

м. Чернігів

25 01 2023 року

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «НЕОКОМ», що включене до реєстру операторів, провайдерів телекомунікацій на підставі рішення НКРЗ від 25.09.2007 року № 950 (надалі - «Оператор»), в особі директора Онищенко Світлани Григорівни, що діє на підставі статуту підприємства, з однієї сторони, та КОМУНАЛЬНИЙ ЗАКЛАД «ОБЛАСНИЙ ЦЕНТР НАРОДНОЇ ТВОРЧОСТІ» ЧЕРНІГІВСЬКОЇ ОБЛАСНОЇ РАДИ (надалі - «Абонент»), в особі в.о. директора Мисника Валерія Анатолійовича, що діє на підставі статуту, з другої сторони, надалі разом іменуються «Сторони», а кожна окремо - «Сторона», уклали цей договір про надання телекомунікаційних послуг (надалі - «Договір») про наступне:

1.1. Оператор надає Абоненту Послуги на умовах, встановлених в «Загальних умовах та положеннях» (Додаток А до цього Договору), «Угоді про рівень якості Послуг» (Додаток Б до цього Договору) та «Замовленнях на Послуги», а Абонент приймає Послуги та сплачує Оператору належні за Замовленнями та Загальними умовами та положеннями платежі.

1.2. Послуги надаються згідно ДК 021:2015-72410000-7 Послуги провайдерів.

1.3. Щомісячний фіксований платіж за послуги з доступу до мережі Інтернет на швидкості 20 Мбіт/с з урахуванням статичної IP-адреси становить 460 грн 00 коп. (чотириста шістьдесят грн. 00 коп.) з ПДВ.

1.4. Сума даного Договору становить 5520 грн 00 коп. (п'ять тисяч п'ятсот двадцять грн. 00 коп.) з ПДВ.

1.5. Цей Договір являє собою повну угоду між Сторонами щодо предмету Договору і заміняє будь-які попередні Договори, письмові й усні домовленості, що відносяться до предмета Договору. Після підписання Договору всі попередні переговори, листування, угоди та протоколи про наміри, що стосуються предмета цього Договору втрачають силу.

1.6. Невід'ємною частиною цього Договору є:

1.6.1. Додаток А «Загальні умови та положення»;

1.6.2. Додаток Б «Угода про рівень якості Послуг»;

1.6.3. Додаток №1...№п «Замовлення на Послуги».

1.7. Реквізити та підписи Сторін:

ОПЕРАТОР:

АБОНЕНТ:

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«НЕОКОМ»

Юридична адреса:

14000, м. Чернігів, вул. Гетьмана Полуботка, 6А

Адреса для листування:

14000, м. Чернігів, вул. Гетьмана Полуботка, 6А, офіс 7

П/р № UA15 305299 00000 26006026305742 в

АТ КБ «ПРИВАТБАНК»

П/р № UA77 380838 00000 26005799992200 в

АТ «ПРАВЕКС БАНК»

Код ЄДРПОУ: 32818500

ІПН: 328185025262

Є платником податку на прибуток на загальних підставах

Контактний телефон: (0462) 97-43-40

Моб. телефон: (+38) 073-397-43-42

Директор ТОВ «НЕОКОМ»

КОМУНАЛЬНИЙ ЗАКЛАД «ОБЛАСНИЙ ЦЕНТР НАРОДНОЇ
ТВОРЧОСТІ» ЧЕРНІГІВСЬКОЇ ОБЛАСНОЇ РАДИ

Юридична адреса:

14000, м. Чернігів, вул. Толстого, 116

Адреса для листування:

14000, м. Чернігів, вул. Толстого, 116

П/р № UA 76880140344140001000014067

АТ КБ «ПРИВАТБАНК»

Код ЄДРПОУ: 41597226

Є неприбутковою організацією

Контактний телефон: (0462) 64-51-09

В.о. директора КОМУНАЛЬНОГО ЗАКЛАДУ «ОБЛАСНИЙ ЦЕНТР НАРОДНОЇ
ТВОРЧОСТІ» ЧЕРНІГІВСЬКОЇ ОБЛАСНОЇ РАДИ



Онищенко С.Г.



Мисник В.А.

АКТ
Початку надання послуг
за Договором про надання телекомунікаційних послуг
№ 00-04776 від 15.01.2023 року

м. Чернігів

15.01.2023 року

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «НЕОКОМ», що включене до реєстру операторів, провайдерів телекомунікацій на підставі рішення НКРЗ від 25.09.2007 року № 950 (надалі - «Оператор»), в особі директора Онищенко Світлани Григорівни, що діє на підставі статуту, з однієї сторони, та КОМУНАЛЬНИЙ ЗАКЛАД «ОБЛАСНИЙ ЦЕНТР НАРОДНОЇ ТВОРЧОСТІ» ЧЕРНІГІВСЬКОЇ ОБЛАСНОЇ РАДИ (надалі - «Абонент»), в особі в.о. директора Мисника Валерія Анатолійовича, що діє на підставі статуту, склали цей Акт початку надання послуг (надалі - Акт) про наступне:

1. Для надання Послуг за Договором про надання телекомунікаційних послуг № 00-04776 від 15.01.2023 року, надалі - Договір, та Замовленням на Послуги №1 (Додаток №1 до вказаного Договору), надалі - Замовлення, Оператор виконав підключення Абонента.
2. Послуги за Замовленням починають надаватись Абоненту: з «01» січня 2023 року.

ОПЕРАТОР:

АБОНЕНТ:

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«НЕОКОМ»

КОМУНАЛЬНИЙ ЗАКЛАД «ОБЛАСНИЙ ЦЕНТР НАРОДНОЇ
ТВОРЧОСТІ» ЧЕРНІГІВСЬКОЇ ОБЛАСНОЇ РАДИ

Юридична адреса:
14000, м. Чернігів, вул. Гетьмана Полуботка, 6А
Адреса для листування:
14000, м. Чернігів, вул. Гетьмана Полуботка, 6А, офіс 7
П/р № UA15 305299 00000 26006026305742 в
АТ КБ «ПРИВАТБАНК»
П/р № UA77 380838 00000 26005799992200 в
АТ «ПРАВЕКС БАНК»
Код ЄДРПОУ: 32818500
ІПН: 328185025262
Є платником податку на прибуток на загальних підставах
Контактний телефон: (0462) 97-43-40
Моб. телефон: (+38) 073-397-43-42

Юридична адреса:
14000, м. Чернігів, вул. Толстого, 116
Адреса для листування:
14000, м. Чернігів, вул. Толстого, 116
П/р № UA15 305299 00000 26006026305742 в
АТ КБ «ПРИВАТБАНК»
П/р № UA77 380838 00000 26005799992200 в
АТ «ПРАВЕКС БАНК»
Код ЄДРПОУ: 32818500
ІПН: 328185025262
Є платником податку на прибуток на загальних підставах
Контактний телефон: (0462) 97-43-40
Моб. телефон: (+38) 073-397-43-42

Код ЄДРПОУ: 41597226

Є неприбутковою організацією
Контактний телефон: (0462) 64-51-09

Директор ТОВ «НЕОКОМ»

В.о. директора КЗ «ОБЛАСНИЙ ЦЕНТР НАРОДНОЇ
ТВОРЧОСТІ» ЧЕРНІГІВСЬКОЇ ОБЛАСНОЇ РАДИ



Онищенко С.Г.



Мисник В.А.

ЗАМОВЛЕННЯ НА ПОСЛУГИ №1
з передавання даних по каналу зв'язку

м. Чернігів

25.01.2023 року

I РОЗДІЛ «ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ»

1. Інформація про Абонентата Оператора

1.1	Абонент	
1.1.1.	Найменування	КОМУНАЛЬНИЙ ЗАКЛАД «ОБЛАСНИЙ ЦЕНТР НАРОДНОЇ ТВОРЧОСТІ» ЧЕРНІГІВСЬКОЇ ОБЛАСНОЇ РАДИ
1.1.2.	Юридична адреса	14000, м. Чернігів, вул. Толстого, 116
1.1.3.	Адреса для листування	14000, м. Чернігів, вул. Толстого, 116
1.1.4.	Платіжні реквізити	П/р №
1.1.5.	Номер телефону/e-mail	(0462) 64-51-09
1.2	Оператор	
1.2.1.	Найменування	ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «НЕОКОМ»
1.2.2.	Юридична адреса	14000, м. Чернігів, вул. Гетьмана Полуботка, 6-А
1.2.3.	Адреса для листування	14000, м. Чернігів, вул. Гетьмана Полуботка, 6-А, офіс 7
1.2.4.	Платіжні реквізити	П/р № UA15 305299 00000 26006026305742 в АТ КБ «ПРИВАТБАНК» П/р № UA77 380838 00000 2600579992200 в АТ «ПРАВЕКС БАНК»

2. Інформація про Послуги

2.1.	Опис (обсяг) Послуг	Доступ до мережі Інтернет
2.2.	Строк надання Послуг	Протягом строку дії цього Замовлення
2.3.	Дата початку надання Послуг	Визначається в порядку п. 4.2.1. Умов

3. Технічні характеристики Послуг

3.1.	Технічні характеристики Послуг	
3.1.1.	Вид Каналу зв'язку (каналу передавання даних)	Наземний
3.1.3.	Інтерфейс	Ethernet
3.1.4.	Ємність (швидкість передавання даних)	20 Мбіт/с
3.1.6.	Режим надання Послуг	Цілодобово
3.2.	Кінцеві точки Каналу зв'язку (адреси об'єктів між якими здійснюється передавання даних за організованим та підключеним Каналом зв'язку)	
3.2.1.	Точка А	
3.2.1.1.	Адреса об'єкту	м. Чернігів, вул. Толстого, 116
3.2.1.2.	Точка демаркації (розмежування відповідальності Абонента та Оператора)	м. Чернігів, вул. Толстого, 116 Порт Ethernet 100BASE-T на кінцевому обладнанні оператора

4. Налаштування мережевого адаптера

4.1.	IP-адреса	#####
4.2.	Маска	#####
4.3.	Шлюз	#####
4.4.	DNS1, DNS2	#####

II РОЗДІЛ «ПЛАТЕЖІ ЗА ЗАМОВЛЕННЯМ»

1. Вартість Послуг

Вид платежу	Вартість без ПДВ, грн.	ПДВ (20%), грн.	Вартість з ПДВ (20%), грн.
Щомісячний фіксований платіж (щомісячна абонентська плата) Доступ до мережі Інтернет на швидкості 20Мбіт/с	333.34	66.66	400.00
Щомісячний фіксований платіж (щомісячна абонентська плата) Оренда статичної IP-адреси	50.00	10.00	60.00
Всього щомісячна абонентська плата	383.34	76.66	460.00
Всього фіксований платіж (абонентська плата) за період з «01» січня 2023 року по «31» грудня 2023 року			5520.00
Всього щомісячна абонентська плата (прописом): чотириста шістьдесят гривень 00 коп.			
Всього фіксований платіж (абонентська плата) за період з «01» січня 2023 року по «31» грудня 2023 року (прописом): п'ять тисяч п'ятсот двадцять гривень 00 коп.			

III РОЗДІЛ «ДОДАТКОВА ІНФОРМАЦІЯ»

1.1.	Дата набрання чинності Замовлення	"01" січня 2023 року
1.2.	Строк дії Замовлення	по «31» грудня 2023 року, але, в будь-якому випадку, до повного виконання обов'язків Сторонами
1.3.	Після підписання обома Сторонами та скріплення печатками Сторін, Замовлення стає невід'ємною частиною Договору №00-04776 від " " 2023 року	
1.4.	Дане Замовлення складене у двох примірниках, що мають рівну юридичну силу, по одному примірнику для Абонента та Оператора.	

ОПЕРАТОР:

АБОНЕНТ:

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«НЕОКОМ»

КОМУНАЛЬНИЙ ЗАКЛАД «ОБЛАСНИЙ ЦЕНТР НАРОДНОЇ
ТВОРЧОСТІ» ЧЕРНІГІВСЬКОЇ ОБЛАСНОЇ РАДИ

Юридична адреса:

14000, м. Чернігів, вул. Гетьмана Полуботка, 6А

Адреса для листування:

14000, м. Чернігів, вул. Гетьмана Полуботка, 6А, офіс 7

П/р № UA15 305299 00000 26006026305742 в

АТ КБ «ПРИВАТБАНК»

П/р № UA77 380838 00000 26005799992200 в

АТ «ПРАВЕКС БАНК»

Код ЄДРПОУ: 32818500

ПІН: 328185025262

Є платником податку на прибуток на загальних підставах

Контактний телефон: (0462) 97-43-40

Моб. телефон: (+38) 073-397-43-42

Юридична адреса:

14000, м. Чернігів, вул. Толстого, 116

Адреса для листування:

14000, м. Чернігів, вул. Толстого, 116

П/р № UA 72 82 07 20 23 44 4000 10000 14062

Заклад, м. Київ

Код ЄДРПОУ: 41597226

Є неприбутковою організацією

Контактний телефон: (0462) 64-51-09

Директор ТОВ «НЕОКОМ»

В.о. директора КЗ «ОБЛАСНИЙ ЦЕНТР НАРОДНОЇ
ТВОРЧОСТІ» ЧЕРНІГІВСЬКОЇ ОБЛАСНОЇ РАДИ



Онищенко С.Г.



Додаток А «Загальні умови та положення»

Визначення термінів:

Договір про надання телекомунікаційних послуг (Договір) - угода про надання Operatorом Абоненту телекомунікаційних послуг, невід'ємною частиною якої є: Додаток А «Загальні умови та положення»; Додаток Б «Угода про рівень якості Послуг»; Додаток № 1...№ п «Замовлення на Послуги»; будь-які інші документи, додаткові угоди, підписані уповноваженими представниками обох Сторін та скріплені печатками Сторін.

Загальні умови та положення (Умови) - документ, що підписується Абонентом та Operatorом в якості Додатку А до Договору, та який визначає основний порядок та умови надання Operatorом та отримання Абонентом Послуг.

Угода про рівень якості Послуг (Угода) - документ, що підписується Абонентом та Operatorом в якості Додатку Б до Договору, та який визначає рівень якості Послуг, що можуть надаватися Operatorом Абоненту за Договором та Замовленнями. Замовлення на Послуги (Замовлення) - документ, що складається та підписується Абонентом та Operatorом у вигляді Додатків № 1...№ п до Договору, та який визначає: вид Послуг, надання яких замовляється Абонентом, технічні характеристики Послуг, обсяг та склад Робіт, вартість Робіт та Послуг та інші положення.

Послуги з передавання даних - телекомунікаційні послуги з передавання даних, що надаються Operatorом Абоненту на підставі Договору та відповідного(них) Замовлення(нь) на Послуги.

Послуги з доступу до мережі Інтернет - телекомунікаційні послуги з доступу до мережі інтернет, що надаються Operatorом Абоненту на підставі Договору та відповідного(них) Замовлення(нь) на Послуги.

Послуги - разом або окремо Послуги з передавання даних та Послуги з доступу до мережі Інтернет, визначені в Замовленнях на Послуги.

Канали зв'язку (Канали) - для Послуг з передавання даних - канали зв'язку (канали передавання даних), за допомогою яких Operator надає Абоненту Послуги з передавання даних, кінцеві точки яких та технічні характеристики зазначаються в Замовленнях на Послуги, які складаються та підписуються для кожного каналу зв'язку окремо, для Послуг з доступу до мережі Інтернет - канали зв'язку (канали доступу до мережі Інтернет), за допомогою яких забезпечується надання вказаних Послуг, технічні характеристики яких зазначаються в Замовленнях на Послуги.

Адреси включення - місця отримання Абонентом Послуг з доступу до мережі інтернет, адреси яких зазначаються в Замовленнях на Послуги, які складаються та підписуються для кожної адреси включення окремо.

Роботи з організації та підключення Каналу(ів) зв'язку - роботи, виконання Operatorом яких є необхідним для надання Абоненту Послуг з передавання даних. Ці роботи можуть включати встановлення Абоненту Обладнання Operatorа.

Роботи з підключення Абонента до мережі Operatorа - роботи, виконання Operatorом яких є необхідним для надання Абоненту Послуг з доступу до мережі Інтернет. Ці роботи можуть включати встановлення Абоненту Обладнання Operatorа. Роботи - разом або окремо Роботи з організації та підключення Каналу(ів) зв'язку та Роботи з підключення Абонента до мережі Operatorа, визначені в Замовленнях на Послуги.

Обладнання - телекомунікаційне обладнання Operatorа, яке у разі необхідності встановлюється Operatorом для Абонента та передається Абоненту за Актом приймання-передачі.

Планові роботи - для Послуг з передавання даних: планові профілактичні (регламентні) роботи та роботи з модернізації каналів зв'язку, які проводяться на умовах та в порядку встановлених в Угоді про рівень якості Послуг, для Послуг з доступу до мережі Інтернет: планові профілактичні (регламентні) роботи, які проводяться на умовах та в порядку встановлених в Угоді про рівень якості Послуг.

Доступність Послуг - можливість Абонента отримувати Послуги відповідно до рівня якості та технічних характеристик, що передбачені в Угоді про рівень якості Послуг та у відповідному Замовленні, наявність якої встановлюється в порядку, передбаченому в Угоді.

Недоступність Послуг - неможливість Абонента отримувати Послуги відповідно до рівня якості Послуг та технічних характеристик, що передбачені в Угоді про рівень якості Послуг та у відповідному Замовленні, внаслідок відсутності Доступності Послуг. Не вважається Недоступністю Послуг припинення/призупинення Operatorом надання Послуг з підстав та в порядку, що передбачені цими Умовами.

Запланована недоступність Послуг (ЗНП) - тимчасова Недоступність Послуг внаслідок проведення Планових робіт.

Аварійна недоступність Послуг (АНП) - тимчасова незапланована Недоступність Послуг, викликана несправностями та перервами в наданні Послуг, несправностями в роботі Обладнання, порядок усунення якої встановлений в Угоді про рівень якості Послуг.

Точки демаркації - точки розмежування відповідальності Operatorа і Абонента при наданні Послуг, які встановлюються в Замовленнях на Послуги.

IP-адреса - визначений чинними в мережі Інтернет міжнародними стандартами цифровий ідентифікатор, що однозначно ідентифікує комп'ютер, маршрутизатор чи мережу в інтернет.

DNS (DomainNameSystem) - служба імен доменів - механізм, що використовується в мережі Інтернет та встановлює відповідність між чисельними IP-адресами та текстовими іменами.

BGP (BorderGatewayProtocol) - протокол пограничних маршрутизаторів - використовується для визначення та налаштування маршрутизації між автономними системами AS.

AS (AutonomousSystem) - автономна система - сукупність маршрутизаторів, які мають єдине адміністративне керування та взаємодіють, використовуючи загальний протокол внутрішньої маршрутизації.

1. Предмет Договору, Послуги.

1.1. На умовах та в порядку, встановлених в цих Загальних умовах та положеннях, Угоді про рівень якості Послуг, Operator надає Абоненту Послуги, визначені в Замовленнях на Послуги, що підписані обома Сторонами (Код відповідно до національного класифікатора України "ДК 021:2015-72410000-7 "Послуги провайдерів").

1.2. Абонент зобов'язується приймати надані Послуги та своєчасно і у повному обсязі сплачувати Operatorу належні за Умовами та Замовленнями на Послуги платежі.

2. Роботи, Обладнання.

2.1. Якщо для надання Послуг, визначених в Замовленні, необхідним є виконання Робіт, Operator виконує Роботи, склад та обсяг яких визначається в Замовленні на Послуги, в залежності від виду Послуг, що замовляються Абонентом.

2.2. Абонент зобов'язується приймати Роботи та оплачувати їх вартість у встановленому в Умовах порядку.

2.3. Якщо Operator встановлює Абоненту Обладнання Operatorа, для забезпечення надання Послуг Operator передає Абоненту, а Абонент приймає Обладнання за Актом приймання-передачі на умовах та в порядку, передбачених цими Умовами.

2.4. У випадку передачі Operatorом Абоненту Обладнання для забезпечення надання та отримання Послуг за Замовленням, Абонент зобов'язується:

2.4.1. Забезпечити цілісність та збереження Обладнання, та забезпечити наявність безперебійного електроживлення Обладнання, а також не передавати Обладнання третім особам.

2.4.2. Не використовувати Обладнання, що є частиною телекомунікаційної мережі Operatorа, для мети іншої, ніж отримання Послуг.

2.4.3. Протягом одного робочого дня повідомити Operatorа про випадки викрадення, втрати, пошкодження Обладнання та/або виникнення інших обставин, що призвели до погіршення технічних характеристик Обладнання.

2.5. У випадку використання Абонентом власного телекомунікаційного обладнання для забезпечення отримання Послуг, Абонент має письмово узгодити з Operatorом номенклатуру, асортимент, комплектність, стан та кількість такого телекомунікаційного обладнання.

2.6. Абонент зобов'язується не допускати використання Обладнання, переданого Operatorом, свого обладнання та пристроїв, що забезпечують надання Послуг, для вчинення протиправних дій, а також з метою, що суперечить інтересам безпеки держави, порушує громадський порядок, посягає на честь і гідність громадян, для навмисного створення незручностей іншим абонентам, або у спосіб, який може ускладнити використання послуг Operatorа іншими абонентами. Абонент зобов'язується не допускати дій, що можуть створювати загрозу для безпеки експлуатації телекомунікаційних мереж, підтримки їх цілісності та взаємодії, захисту інформаційної безпеки мереж, не виконувати модернізацію та/або програмування свого устаткування, що може будь-яким чином вплинути на тарифікацію телекомунікаційних послуг у телекомунікаційній мережі Operatorа чи нормальне функціонування мережевого устаткування Operatorа, не змінювати порядок маршрутизації вхідного та вихідного трафіку.

3. Порядок виконання Робіт та приймання-передачі Обладнання

3.1. Operator виконує Роботи у строк, встановлений у такому Замовленні, з моменту оплати Абонентом вартості вказаних Робіт. Результат виконання Робіт передається Operatorом Абоненту, про що Сторони складають та підписують Акт приймання-передачі виконаних Робіт.

3.2. Приймання-передача результату виконання Робіт з організації та підключення Каналу зв'язку здійснюється шляхом проведення тестування Каналу зв'язку протягом 12(годин). При отриманні позитивних результатів тестування, вважається, що вказані Роботи виконані, про що Сторони складають Акт приймання-передачі виконаних Робіт. При виявленні в процесі тестування відхилень у роботі Каналу зв'язку від встановлених в Угоді про рівень якості Послуг та відповідному Замовленні на Послуги технічних параметрів, Сторонами складається та підписується акт із зазначенням необхідних доопрацювань та строків їх виконання. Після усунення зазначених в акті доопрацювань здійснюється повторне тестування та приймання-передача виконаних Робіт відповідно до даного пункту.

- 3.3. Після виконання Оператором Робіт, Абонент протягом 2 (двох) робочих днів підписує та повертає Оператору переданий Оператором Абоненту Акт приймання-передачі виконаних Робіт, а у разі непогодження - направляє Оператору підписану Абонентом мотивовану відмову від приймання Робіт та підписання Акту. У разі неотримання Оператором підписаного Абонентом Акту або підписаної мотивованої відмови від приймання Робіт та підписання Акту протягом 5 (п'яти) робочих днів з моменту направлення Акту Абоненту, вважається що виконані Оператором Роботи відповідають вимогам відповідного Замовлення, Договору та чинного законодавства України та прийняті Абонентом в повному обсязі, що підтверджується Актом приймання-передачі виконаних Робіт, підписаним Оператором в односторонньому порядку.
- 3.4. У випадку передачі Оператором Абоненту Обладнання, Оператор ознайомлює Абонента з правилами технічної експлуатації Обладнання.
- 3.5. Номенклатура, асортимент, комплектність, стан кількості та оцінка вартості Обладнання встановлюється в Акті приймання-передачі, що підписується обома Сторонами.
- 3.6. У випадку передачі Абоненту Обладнання, Оператор має право перевіряти технічний стан та комплектність переданого Абоненту Обладнання.
- 3.7. Абонент зобов'язується повернути Оператору Обладнання у робочому стані у триденний строк за Актом приймання-передачі у випадку припинення дії Замовлення; або Договору, а у випадку припинення/призупинення Оператором надання Послуг за Замовленням - якщо наявна письмова вимога Оператора про повернення відповідного Обладнання. Повернення Обладнання здійснюється шляхом його демонтажу Оператором, при цьому Абонент зобов'язаний не перешкоджати представникам Оператора демонтувати Обладнання.

4. Порядок надання Послуг

- 4.1. Послуги надаються Абоненту в порядку та на умовах, визначених в Замовленні на Послуги, цих Умовах та в Угоді про рівень якості Послуг.
- 4.2. Послуги за Замовленням починають надаватися Абоненту:
- 4.2.1. якщо Замовленням передбачене виконання Робіт - протягом одного робочого дня з моменту підписання Акту приймання-передачі виконаних Робіт, якщо інша дата початку надання Послуг не вказана в самому Акті, але не раніше дати введення в експлуатацію будівлі(вель), в якій(их) знаходиться(яться) Адреса включення (кінцеві точки Каналу зв'язку);
- 4.2.2. якщо Замовленням не передбачає виконання Робіт - з дати, вказаної в Замовленні, але не раніше дати введення в експлуатацію будівлі(вель), в якій(их) знаходиться(яться) Адреса включення (кінцеві точки Каналу зв'язку).
- 4.3. Оператор щомісячно направляє Абоненту підписані зі своєї сторони Акти приймання-передачі наданих за Договором Послуг до 15 (п'ятнадцятого) числа місяця, наступного за звітним.
- 4.4. Абонент щомісячно підписує та направляє Оператору протягом 3 (трьох) робочих днів з моменту отримання Акту приймання-передачі наданих Послуг або мотивовану відмову від приймання Послуг та підписання Акту. У разі неотримання Оператором підписаного Акту або мотивованої відмови від приймання Послуг та підписання Акту протягом 5 (п'яти) робочих днів з моменту направлення Акту Абоненту, вважається, що Послуги надані Оператором у звітному періоді належним чином (у відповідності із умовами Замовлень, Договору та вимогами чинного законодавства України), що підтверджується Актом приймання-передачі наданих Послуг, підписаним Оператором в односторонньому порядку.
- 4.5. На вимогу Абонента Оператор надає Абоненту інформацію про Послуги, а також іншу інформацію, передбачену чинним законодавством України, по телефону, поштою, у відділі продаж Оператора, за допомогою засобів електронного зв'язку.
- 4.6. У випадку наміру Абонента змінити Адресу включення (кінцеві точки Каналу зв'язку), Абонент зобов'язаний письмово повідомити Оператора про такий намір не пізніше ніж за 30 (тридцять) календарних днів до передбачуваної дати зміни Адреси включення (кінцевих точок Каналу зв'язку).
- 4.7. При отриманні Абонентом Послуг з доступу до мережі Інтернет, Абонент не має право:
- 4.7.1. Використовувати мережеві ідентифікатори інших осіб, фальсифікувати мережеві ідентифікатори, використовувати неіснуючі мережеві ідентифікатори.
- 4.7.2. Замовляти та пропонувати розсилання спаму, розсилати спам.
- 4.7.3. Вчиняти та сприяти вчиненню будь-яких дій, що перешкоджають роботі інших абонентів телекомунікаційних послуг або нормальному функціонуванню обладнання Оператора.
- 4.7.4. Брати участь у будь-яких діях, що можуть бути причиною припинення та/або порушення функціонування будь-якого елемента мережі інтернет.
- 4.7.5. Порушувати правила використання, встановлені власником окремого елемента Інтернет.
- 4.8. Абонент зобов'язується забезпечувати безперешкодний доступ персоналу Оператора, підрядників Оператора в приміщення Абонента для виконання Оператором Робіт, усунення Аварійної недоступності Послуг, виконання інших своїх обов'язків та перевірки дотримання Абонентом своїх обов'язків за Договором.
- 4.9. Абонент має право на змінення обсягу Послуг, що надаються. Абонент не має права на збільшення обсягу Послуг у разі наявності у нього заборгованості перед Оператором.

5. Випадки припинення/призупинення надання Послуг, припинення дії Договору та Замовлень

- 5.1. Оператор має право припинити/призупинити надання Абоненту Послуг, вжити заходів у Абонента Обладнання, якщо таке було передане Абоненту, у випадку порушення Абонентом строків і порядку оплати передбачених Умовами та Замовленнями платежів, інших положень Умов, Угоди про рівень якості Послуг, а також у випадках, передбачених чинним законодавством та Умовами.
- 5.2. Оператор має право припинити дію Замовлення(нь) або Договору в цілому або припинити/призупинити надання Послуг Абоненту шляхом направлення Абоненту відповідного письмового повідомлення за 3 (три) календарні дні до припинення дії Замовлення(нь)/Договору або припинення/призупинення надання Послуг, у наступних випадках:
- 5.2.1. у випадку передачі Абонентом прав та обов'язків за Договором та/або Замовленням(и) третій особі без отримання попередньої письмової згоди Оператора;
- 5.2.2. у випадку експлуатації Абонентом технічно несправних пристроїв, обладнання та/або обладнання, пристроїв, які не мають виданого в установленому законодавством України порядку документа про підтвердження їх відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій, якщо після направлення Оператором відповідного попередження Абоненту, Абонент не забезпечив у встановлений у попередженні строк заміну такого обладнання/пристроїв;
- 5.2.3. у випадку викрадення, втрати, пошкодження відповідного Обладнання, якщо таке було передане Абоненту, та/або виникнення інших обставин, які призвели до погіршення технічних характеристик Обладнання, що призвело до неможливості виконання зобов'язань Оператора за Замовленням(и) та Договором;
- 5.2.4. у випадку порушення Абонентом одного або декількох своїх зобов'язань за п. 2.6. цих Умов, та/або у інших випадках, передбачених цими Умовами та чинним законодавством.

6. Порядок розрахунків і платежів

- 6.1. Вартість Робіт та Послуг, зазначається в Замовленнях на Послуги.
- 6.2. Абонент здійснює оплату вартості Робіт в гривнях згідно Акту виконаних робіт Оператора шляхом перерахування коштів на поточний рахунок Оператора.
- 6.3. Абонент щомісячно оплачує вартість Послуг за кожним Замовленням наступним чином:
Не пізніше 5-го числа місяця, наступного за розрахунковим, Провайдер виставляє Абоненту рахунок та акт виконаних робіт для оплати вартості отриманої послуги. Абонент повинен в повному розмірі оплатити послуги до 25 числа місяця, наступного за розрахунковим.
- 6.4. У випадку неотримання Абонентом рахунку на оплату відповідно до п. 6.3. Умов до 10 (десятого) числа місяця, наступного за розрахунковим, Абонент зобов'язаний звернутись до Оператора для встановлення належної до сплати суми.
- 6.5. Оператор має право самостійно змінити вартість Послуг (тарифи на Послуги), у випадку зміни законодавчих або інших нормативно - правових актів, зміни або запровадження нових цін або тарифів, введення нових податків, обов'язкових зборів і платежів, перегляду цінової політики Оператора, зміни загальної кон'юнктури на ринку телекомунікаційних послуг, а також при інших обставинах, які впливають на формування вартості телекомунікаційних послуг.
- 6.6. При зміні вартості Послуг на підставі п. 6.5. Умов Оператор повідомляє Абонента не пізніше ніж за 10 (десять) календарних днів до дати запровадження нової вартості Послуг одним або кількома з наступних способів:
шляхом направлення Абоненту письмового повідомлення про зміну вартості Послуг;
шляхом розміщення інформації про зміну вартості Послуг на офіційному Інтернет-сайті Оператора за адресою в мережі Інтернет: <http://neocom.net.ua>;
розміщення інформації про зміну вартості Послуг на рахунках, що направляються Абоненту для оплати за Договором.
- 6.7. У разі неотримання Оператором протягом 10 (десяти) календарних днів з дати повідомлення Абонента в порядку п. 6.6. Умов, письмового повідомлення від Абонента про незгоду з новою вартістю Послуг, нові тарифи на Послуги вважаються погодженими з Абонентом та починають діяти з дати, що вказується в повідомленні про зміну тарифів.
- 6.8. У разі отримання Оператором в строк, зазначений в п. 6.7. Умов, письмового повідомлення від Абонента про незгоду з новими тарифами, Оператор має право припинити надання Послуг, зі змінами тарифів на які Абонент не згодний, з найпізнішої із дат: дати, що вказується в повідомленні про зміну тарифів на Послуги або з дати отримання письмового повідомлення від Абонента.
- 6.9. Припинення надання Послуг, передбачене п. 6.8. Умов, не звільняє Абонента від обов'язку сплатити Оператору вартість фактично наданих Абоненту Послуг до дати припинення надання Послуг, а так само не звільняє Абонента від обов'язку погасити іншу заборгованість за Договором.
- 6.10. Припинення дії Замовлення або Договору, або припинення/призупинення надання Послуг зобов'язує Абонента повернути Оператору Обладнання в порядку, встановленому Договором.
- 6.11. Час Запланованої недоступності Послуг та строки усунення Аварійної недоступності Послуг, не вважаються простоем надання Послуг, та оплачуються Абонентом в повному обсязі.
- 6.12. Призупинення/припинення Оператором надання Послуг з підстав та у випадках, передбачених пунктами 5.1, 5.2. Умов, не звільняє Абонента від обов'язку

оплачувати вартість Послуг протягом всього строку дії відповідного(них) Замовлення(нь), а так само не звільняє Абонента від обов'язку погасити іншу заборгованість за Договором.

6.13. Вартість Послуг за Замовленням за перший та останній місяці їх надання розраховується шляхом ділення суми вартості Послуг за Замовленням за один місяць на кількість днів у першому (останньому) місяці та помноження на кількість днів фактичного надання Послуг за Замовленням в першому (останньому) місяці.

6.14. Сторони погодили наступну черговість погашення Абонентом своїх грошових зобов'язань за Договором та Замовленнями:

6.14.1. в першу чергу - вартість Робіт, оплата яких була прострочена Абонентом;

6.14.2. в другу чергу - вартість Послуг, оплата яких була прострочена Абонентом.

У випадку сплати Абонентом належних за Договором та Замовленнями платежів з порушенням вищевказаної черговості, Оператор має право самостійно перерозподілити грошові кошти, що надійшли від Абонента у відповідності із черговістю, передбаченою цим п. 6.14. Умов.

7. Відповідальність Оператора

7.1. За невиконання або неналежне виконання своїх зобов'язань за Договором Оператор несе відповідальність, передбачену цими Умовами, Угодою про рівень якості Послуг та чинним законодавством України і, зокрема, Законом України «Про телекомунікації», «Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг», затвердженими Постановою КМ України від 11.04.2012 року № 295.

7.2. Відповідальність Оператора за порушення строків усунення Аварійної недоступності Послуг встановлюється в Угоді про рівень якості Послуг.

7.3. Оператор не несе відповідальність за якість Послуг та будь-яких наслідків вчинених при пошкодженнях Обладнання Оператора, обладнання та/або з'єднувальних ліній Абонента третіми особами, або пошкодження внаслідок стихійних явищ (гроза, буря, шквальний вітер і т.д.), а також у разі викрадення чи пошкодження зловмисниками лінійних та станційних споруд, що використовуються Оператором для надання Послуг за Замовленнями та Договором.

7.4. Оператор не несе відповідальність за ненадання або неналежне надання Послуг за умови настання будь-яких обставин, які виникли не з вини Оператора.

7.5. Оператор не несе відповідальність за зміст інформації, що передається Абонентом через телекомунікаційну мережу Оператора.

7.6. З урахуванням інших положень Договору, Оператор відповідає за належне надання Послуг за Замовленням до Точки (Точок) демаркації, визначеної(них) у такому Замовленні.

8. Відповідальність Абонента

8.1. За невиконання або неналежне виконання своїх зобов'язань за Договором Абонент несе відповідальність, передбачену цими Умовами та чинним законодавством України і, зокрема, Законом України «Про телекомунікації», «Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг», затвердженими Постановою КМ України від 09.08.2005 року № 720.

8.2. У разі несплати Абонентом вартості Послуг в установленій в Договорі строк, Оператор має право надіслати Абоненту письмове попередження із зазначенням кінцевого строку оплати. Якщо протягом 10 (десяти) календарних днів після зазначеного в попередженні строку не надійшло підтвердження про оплату, Оператор має право скоротити або припинити надання Послуг за Договором. Після подання Абонентом документів, що підтверджують погашення заборгованості, Оператор протягом двох діб (крім вихідних та святкових днів) поновлює надання скорочених/припинених Послуг. Поновлення надання Послуг проводиться за умови отримання від Абонента підтвердження погашення заборгованості (в тому числі платежів за період, протягом якого Послуги не надавалися) та внесення плати за поновлення надання Послуг. У разі коли протягом місяця після зазначеного в попередженні строку оплати підтвердження про погашення заборгованості та внесення плати за поновлення надання Послуг не надійшло, Оператор має право в односторонньому порядку припинити дію Замовлення(нь) або Договору.

8.3. У випадку втрати та/або uszkodження Обладнання, якщо таке було передане Абоненту, останній протягом 5 (п'яти) банківських днів з моменту направлення Оператором рахунку Абоненту відшкодує Оператору вартість втраченого та/або uszkodженого Обладнання за оцінною вартістю, визначеною в Акті приймання-передачі Обладнання, а також сплачує Оператору вартість Послуг наданих до моменту повідомлення Абонентом Оператора про втрату та/або uszkodження Обладнання.

8.4. У випадку порушення Абонентом одного або кількох своїх зобов'язань за п. 2.6. Умов, Абонент зобов'язується відшкодувати Оператору завдані збитки в повному обсязі.

8.5. За час, протягом якого Послуги не надавалися з вини Абонента, щомісячні фіксовані платежі за Замовленнями, стягуються Оператором з Абонента в повному розмірі.

8.6. У випадку отримання Абонентом послуг з доступу до мережі Інтернет, Абонент самостійно відповідає за шкоду, заподіяну його діями (чи діями іншої особи під мережними реквізитами Абонента) особистості чи майну фізичних та юридичних осіб.

9. Обставини непереборної сили

9.1. Сторони звільняються від відповідальності за часткове чи повне невиконання зобов'язань за Договором та Замовленням якщо воно стало наслідком обставин непереборної сили, таких як: стихійні лиха, пожежа, повені, страйки, інші обставини, якщо вони вплинули на виконання Сторонами Договору та Замовлення. Під обставинами непереборної сили треба розуміти обставини, що виникли протягом строку дії Замовлення за Договором в результаті непередбачених та невідворотних Сторонами подій. У цих випадках строк виконання Сторонами зобов'язань за таким Замовленням та Договором відсувається відповідно до часу, протягом якого діють такі обставини та їх наслідки.

9.2. Сторона, для якої створилися умови, за яких неможливе виконання зобов'язань за Замовленням та Договором внаслідок обставин непереборної сили, повинна письмово сповістити іншу Сторону про настання цих обставин без жодних зволікань, не пізніше 10 (десять) календарних днів з дати їх виникнення. Повідомлення повинне містити дані про настання та характер обставин та про їх можливі наслідки.

9.3. Належним доказом існування обставин непереборної сили є довідка Торгово-промислової палати України або іншого уповноваженого органу.

10. Строк дії Договору та Замовлень

10.1. Договір набуває чинності з моменту підписання його уповноваженими представниками обох Сторін та скріплення печатками Сторін і розповсюджується на правовідносини, які склалися між сторонами з «01» січня 2023 року, та діє до «31» грудня 2023 року або до повного виконання Сторонами своїх зобов'язань.

10.2. Замовлення на Послуги набуває чинності з моменту підписання його уповноваженими представниками обох Сторін та скріплення печатками Сторін та діє протягом строку, в ньому встановленому.

11. Порядок припинення дії Договору та Замовлень

11.1. Дія Договору припиняється в наступних випадках та в порядку:

11.1.1. за взаємною згодою Сторін, шляхом укладення Сторонами відповідної додаткової угоди до Договору;

11.1.2. у випадках та в порядку, передбачених цими Умовами та діючим законодавством;

11.1.3. автоматично у випадку припинення дії всіх підписаних Сторонами Замовлень.

11.2. Дія Замовлення припиняється виключно у наступних випадках та в порядку:

11.2.1. у випадку закінчення строку його дії за наявності письмової заяви будь-якої Сторони про відмову від автоматичного продовження строку дії Замовлення;

11.2.2. за взаємною згодою Сторін або у випадках, передбачених цими Умовами;

11.2.3. за ініціативою Оператора в порядку та на умовах, передбачених цими Умовами, або шляхом направлення Абоненту відповідного письмового повідомлення не менше ніж за 30 (тридцять) календарних днів до запланованої дати припинення дії такого Замовлення;

11.2.4. за ініціативою Абонента у разі відсутності у нього заборгованості за таким Замовленням перед Оператором шляхом направлення Оператору відповідного письмового повідомлення не менше ніж за 30 (тридцять) календарних днів (якщо більший строк не зазначений в Замовленні) до запланованої дати припинення дії такого Замовлення.

12. Інші положення

12.1. Умови Договору, з усіма його Додатками, включаючи Замовлення, не можуть бути змінені в односторонньому порядку, за виключенням випадків, передбачених цими Умовами.

12.2. Сторони зобов'язуються не розголошувати третій особі конфіденційну інформацію, передану однією Стороною іншій Стороні, окрім випадків, передбачених чинним законодавством України. Конфіденційною вважається вся інформація, що обумовлена укладенням, виконанням та припиненням дії Договору, а також сам Договір.

12.3. Кожна Сторона зобов'язується повідомляти іншу Сторону про зміни реквізитів, наведених в Договорі, протягом 10 (десяти) календарних днів з моменту їх зміни.

12.4. Оператор зобов'язаний вживати заходів для недопущення несанкціонованого доступу до ідентифікаційних даних та іншої конфіденційної інформації Абонента, що перебуває в розпорядженні Оператора.

12.5. Оператор має право без згоди Абонента змінювати параметри маршрутизації, якщо це не погіршує параметри надання Послуг.

12.6. Всі питання й умови, не врегульовані Умовами, Угодою про рівень якості Послуг та Замовленнями на Послуги, регулюються в порядку, встановленому

чинним законодавством України.

12.7 Будь-які спори, що виникають між Оператором і Абонентом під час виконання Договору або у зв'язку з ним, у разі неможливості їх вирішення шляхом переговорів, вирішуються в судовому порядку згідно чинного законодавства України.

12.8 Жодна Сторона не має права передавати свої права та/або обов'язки за Договором та/або Замовленням(и) третім особам без попередньої письмової згоди іншої Сторони.

12.9 Сторони обумовили, що при укладенні цього Договору Абонент надає свою згоду відповідно до Закону України від 01.06.10р. № 2297-VI «Про захист персональних даних» на обробку Оператором його персональних даних. Метою обробки та використання персональних даних Абонента, внесення їх до відповідної бази персональних даних за цим Договором є забезпечення своєчасного надання телекомунікаційних послуг, їх обліку та проведення розрахунків за надані телекомунікаційні послуги.

12.10 Після припинення дії Договору з будь-якої причини, положення про конфіденційність, передбачене п. 12.2. цих Умов, залишається чинним протягом 3 (трьох) років з моменту такого припинення.

12.11 Листування, пов'язане з виконанням, зміною або припиненням Договору/Замовлення на Послуги, здійснюється рекомендованими листами, факсимільними повідомленнями, або за допомогою кур'єрського зв'язку за підписом уповноважених осіб Сторін.

12.12 Договір укладений українською мовою у двох примірниках, що мають рівну юридичну силу, по одному примірнику для кожної Сторони.

12.13 Оператор має статус платника податку на прибуток на загальних умовах.

ОПЕРАТОР:

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«НЕОКОМ»

Юридична адреса:

14000, м. Чернігів, вул. Гетьмана Полуботка, 6А

Адреса для листування:

14000, м. Чернігів, вул. Гетьмана Полуботка, 6А, офіс 7

П/р № UA15 305299 00000 26006026305742 в

АТ КБ «ПРИВАТБАНК»

П/р № UA77 380838 00000 26005799992200 в

АТ «ПРАВЕКС БАНК»

Код ЄДРПОУ: 32818500

ПІН: 328185025262

Є платником податку на прибуток на загальних підставах

Контактний телефон: (0462) 97-43-40

Моб. телефон: (+38) 073-397-43-42

АБОНЕНТ:

КОМУНАЛЬНИЙ ЗАКЛАД «ОБЛАСНИЙ ЦЕНТР НАРОДНОЇ
ТВОРЧОСТІ» ЧЕРНІГІВСЬКОЇ ОБЛАСНОЇ РАДИ

Юридична адреса:

14000, м. Чернігів, вул. Толстого, 116

Адреса для листування:

14000, м. Чернігів, вул. Толстого, 116

П/р № UA77 380838 00000 26005799992200 в

АТ «ПРАВЕКС БАНК»

Код ЄДРПОУ: 41597226

Є неприбутковою організацією

Контактний телефон: (0462) 64-51-09

Директор ТОВ «НЕОКОМ»



Грищенко С.Г.

В.о. директора КОМУНАЛЬНОГО ЗАКЛАДУ «ОБЛАСНИЙ ЦЕНТР НАРОДНОЇ
ТВОРЧОСТІ» ЧЕРНІГІВСЬКОЇ ОБЛАСНОЇ РАДИ



Додаток Б «Угода про рівень якості Послуг»

Ця Угода про рівень якості Послуг (надалі - також «Угода») є невід'ємною частиною Договору, укладеного Абонентом та Оператором. Терміни, що використовуються та не визначені в цій Угоді, мають значення встановлені в Загальних умовах та положеннях.

1. Технічні характеристики Послуг з передавання даних та Послуг з доступу до мережі Інтернет

1.1. Технічні характеристики Послуг з передавання даних за кожним Каналом зв'язку, технічні параметри кожного Каналу зв'язку, адреси об'єктів, між якими здійснюється передавання даних по кожному Каналу зв'язку (кінцеві точки Каналу зв'язку), вартість Робіт і Послуг з передавання даних за кожним Каналом зв'язку тощо, зазначаються в Замовленнях на Послуги, які складаються та підписуються Сторонами для кожного Каналу зв'язку окремо у вигляді Додатків № 1...№ п. до Договору.

1.2. Технічні характеристики Послуг з доступу до мережі Інтернет за Адресою включення, сама Адреса включення, перелік та вартість Робіт і Послуг з доступу до мережі Інтернет за Адресою включення тощо зазначаються в Замовленнях на Послуги, які складаються та підписуються Сторонами для кожної Адреси включення окремо у вигляді Додатків № 1...№ п. до цього Договору.

2. Доступність, Послуг

2.1. Послуги за Замовленням вважаються доступними, якщо всі параметри Послуг відповідають значенням, наведеним в Замовленні та Угоді.

2.2. Послуги вважаються тимчасово 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 наведеним у відповідному Замовленні на Послуги.

2.4. Доступність Послуг перевіряється в порядку, зазначеному у таблиці 2 п.4 Угоди.

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.

3.3. Оператор повідомляє Абонента про проведення Планових робіт не менше ніж за 2 (два) робочих дня до початку їх проведення шляхом відправлення повідомлення на електронну адресу Абонента, зазначену в п.7 цієї Угоди. В повідомленні зазначається вид Послуг, Адреса включення (кінцеві точки Каналу зв'язку), час початку ЗНП та можлива тривалість ЗНП.

3.4. Сторони погоджуються з тим, що Оператор має право проводити Планові роботи в період з 21:00 до 08:00 год.

3.5. Загальна тривалість ЗНП для Послуг з передавання даних та/або Послуг з доступу до мережі Інтернет становить:

Таблиця 1

Вид Каналу зв'язку (каналу передавання даних або каналу доступу до мережі Інтернет)	Загальна тривалість ЗНП, на місяць	Загальна тривалість ЗНП, на рік
наземний Канал зв'язку	До 8 годин	До 48 годин
радіорелейний Канал зв'язку	До 8 годин	До 48 годин
бездротовий Канал зв'язку	До 8 годин	До 48 годин
будь-який Канал зв'язку, наданий Оператором через субпровайдера	До 24 години	До 96 годин

3.6. У випадку порушення Оператором порядку, зазначеного в п. 3.3. цієї Угоди, Недоступність Послуг, викликана проведенням Планових робіт, вважається Аварійною недоступністю Послуг з вини Оператора.

3.7. Різниця між повідомленою тривалістю ЗНП та фактичною тривалістю ЗНП вважається Аварійною недоступністю Послуг з вини Оператора.

3.8. Проведення Оператором Планових робіт в порядку та в строки інші, ніж встановлені пунктами 3.3., 3.4., 3.5. Угоди, може бути здійснене виключно за письмовим погодженням із Абонентом.

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

4.1. У випадку виникнення Аварійної недоступності Послуг, Абонент зобов'язується негайно повідомляти про це представників технічної підтримки Оператора за номером телефону або за електронною адресою, що зазначені у п.7 Угоди.

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

4.3. Повідомлення має містити відомості, визначені в п.6.1. Угоди. Оператор має право не приймати до виконання повідомлення Абонента про Аварійну недоступність Послуг, яке не включає всі відомості, наведені в п. 6.1. Угоди.

4.4. Порядок перевірки Доступності Послуг:

Таблиця 2.

Послуги	Вид Каналу зв'язку	Параметр	Метод перевірки	Критерій відповідності	Умови перевірки
1	2	3	4	5	6
Послуги з доступу до мережі інтернет	Будь - який	Пропускна здатність	Абонент відключається від Каналу. Оператор підключається до Каналу своїм обладнанням, генерує трафік свідомо більшої пропускної здатності Каналу протягом 15 хвилин, реєструє показання лічильників кінцевих інтерфейсів	Параметр $\geq 90,0\%$ від вказаного в Замовленні на Послуги	Під час перевірки надання Послуг призупиняється. Абонент погоджується, що в випадку не підтвердження невідповідності параметра час тестування не вважається періодом Недоступності Послуг.
	Будь - який	IP MTU	Не перевіряється		
	Наземний	Коефіцієнт переданих пакетів	Передача послідовності пакетів ICMP echo на маршрутизатори Абонента: Розмір - 32 байта; Інтервал - 1с; Таймаут - 1с; Кількість - 900 шт	$\geq 99,5\%$ пакетів повернено	Під час перевірки Абонент зобов'язаний забезпечити завантаження Каналу і маршрутизатора на рівні не більше 60 %.
	Бездротовий	Коефіцієнт переданих пакетів		$\geq 98,0\%$ пакетів повернено	
	Наданий через субпровайдера	Коефіцієнт переданих пакетів			

1	2	3	4	5	6
Послуги з передавання даних	Другого рівня*	IP MTU	Відправлення 4-х пакетів ICMP echo розміром рівного IP MTU, вказаного в Замовленні на Послуги, з маршрутизатора Оператора на маршрутизатор Абонента	100% пакетів повернено	
	Другого рівня*	Пропускна здатність	Абонент відключається від Каналу. Оператор підключається до Каналу своїм обладнанням, генерує трафік свідомо більшої пропускної здатності Каналу протягом 15 хвилин, реєструє показання лічильників кінцевих інтерфейсів	Параметр $\geq 99,0\%$ від вказаного в Замовленні на Послуги	Під час перевірки надання Послуг призупиняється. Абонент погоджується, що в випадку не підтвердження невідповідності параметра час тестування не вважається періодом Недоступності Послуг.
	Другого рівня*, наземний	Коефіцієнт переданих пакетів	Передача послідовності пакетів ICMP echo на маршрутизатори Абонента: Розмір - 32 байта; Інтервал -1с; Таймаут -1с; Кількість - 900 шт	$\geq 99,5\%$ пакетів повернено	Для виконання перевірки Абонент зобов'язаний надати Оператору доступ до Каналу. Під час тестування Абонент зобов'язаний забезпечити завантаження Каналу і маршрутизатора на рівні не більше 60 %.
	Другого рівня*, бездротовий	Коефіцієнт переданих пакетів		$\geq 98,0\%$ пакетів повернено	
	Другого рівня*, наданий через субпровайдера	Коефіцієнт переданих пакетів			

* Канал другого рівня - це канал зв'язку, транспортна технологія якого відповідає другому рівню семирівневої моделі OSI (OpenSystemInterconnect). До цього рівня, наприклад, належать технології Ethernet та MPLS.

4.5. У випадку виявлення Недоступності Послуг, Оператор зобов'язаний усунути АНП та відновити Доступність Послуг на умовах та в порядку, що встановлені Угодою.

4.6. Максимальний строк усунення АНП (відновлення Доступності Послуг з передавання даних та/або Послуги з доступу до мережі інтернет) становить: Таблиця 3.

Вид Каналу зв'язку (каналу передавання даних або каналу доступу до мережі Інтернет)	Максимальний строк усунення АНП
Наземний Канал зв'язку	24 години
Радіорелейний Канал зв'язку	36 годин
Бездротовий Канал зв'язку	24 години
Будь-який Канал зв'язку, наданий Оператором через субпровайдера	48 годин

4.7. Строки усунення АНП, встановлені в п.4.6. Угоди, та відповідальність Оператора, встановлена в п.4.13. Угоди, не застосовуються у випадку якщо АНП виникла з вини Абонента. Порядок, строки усунення АНП, що виникла з вини Абонента, погоджується Сторонами в кожному окремому випадку.

4.8. Абонент зобов'язується негайно надавати персоналу Оператору доступ до приміщень Абонента, необхідного телекомунікаційного обладнання, що забезпечує надання Послуг та розміщене в приміщеннях Абонента, для виконання робіт по відновленню доступності послуг. Строки усунення АНП, зазначені в п.4.6. цієї Угоди, не включають строк, протягом якого персоналу Оператору не надався Абонентом необхідний доступ.

4.9. Для отримання необхідного доступу до приміщень Абонента, персонал Оператора пред'являє Абоненту службові посвідчення.

4.10. Абонент має право отримувати інформацію про хід виконання робіт по відновленню Доступності Послуг шляхом звернення до представників технічної підтримки Оператора.

4.11. Завершенням періоду АНП вважається час фактичного усунення АНП та відновлення Доступності Послуг.

4.12. Факт відновлення Доступності Послуг повідомляється Оператором Абоненту таким самим чином, яким було отримано звернення (повідомлення) Абонента. На повідомлення Оператора Абонент підтверджує чи не підтверджує факт відновлення доступності послуг.

4.13. У випадку порушення Оператором з його вини строків усунення АНП, встановлених в таблиці 3 п.4.6. цієї Угоди, Оператор сплачує Абоненту неустойку у розмірі облікової ставки НБУ, що діяла в період нарахування вказаної неустойки, від місячної вартості Послуг, щодо яких Оператором були порушені строки усунення аварійної недоступності, за кожні повні 24 години прострочення виконання зобов'язань.

4.14. Процедура отримання Абонентом неустойки за п.4.13. Угоди встановлена в п.5. цієї Угоди.

5. Процедура отримання Абонентом неустойки при порушенні строків усунення АНП

5.1. У випадку порушення Оператором строків усунення АНП згідно Таблиці 3, Оператор фіксує час простою в наданні Послуг за Замовленням в Акті приймання-передачі наданих Послуг за місяць, у якому простій мав місце.

5.2. На підставі цього Акту Оператор зменшує вартість Послуг за відповідним Замовленням на наступний місяць шляхом відповідного коректування рахунку на оплату.

5.3. У випадку порушення Оператором строків усунення АНП протягом останнього місяця надання Послуг за Замовленням та/або Завершального періоду, Оператор зменшує вартість Послуг шляхом коректування рахунку на оплату, що виставляється Оператором в порядку, передбаченому п.6.6. Умов.

6. Технічна підтримка Оператора

6.1. Оператор приймає звернення (повідомлення) Абонента щодобово, без перерв та вихідних по телефону та на електронну адресу Оператора, які зазначені в п.7 Угоди.Звернення (повідомлення) Абонента повинно обов'язково включати: ім'я, прізвище, контактний телефон особи, що звертається, найменування Замовника відповідно до п.7 Угоди, вид Послуг, Кінцеві точки Каналу зв'язку (Адресу включення), причину звернення.

6.2. У разі невиконання Абонентом п.6.1 Умов, Оператор не несе відповідальність за порушення строків усунення АНП.

6.3. На підставі звернення (повідомлення) Абонента відповідно до п.6.1. Угоди, Оператор формує заявку, що включає всі відомості, повідомлені Абонентом.

6.4. Звернення (повідомлення) поділяються на:

6.4.1. аварійні - викликані АНП;

6.4.2. запити інформації — не пов'язані із недоступністю послуг

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

7. Контактні дані

Представників технічної підтримки Оператора	
Номер телефону	(050) 445-41-61; (0462) 97-43-40; (0462) 610-905
Електронна адреса (E-mail)	support@neocom.net.ua
Абонента	
Найменування Замовника	Комунальний заклад "Обласний центр народної творчості" Чернігівської обласної ради
Контактна особа з питань технічної підтримки	
Номер телефону	050 182 54 27
Електронна адреса (E-mail)	E-mail:

ОПЕРАТОР:

АБОНЕНТ:

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«НЕОКОМ»

Юридична адреса:

14000, м. Чернігів, вул. Гетьмана Полуботка, 6А

Адреса для листування:

14000, м. Чернігів, вул. Гетьмана Полуботка, 6А, офіс 7

П/р № UA15 305299 00000 26006026305742 в

АТ КБ «ПРИВАТБАНК»

П/р № UA77 380838 00000 26005799992200 в

АТ «ПРАВЕКС БАНК»

Код ЄДРПОУ: 32818500

ІПН: 328185025262

Є платником податку на прибуток на загальних підставах

Контактний телефон: (0462) 97-43-40

Моб. телефон: (+38) 073-397-43-42

КОМУНАЛЬНИЙ ЗАКЛАД «ОБЛАСНИЙ ЦЕНТР НАРОДНОЇ
ТВОРЧОСТІ» ЧЕРНІГІВСЬКОЇ ОБЛАСНОЇ РАДИ

Юридична адреса:

14000, м. Чернігів, вул. Толстого, 116

Адреса для листування:

14000, м. Чернігів, вул. Толстого, 116

П/р № UA15 305299 00000 26006026305742 в

АТ КБ «ПРИВАТБАНК»

П/р № UA77 380838 00000 26005799992200 в

АТ «ПРАВЕКС БАНК»

Код ЄДРПОУ: 41597226

Є неприбутковою організацією

Контактний телефон: (0462) 64-51-09

Директор ТОВ «НЕОКОМ»



Свищенко С.Г.

В.о. директора КЗ «ОБЛАСНИЙ ЦЕНТР НАРОДНОЇ
ТВОРЧОСТІ» ЧЕРНІГІВСЬКОЇ ОБЛАСНОЇ РАДИ

Гисник В.А.