Полтава, вул.

Небесної Сотні, буд. 1/23

Код ЄДРПОУ: 42769539

Банківські реквізити:

№ IBAN: UA708201720343120002000018853

Банк: ДКСУ у м. Київ

ІПН: 427695316010

т. (0532) 562722, (0532) 562732

e-mail: ry53.fdmu@gmail.com

Смірнова І.В.

Начальник Регіонального відділення

М.П.



Гриша Володудова
Вікторія Мисюків

ЗАМОВЛЕННЯ НА ПОСЛУГИ № 1

м. Полтава

“30” січня 2024 р.

1. Адреса для надання послуг:

№	Адреса підключення
1.	м. Полтава, вул. Небесної Сотні, буд. 1/23, пов. 4, оф. 402

2. Технічні характеристики:

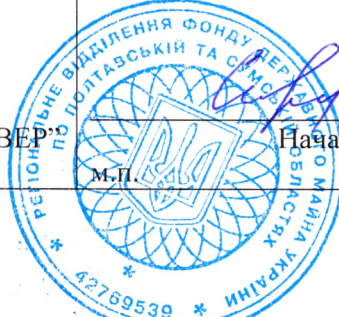
- Швидкість – 50 Мбіт/с;
- Режим роботи – цілодобово;
- Працездатність – не нижче 99,5%;
- Інтерфейс – Ethernet.

3. Розрахунок вартості послуг.

Плата за Послуги, що надаються по цьому Договору, складається з Плати за організацію підключення обладнання до мережі Інтернет та абонентської плати за використання послуги.

№ п/п	Найменування послуг	Ціна грн без ПДВ	ПДВ (20%) грн	Ціна грн з ПДВ
1.	Організація підключення обладнання до мережі Internet	0,00	0,00	0,00
2.	Щомісячна абонентська плата за послуги електронного зв'язку мережі Internet	800,00	160,00	960,00

4. Даний Додаток діє з “01” січня 2024 р. і є невід'ємною частиною Договору № 5039 від “30” січня 2024 р.

Оператор	Споживач
 Макаров В.В. Директор НВ ТОВ “СОЛВЕР” М.П.	 Смірнова І.В. Начальник Регіонального відділення М.П.

УГОДА ПРО РІВЕНЬ ЯКОСТІ ПОСЛУГ

Ця Угода про рівень якості Послуг (надалі – також "Угода") є невід'ємною частиною Договору, укладеного між **Споживачем** і **Оператором**.

1. Технічні характеристики Послуг

1.1. Технічні характеристики Послуг, технічні параметри послуг з доступу, адреси об'єктів, між якими організовується доступ (кінцеві точки доступу), адреси об'єктів встановлення Обладнання (у випадку його встановлення), вартість Послуг, тощо, зазначаються в Замовленнях на Послуги, які складаються та підписуються Сторонами для кожного доступу окремо у вигляді Додатків до Договору.

2. Доступність Послуг

2.1. Послуги за Замовленням вважаються доступними, якщо всі технічні параметри Послуг відповідають значенням, наведеним у такому Замовленні на послуг та Угоді.

2.2. Послуги вважаються тимчасово заплановано недоступними внаслідок проведення Планових робіт згідно п. 3. Угоди.

2.3. Послуги за Замовленням вважаються аварійно недоступними, якщо будь-який параметр Послуг не відповідає значенню наведеному у відповідному Замовленні на Послуги.

3. Порядок та строки проведення Планових робіт

3.1. **Оператор** має право проводити Планові роботи на умовах та в порядку, встановлених цією Угодою.

3.2. Проведення **Оператором** Планових робіт призводить до Запланованої недоступності Послуг (ЗНП) на час проведення Планових робіт, та не призводить до Аварійної недоступності Послуг. Повідомлення про заплановані роботи розміщується на офіційній сторінці **Оператора** <https://optinet.online/> за 2 дні до початку проведення таких робіт.

3.3. Загальна тривалість ЗНП становить:

Загальна тривалість ЗНП	
Загальна тривалість ЗНП за один календарний місяць, не більше	8 годин
Загальна тривалість ЗНП за один рік, не більше	48 годин

4. Порядок та строки усунення Аварійної недоступності Послуг (АНП)

4.1. У випадку виникнення Аварійної недоступності Послуг, **Споживач** повідомляє про це представників технічної підтримки **Оператора** за номером телефону або за електронною адресою, що зазначені у п. 5 цієї Угоди.

4.2. Початком періоду АНП вважається отримання **Оператором** від **Споживача** повідомлення за телефоном або на електронну адресу представників технічної підтримки **Оператора** за фактом Недоступності Послуги.

4.3. Повідомлення направляється у довільній формі із зазначенням місця фактичного надання Послуг та ознак наявної АНП (наприклад, повна непрацездатність Каналу, не проходження пакетів по Каналу, наявність помилок та втрат на Каналі чи інше).

4.4. У разі повідомлення **Споживачем**, щодо АНП, **Оператор** приймає необхідні міри в контрольний термін:

- 3 год. (три години) в робочий час з 8:00 до 18:00;
- 8 год. (вісім годин) в неробочий час з 18:00 до 8:00 з часу надходження повідомлення. Максимальний строк усунення АНП (відновлення Доступності Послуг) становить:

- 24 год. (двадцять чотири годин) для наземного каналу.

4.5. У випадку виявлення Недоступності Послуг, **Оператор** зобов'язаний усунути АНП та відновити Доступність Послуг на умовах та в порядку, що встановлені Угодою. Завершенням періоду АНП вважається час фактичного усунення АНП та відновлення Доступності Послуг.

4.6. У випадку виникнення Аварійної недоступності Послуг за Договором, строк що перевищує узгоджені терміни усунення Аварійної недоступності Послуг вважається простоем надання Послуг та **Споживачем** не оплачується.

5. Технічна підтримка Оператора

5.1 Оператор приймає звернення (повідомлення) від Споживача:

Графік прийому звернень за телефоном (0532) 62-99-99 (050) 405-94-66 (067) 408-38-86 (093) 170-01-77	Пн.-Пт.	8:00-21:00 (без перерв)
	Сб.-Нд	10:00-18:00 (без перерв)
Цілодобово	Пн.-Нд.	help@solver.net.ua noc@solver.net.ua

5.2. На підставі звернення (повідомлення) **Споживача Оператор** формує заявку, що включає всі відомості, повідомлені **Споживачем**.

5.3. Звернення (повідомлення) поділяються на:

- аварійні – викликані АНП;
- запити інформації, не пов'язані з Недоступністю Послуг.

5.4. У випадку аварійних звернень (повідомлень), **Оператор** протягом години після формування відповідної заявки оцінює орієнтовний час відновлення Доступності Послуг та повідомляє його **Споживачу** таким самим чином, яким було отримано звернення (повідомлення) **Споживача**.

6. Контактні дані представників технічної підтримки Оператора

	ПІБ, посада	Телефон	e-mail
Загальні питання	Директор	(0532) 62-99-99	makarov@solver.net.ua
Фінансові питання	Бухгалтер	(0532) 62-99-98	buh@solver.net.ua
Технічні питання	Адміністратор з технічних питань	(0532) 62-99-99	noc@solver.net.ua
Технічна підтримка		(0532) 62-99-99 (050) 405-94-66 (067) 408-38-86 (093) 170-01-77	help@solver.net.ua
Факс		(0532) 62-98-01	

Оператор	Споживач
 Макаров В.В. Директор НВ ТОВ "СОЛВЕР"	 Смірнова І.В. Начальник Регіонального відділення