

Договір № 1-2107/22
про надання послуг

м. Полтава

«18» листопада 2022 року

АТ «Оператор газорозподільної системи «Лубнигаз», (надалі – **Замовник**), в особі Генерального директора Кондратенко Ігоря Івановича, який діє на підставі Статуту з однієї сторони, Приватне акціонерне товариство «Київстар» (надалі – **Виконавець**), в особі Носенка Валерія Володимировича, який діє на підставі довіреності №185-2022 від 11.10.2022р, з іншої сторони, в подальшому разом поіменовані "**Сторони**", а кожен окремо – "**Сторона**", уклали цей договір про надання послуг (надалі іменується "**Договір**") про нижченаведене:

1. Визначення термінів

Сторони домовились про те, що терміни у цьому Договорі вживатимуться у наступному значенні:

1.1. Оператор – суб'єкт господарювання, який має право на надання послуг рухомого (мобільного) зв'язку (**Оператор рухомого (мобільного) зв'язку**), або на надання послуг фіксованого телефонного зв'язку з використанням безпроводового доступу до телекомунікаційної мережі (**CDMA Оператор**), незалежно від стандарту, на території України або інших країн світу, або на надання телекомунікаційних послуг доступу до всесвітньої мережі Інтернет (Оператор телекомунікацій та/або Провайдер телекомунікацій) на території України або інших країн світу (застосовується для відправки Повідомлень електронної пошти).

1.2. Звітний період – календарний місяць, протягом якого Виконавець надавав Замовнику послуги, передбачені даним Договором.

1.3. Користувач – споживач телекомунікаційних послуг будь-якого Оператора, який належним чином надав свою згоду на отримання Повідомлень від Замовника.

1.4. Кінцеве обладнання – обладнання, яке з'єднане з пунктом закінчення Телекомунікаційної мережі з метою забезпечення доступу Користувачів до телекомунікаційних послуг та на якому встановлене необхідне для отримання Повідомлень програмне забезпечення і яке здатне отримувати Повідомлення.

1.5. Телекомунікаційна мережа – комплекс технічних засобів телекомунікацій та споруд, призначених для маршрутизації, комутації, передавання та/або приймання знаків, сигналів, письмового тексту, зображень та звуків, в тому числі Повідомлень.

1.6. Обладнання Виконавця – сукупність апаратно-програмних засобів, необхідних для обміну інформацією між Виконавцем і Замовником, з метою надання Послуг в рамках цього Договору.

1.7. Повідомлення – повідомлення, передача яких для Користувачів, здійснюється за цим Договором в рамках надання Послуг. Повідомлення можуть згідно цього Договору передаватись у вигляді SMS – Повідомлення, та/або Viber-Повідомлення, та/або Push-Повідомлення, та/або Повідомлення електронної пошти.

1.8. SMS-Повідомлення – форма/спосіб передачі повідомлення у вигляді сукупності систематизованих алфавітно-текстових та цифрових знаків (текст), що формується Замовником та передається для Користувачів Замовника, і складається зі 160 символів при використанні латинського алфавіту (Latin 1 (ISO-8859-1) 7bit), або 70 символів при використанні кирилиці (UCS2 (ISO/IEC-10646) 16-bit). У випадку, якщо довжина тексту перевищує зазначену вище кількість символів, Повідомленням буде вважатись 1 (одна) частина тексту, сформована Замовником, що складається з 153 символів при використанні латинського алфавіту, або 67 символів при використанні кирилиці.

1.9. Viber-Повідомлення – форма/спосіб передачі повідомлення, яке формується та замовляється Замовником та передаються на Кінцеве обладнання Користувачів через Додаток Viber (Viber Application) та, при цьому направлення яких погоджено/дозволено Компанією Viber. Повідомлення, що направляється через Додаток Viber (Viber Application) може містити текст (до 1000 знаків кириличного чи латинського алфавіту), зображення, кнопки (з посиланнями на URL-адреси) в залежності від типу Повідомлення.

1.9.1. За змістом (інформацією, що міститься в Viber-Повідомленні) Viber-Повідомлення поділяються на Транзакційні та Рекламні та/або Привітальні Viber-Повідомлення:

1.9.1.1. Транзакційні Viber-Повідомлення – персональні інформативні (сервісні) та транзакційні повідомлення не рекламного характеру, що містять виключно текст (без будь-якого мультимедійного вмісту, зокрема, зображень, відео, світлин, посилань/гіперпосилань, кнопок тощо), спрямовані на певного Користувача та містять інформацію про конкретну операцію/транзакцію виконану для такого Користувача (окрім будь-яких Заборонених Повідомлень), на отримання яких Користувач надав попередню явно виражену письмову згоду (обробка замовлень/ операції з рахунками Користувача, повідомлення про списання/отримання коштів та інші аналогічні сервісні (транзакційні) повідомлення). Для уникнення сумнівів, будь-які повідомлення, які містять будь-які мультимедійні матеріали, включаючи, але не обмежуючись, зображення, відео, світлин, посилання/гіперпосилання, кнопки тощо, будуть розглядатися як Рекламні та/або Привітальні повідомлення та матимуть відповідну тарифікацію.

1.9.1.2. Рекламні та/або Привітальні Viber-Повідомлення – повідомлення, що містять рекламу/рекламну інформацію, та/або комбіновані повідомлення, що одночасно містять і рекламну інформацію, і інформацію про виконані транзакції/операції, тощо та/або повідомлення, що містять привітання, та/або повідомлення, що містять будь-які

мультимедійні матеріали, зокрема, включаючи, але не обмежуючись, зображення, відео, світлини, посилання/гіперпосилання, кнопки тощо, а також інші повідомлення (відмінні від Транзакційних Повідомлень), на отримання яких Користувач надав явно виражену письмову згоду (окрім будь-яких Заборонених Повідомлень та Повідомлень, що містять інформацію/тематику, направлення якої не допускається/заборонено згідно цього Договору або чинного законодавства).

1.10. Додаток Viber (або Viber) – програмний додаток, розробником якого є Компанія Viber, який включає VoIP технологію, засоби миттєвої передачі Повідомлень Користувачам, інші засоби інформаційного обміну між Користувачами та може бути встановлений на мобільних, планшетних пристроях та персональних комп'ютерах.

1.11. Політики Viber – правила, вимоги, встановлені Компанією Viber щодо користування Додатком Viber, в тому числі, але не обмежуючись, вимогами до змісту Повідомлень, правилами та вимогами щодо направлення Повідомлень Користувачам. Політики Viber розміщені на офіційному сайті Компанії Viber за посиланнями: <http://www.viber.com/ru/terms>; <http://www.viber.com/en/terms>.

1.12. Компанія Viber – юридична особа Viber Media S.à r.l., що є власником прав інтелектуальної власності на Додаток Viber.

1.13. Час життя Повідомлення – певний період часу в залежності від типу/способу передачі Повідомлення, протягом якого Виконавець буде намагатись доставити Користувачу відповідне Повідомлення, яке було відправлене, але не змогло доставитись з першого разу, в тому числі, з причин, вказаних у п. 7.1.4 нижче.

1.14. Альфанумеричне Ім'я – унікальна комбінація літер або унікальна комбінація літер з арабськими цифрами, яке використовується для відправки SMS-Повідомлень Користувачам Операторів України або Користувачам, які отримують Viber-Повідомлення за допомогою технології та Додатку Viber.

1.15. Альфанумеричне Ім'я для користувачів операторів мобільного зв'язку – комбінація латинських літер або комбінація латинських літер з арабськими цифрами (до 11 символів), яка підлягає реєстрації у Операторів України.

1.16. Альфанумеричне Ім'я для користувачів Viber – унікальна комбінація латинських та/або кирилических літер та/або арабських цифр (у загальній кількості до 20 символів), яка підлягає реєстрації у Компанії Viber.

1.17. Послуги інформування за допомогою SMS-, Viber- Послуги – це послуги, які надає Виконавець Замовнику в рамках укладеного Договору, та полягають в наданні Послуги передачі Повідомлень.

1.18. Послуга передачі Повідомлень – це послуга передачі Повідомлень від Замовника Користувачам. Залежно від типу/способу передачі Повідомлень за цим Договором можуть надаватися Послуги передачі SMS-Повідомлень, та/або Послуги передачі Viber – Повідомлень, як зазначено з Додатку № 1 до цього Договору, та інших Додатках до Договору.

1.19. Номер телефонної лінії сервісного обслуговування – номер телефону функціонального підрозділу Замовника або третьої сторони, залученої Замовником на договірних засадах, що забезпечує сервісну підтримку Користувачів щодо змісту Повідомлень та послуг (товарів, робіт), що надаються Замовником, зокрема консультування, здійснення відмови від подальшого отримання Повідомлень та інше.

1.20. Спам-Повідомлення – це будь-яке Повідомлення, на отримання якого Користувач попередньо не надавав згоду належним чином, незалежно від змісту такого Повідомлення, та/або яке відповідає хоча б одному з таких критеріїв:

- Повідомлення з однаковим або різним текстом доставляються одному й тому самому Користувачу більш ніж 10 (десять) разів на добу;
- Повідомлення призвело до подання обґрунтованої скарги Користувачем або виникнення перешкод технічного характеру в роботі Обладнання Виконавця або Телекомунікаційної мережі Оператора;
- Повідомлення не містить достовірну інформацію про повну назву Замовника та/або Номер телефонної лінії сервісного обслуговування;
- Подальше отримання Повідомлень Користувач не може припинити шляхом інформування про це Замовника;
- Повідомлення, отримання яких буде протарифіковано (за отримання яких з Користувача буде стягнуто оплату), за умови, що Користувач не замовляв такого Повідомлення;
- Повідомлення, текст яких не був попередньо погоджений Замовником з Виконавцем, у разі, якщо таке погодження тексту Замовника з Виконавцем є обов'язковим згідно умов цього Договору;
- Повідомлення, які доставляються Користувачам, заохочуючи їх зателефонувати та/або відправити текстове повідомлення на запропоновані номери, або прийняти участь у будь-яких заходах, або містять пропозиції в явному або неявному вигляді підключитися до мережі оператора зв'язку;
- Повідомлення, зміст яких суперечить чинному законодавству України або є неправомірним;
- Повідомлення містить інформацію, яка може бути розцінена як передвиборна агітація та/або політична реклама;
- Повідомлення містить інформацію еротичного та/або порнографічного характеру;
- Повідомлення містить інформацію релігійного характеру.

1.21. Терміни, що не зазначені в даному розділі, вживаються в тексті даного Договору, в значенні згідно законодавства України.

2. Предмет Договору

2.1. В порядку і на умовах, встановлених цим Договором, Виконавець зобов'язується надати **Послуги інформування споживачів Замовника за допомогою SMS-, Viber- повідомлень** (далі – Послуги), а Замовник – приймати надані Послуги та оплачувати їх вартість.

2.2. Для цілей, визначених Законом України «Про публічні закупівлі», предметом цього Договору є: Послуги телефонного зв'язку та передачі даних, код ДК 021:2015 – 64210000-1

а саме ДК 021:2015: 64216100-4 Послуги систем електронної передачі електронних повідомлень (Viber) ДК 021:2015: 64212100-6 Послуги служби коротких повідомлень (SMS).

2.3. Послуги надаються Виконавцем Замовнику відповідно до Вимог до Послуг (Додаток 1 до даного Договору) і тарифів на Послуги (Додаток 2 до даного Договору), які є невід'ємними частинами цього Договору.

2.4. Обсяги закупівлі Послуг можуть бути зменшені залежно від реального фінансування видатків Замовника шляхом внесення змін та/або доповнень до Договору.

2.5. У відповідність до вимог підпункту «і» пункту 201.1 статті 201 Податкового кодексу України, Послуги, які надаються за Договором згідно з чинним Державним класифікатором продукції та послуг мають наступний код/коди 61.10 (код послуги згідно з чинним Державним класифікатором може зазначатись неповністю, але не менше ніж чотири перших цифри відповідного коду). Податкова накладна та Акт приймання наданих послуг, повинні містити код послуги згідно з чинним Державним класифікатором.

3. Якість Послуг та технічні вимоги щодо надання Послуг

3.1. Виконавець повинен надати Замовнику Послуги, якість яких відповідає порядку та вимогам визначеним діючим законодавством України, зокрема Законом України «Про електронні комунікації», Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг, затвердженими постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 № 295, Рішенням Національної комісії з питань регулювання зв'язку України «Про затвердження Положення про якість телекомунікаційних послуг» від 15.04.2010 № 174, зареєстрованим в Міністерстві юстиції України 23.06.2010 за № 429/17724, вимогам до якості Послуг Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації, іншими нормативно-правовими актами України у сфері телекомунікацій та вимогам, визначеним цим Договором.

4. Ціна Договору

4.1. Замовник оплачує Послуги відповідно до Тарифів, погоджених Сторонами у Додатку 2 до Договору. Вартість Послуг, наданих протягом кожного Звітного періоду, визначається виходячи з кількості доставлених протягом Звітного періоду Повідомлень та фіксується в Акті приймання наданих послуг.

4.2. Звітним періодом за Договором є календарний місяць

4.3. Загальна вартість даного Договору складається з вартості наданих Послуг та не перевищує 173 600 грн (сто сімдесят три тисячі шістьсот гривень 00 копійок).

4.4. Ціна цього Договору може бути зменшена за взаємною згодою Сторін шляхом підписання додаткових угод до цього Договору.

5. Порядок здійснення оплати

5.1. Розрахунок здійснюється у безготівковій формі шляхом перерахування Замовником грошових коштів на поточний рахунок Виконавця.

5.2. Розрахунки за послуги здійснюються Замовником в національній валюті гривні шляхом перерахування попередньої оплати на вказаний в Договорі поточний рахунок Виконавця у розмірі 100% планової вартості Послуг, визначених на підставі заявки Замовника, а остаточні розрахунки за надані Послуги здійснюються Замовником протягом 7 (семи) банківських днів з дня отримання Акту приймання наданих послуг.

5.3. У разі ненадходження необхідної суми (попередньої оплати в розмірі 100%), Виконавець не надає Послуги інформування за допомогою SMS-, Viber- повідомлень.

5.4. До 5 (п'ятого) числа кожного місяця, наступного за звітним періодом, Виконавець, на підтвердження наданих ним Послуг відповідно до статистики, зазначеної в Особистому кабінеті Замовника, складає два примірники Акту, які підписує, скріплює печаткою (за наявності) та передає на підпис Замовнику особисто або надсилає на адресу його місцезнаходження, визначену в Договорі.

5.5. Замовник протягом 3 (трьох) робочих днів з моменту отримання Акту від Виконавця, підписує їх, скріплює печаткою та надсилає примірник зазначеного Акту чи передає власноручно на зворотну адресу Виконавця або, у разі не відповідності даних за Актом обсягу наданих Послуг згідно зі статистикою в Особистому кабінеті за звітний період, в цей же строк надає письмові мотивовані зауваження до Акту.

5.6. У випадку наявності у Замовника обґрунтованих зауважень до змісту Акту, такі зауваження усуваються Виконавцем (за можливості) протягом 2 (двох) робочих днів з моменту отримання письмових зауважень від Замовника. Після усунення зауважень погодження Акту відбувається у порядку, встановленому в цьому розділі Договору.

5.7. Підставою для відмови від підписання Акту приймання наданих послуг, зокрема (але не виключно), є включення Виконавцем Послуг, які не були фактично надані.

5.8. Замовник має право не підписувати Акт приймання наданих послуг до моменту погодження Сторонами усіх недоліків, зауважень та не оплачувати надані Послуги.

5.9. Усунення всіх зауважень та недоліків здійснюється силами та за власний рахунок Виконавця.

5.10. За умови своєчасного надсилання Акту Виконавця та не отримання останнім від Замовника підписаного Сторонами примірника Акту або мотивованої відмови від його підписання до 12 (дванадцятого) числа місяця наступного за звітним періодом, такий Акт є узгодженим у надісланій редакції, а Послуги вважаються наданими належної якості та в строк обумовлений Договором в обсязі, на загальну суму згідно з таким Актом.

6. Надання Послуг

6.1. Строк (термін) надання Послуг: з моменту укладення Договору і до 31.12.2022 включно, але в будь-якому разі в обсязі, що не перевищує ціни Договору, зазначеної у пункті 4.3 Договору.

6.2. Перелік Послуг та особливі умови їх надання, організаційні та технічні умови надання Послуг визначені Сторонами у Додатку 1 до цього Договору.

6.3. Замовник стверджує, що інформація, яка міститься в Повідомленнях, відправлених Користувачам, отримана Замовником з дотриманням вимог законодавства України, а її поширення не заборонено законодавством України.

6.4. Виконавець припиняє надання Послуг за письмовою заявою Замовника у строк, що не перевищує 7 (семи) календарних днів з моменту отримання заяви, якщо більший строк не зазначений у заяві.

7. Права та обов'язки Сторін

7.1. Виконавець зобов'язаний:

7.1.1. Належним чином надати Замовнику Послуги відповідно до умов даного Договору.

7.1.2. Послуги з реєстрації Альфанумеричних імен для відправки повідомлень на номери мобільних операторів та користувачам технології Viber здійснювати з дотриманням відповідних умов, встановлених операторами рухомого мобільного зв'язку та компанією Viber.

7.1.3. При надходженні коштів на поточний рахунок Виконавця за Послуги, згідно умов даного Договору, та після реєстрації Альфанумеричного імені протягом 24 (двадцяти чотирьох) годин зарахувати отриману суму на Електронний віртуальний рахунок Замовника та надати Замовнику Послуги.

7.1.4. Виконавець не несе відповідальності і не надає гарантій щодо доставки Повідомлень для Користувачів у випадках:

- коли Користувач знаходиться поза зоною досяжності Телекомунікаційної мережі Оператора, що є обслуговуючим для Користувача;
 - у випадках вимкнення (відключення) обладнання Оператора або Користувача;
 - у випадках неналежної роботи Телекомунікаційної мережі Оператора, доступ до якої використовує Виконавець для надання послуг за цим Договором;
 - у випадку відправлення Повідомлень до інших країн світу;
 - у випадку, якщо текст Повідомлення складається більше ніж з трьох частин.
 - у випадку, якщо термінал Користувача не сертифіковано або заборснено в мережі чи державі, на території якої Користувач отримує Повідомлення;
 - у випадку якщо версія операційної системи встановлена на Кінцевому обладнанні Користувача не підтримує отримання певних Повідомлень;
 - у випадку якщо Кінцеве обладнання Користувача не було активоване (увімкнене) протягом Часу життя відповідного Повідомлення;
 - у випадку інших проблем апаратного чи програмного характеру з Кінцевим обладнанням/терміналом Користувача.
- Виконавець не несе відповідальності за збої у доставці, переданні, повторному переданні або отриманні будь-якого Повідомлення, що мали місце з вини мобільних операторів, провайдерів послуг доступу до ІНТЕРНЕТ та або інших третіх осіб.

7.1.4.1. Виконавець не несе відповідальності і не надає гарантій щодо доставки Viber – Повідомлень (додатково до умов, викладених у п. 7.1.4 вище):

- у випадку якщо Додаток Viber/Мобільний додаток не встановив Інтернет з'єднання за Час життя Viber Повідомлення;
- у випадку якщо Користувач відключив отримання Viber Повідомлень в Додатку Viber/Мобільному додатку;
- у випадку якщо Користувач не оновив Додаток Viber/Мобільний додаток, у разі якщо для стримання відповідного Viber Повідомлення було потрібне оновлення;
- у випадку якщо Додаток Viber/Мобільний додаток не був активований протягом Часу життя Viber Повідомлення;
- у випадку якщо під час передачі Viber Повідомлення Додаток Viber/Мобільний додаток був видалений.

7.2. Замовник зобов'язаний:

7.2.1. Замовник зобов'язується не передавати на Обладнання Виконавця та не направляти і не замовляти передачу Користувачам Спам-Повідомлення та Повідомлення, на отримання яких Користувач, якому направляється відповідне Повідомлення не надав попередню письмову згоду. Підтвердженням згоди Користувача на отримання Повідомлень від Замовника є письмова згода, яка надана Користувачем Замовнику відповідно до чинного законодавства України, і яка містить явну згоду Користувача на отримання Спам-Повідомлень відповідним способом від Замовника, прізвище, ім'я та по-батькові, номер телефону та особистий підпис Користувача, а також дату отримання згоди. Замовник гарантує Виконавцю, що Користувачі, яким здійснюється передача Повідомлень, належним чином повідомлені про те, що надані ними персональні дані включені до бази персональних даних, в тому числі з метою здійснення Замовником передачі Повідомлень за допомогою Обладнання Виконавця.

7.2.1.1. Замовник, протягом 2 (двох) робочих днів з моменту отримання відповідного запиту від Виконавця, повинен надати письмове підтвердження того, що Користувач належним чином надав згоду на отримання Повідомлень відповідним способом від Замовника.

7.2.2. Замовник повинен попередньо письмово погоджувати текст Повідомлень з Виконавцем, якщо такі Повідомлення мають ознаки або містять інформацію рекламного характеру про лотереї/розіграші/вікторини, медичні послуги та медичні препарати, харчові добавки, дієтичні добавки, про громадські та політичні організації, партії, рухи та течії, релігійні організації, конфесії, течії та установи, інформацію про товари або послуги, що підлягають обов'язковому ліцензуванню/сертифікації, чи інформацію, що стосується неповнолітніх осіб або конфіденційної інформації про особу без її згоди на поширення такої інформації, або надається у вигляді перехресного посилання (під перехресним посиланням слід розуміти надання інформації, джерелом якої не є Замовник чи інформації, зміст якої не відповідає тематиці Повідомлень та/або не відповідає темі/торговій марці Замовника, та інше).

7.2.3. Замовник зобов'язується не відправляти Повідомлення, що містять інформацію та/або мають ознаки реклами/інформації про алкогольну, тютюнову продукцію, знаків для товарів і послуг, інших об'єктів права інтелектуальної власності, під якими випускаються алкогольні напої та тютюнові вироби; релігійну агітацію; нецензурні слова (лайку); ознаки недостовірної, конфіденційної інформації; інформації, яка була отримана Замовником злочинним шляхом та/або яка порушує авторські або суміжні права третіх осіб; інформацію еротичного та/або порнографічного характеру; інформацію, що суперечить вимогам суспільної моралі; інформацію, що порушує основи державності та конституційного ладу та/або іншу інформацію, поширення якої заборонено чинним законодавством України. Послуги, які надаються (надавались) Виконавцем у рамках цього Договору, забороняється використовувати у цілях, що носять політичний характер, у тому числі, але не обмежуючись, пов'язаних з спитуванням, збором чи розповсюдженням інформації на політичну тематику та агітаційного характеру.

7.2.3.1. На додаток до вимог, зазначених у пунктах 7.2.2. – 7.2.3. цього Договору вище (які також застосовуються до Viber - Повідомлень), Замовник зобов'язується не направляти у вигляді (способом) Viber - Повідомлень Користувачам та/або на Обладнання Виконавця Повідомлення (в тому числі текст та/або картинку/зображення/фотографії та/або відео/аудіо повідомлення), які містять або мають ознаки:

- будь-якої інформації, яка прямо чи непрямо стверджує або наводить на думку, що спонсором або замовником відправки відповідного контенту/інформації є Компанія Viber або містить будь-який інший зміст щодо Компанії Viber;
- інформації/контенту, що суперечить Політикам Viber.

7.2.4. Замовник зобов'язується не відправляти Повідомлення для Користувачів будь-якого Оператора, в яких міститься реклама телекомунікаційних послуг чи інформація, що заохочує до використання телекомунікаційних послуг інших Операторів, ніж тих, Користувачам яких така інформація надсилається або міститься реклама чи інформація, що заохочує до співпраці з третіми особами із надання Послуг організації передачі Повідомлень.

7.2.5. Замовник зобов'язаний не допускати дій, що можуть перешкоджати безпечній експлуатації Обладнання Виконавця, його безперебійній роботі, захисту інформаційної безпеки, ускладнювати чи унеможливити надання послуг іншим споживачам. Заборонено розсилання SMS-Повідомлень, які містять віруси та/або програмне забезпечення та/або елементи програмного забезпечення, що шкодять/можуть зашкодити функціонуванню мобільних пристроїв Користувачів та/або Телекомунікаційній мережі Оператора, та/або Обладнанню Виконавця, та/або містять посилання на електронні сторінки, які містять віруси та/або заборонене або шкідливе програмне забезпечення та/або елементи забороненого або шкідливого програмного забезпечення тощо.

7.2.6. Власником бази даних телефонних номерів Користувачів, які вносяться до системи Замовником, є Замовник. У разі пред'явлення Користувачами скарг/претензій/позовів до Виконавця або Оператора щодо отриманих Повідомлень, відповідальність несе Замовник.

7.2.7. Замовник бере на себе зобов'язання забезпечити можливість здійснення Користувачами відмови від отримання ними Повідомлень, що передаються Виконавцем в рамках цього Договору. Для можливості здійснення Користувачами відмови від отримання Повідомлень, Замовник зобов'язується включати в кожне Повідомлення, що відправляється на Обладнання Виконавця, Номер телефонної лінії сервісного обслуговування.

7.2.8. Замовник зобов'язується негайно припинити відправку Повідомлень для Користувача у разі, якщо такий Користувач повідомив Замовнику, будь-якими доступними засобами зв'язку, про свою заборону чи/та відмову на/від отримання Повідомлень, що передаються в рамках цього Договору. Замовник також зобов'язується негайно припинити

відправку Повідомлень для Користувача у разі, якщо Виконавець повідомив по факсу чи по електронній пошті Замовнику про відмову чи/та заборону такого Користувача на/від отримання Повідомлень, що передаються в рамках цього Договору.

7.2.9. Формувати та відправляти Повідомлення лише у відповідності до тематики та вимог до Повідомлень, які погоджені Сторонами у Додатку № 1 до Договору. Замовник зобов'язується не змінювати, без отримання попередньої письмової згоди Виконавця, тематику Повідомлень, що погоджена Сторонами, а також не відправляти Повідомлення для Користувачів у години розповсюдження або у спосіб, що суперечать положенням цього Договору та/або Додатків до нього.

7.2.10. Якщо правилами та/або політиками відповідного Оператора та/або Компанії Viber буде передбачено узгодження шаблонів Viber-Повідомлень для певного напрямку, такі шаблони Повідомлень підлягають узгодженню з Виконавцем та/або Компанією Viber та/або Оператором перед їх відправкою Користувачу.

7.2.11. Замовник зобов'язується дотримуватись Політик Viber та наступних вимог Компанії Viber, а саме - у разі підготовки будь-якого прес-релізу або маркетингових матеріалів або іншої інформації з повідомленням стосовно Компанії Viber, або Послуг, або Додатку Viber забороняється:

7.2.11.1. Зазначати або допускати будь-яке припущення та/або заяву, що такий прес-реліз або маркетинговий матеріал або інформація є ініціативою Компанії Viber;

7.2.11.2. Включати та/або допускати будь-які положення або твердження стосовно того, що будь-які послуги або дії є ініціативою Компанії Viber;

7.2.11.3. Використання слів «партнерство», «партнер», «партнерських» по відношенню до Компанії Viber;

7.2.11.4. Включати логотипи або торгівельні марки або будь-яку символіку або найменування Компанії Viber;

7.2.11.5. Зазначати контакти Компанії Viber.

7.2.12. Замовник зобов'язаний попередньо погоджувати з Виконавцем у письмовій формі будь-які прес-релізи або маркетингові матеріали або іншу інформацію стосовно Компанії Viber, або Послуг, або Додатку Viber, що формується та/або готується Замовником.

7.3. Виконавець має право:

7.3.1. Припинити надання Послуг Замовнику у випадку порушення Замовником умов, передбачених цим Договором та/або додатками до даного Договору.

7.3.2. Отримати оплату за належним чином надані Послуги згідно з умовами цього Договору.

7.3.3. Відмовитись, без застосування до Виконавця штрафних санкцій, здійснювати передачу Повідомлень, якщо такі Повідомлення не відповідають чи суперечать чинному законодавству України та/або положенням Договору або заблокувати передачу таких Повідомлень. Відмова або блокування здійснюється з негайним повідомленням про це Замовника за Основним засобом зв'язку із зазначенням причин. Розблокування здійснюється лише за умови отримання від Замовника протягом 2 (двох) робочих днів письмового пояснення, усунення обставин, через які було припинено або заблоковано надання Послуг, сплати штрафних санкцій у повному обсязі або надання Замовником доказів відсутності з його боку порушень умов Договору.

7.3.4. Вимагати від Замовника належного виконання обов'язків згідно цього Договору.

7.3.5. Виконавець має право без застосування до нього будь-яких штрафних санкцій та/або компенсацій заблокувати/призупинити передачу Повідомлень, якщо обсяг Послуг перевищує ціну Договору, зазначеної в пункті 4.3 Договору.

7.3.7. Виконавець має право призупинити надання Послуг в рамках цього Договору, без застосування до Виконавця штрафних санкцій, у випадку заміни/оновлення програмного та/або апаратного забезпечення, що входить до складу Обладнання Виконавця чи/та Телекомунікаційних мереж Операторів чи/та обладнання Компанії Viber, та яке задіяне при наданні Послуг в рамках цього Договору, на період необхідний для проведення тестування нового/оновленого програмного або апаратного забезпечення, та/або на період запланованого технічного обслуговування Обладнання Виконавця чи/та Телекомунікаційних мереж Операторів, чи/та обладнання Компанії Viber, що використовуються для надання Послуг за цим Договором, попередивши Замовника за 3 (три) робочі дні до запланованої дати зміни/обслуговування такого програмного та/або апаратного забезпечення, вказавши орієнтований час такого запланованого обслуговування.

7.3.8. Виконавець має право без попередження призупинити надання Послуг, без застосування до Виконавця штрафних санкцій, у разі позапланового технічного обслуговування Телекомунікаційних мереж Операторів та/або обладнання Компанії Viber, а Замовник не має права вимагати ніякої компенсації за період такого призупинення, якщо Виконавець, на запит Замовника, надав обґрунтовані письмові пояснення причин, що викликали необхідність такого позапланового технічного обслуговування.

7.4. Замовник має право:

7.4.1. Через Особистий кабінет на сайті Виконавця одержувати інформацію про стан кожного переданого для відправлення Повідомлення.

7.4.2. В односторонньому порядку розірвати даний Договір за умови письмового повідомлення про це Виконавця не менше ніж за 7 (сім) календарних днів до дати розірвання Договору.

7.4.3. Вимагати відшкодування збитків, заподіяних Виконавцем внаслідок неналежного надання Виконавцем Послуг згідно з Договором, а також на безоплатне усунення недоліків, що виникли внаслідок такого неналежного виконання.

8. Відповідальність Сторін

8.1. У випадку невиконання або неналежного виконання Сторонами зобов'язань за цим Договором, вони несуть відповідальність згідно чинного законодавства України та цього Договору.

8.2. За порушення строків та/або часу (секунда, хвилина тощо) надання Послуг Виконавець сплачує Замовникові пеню (неустойку) у розмірі 0,1 % від вартості несвоєчасно наданих Послуг за кожний день, час (секунда, хвилина тощо) прострочення, а за прострочення понад 1 (один) день додатково стягується з Виконавця штраф у розмірі 7% вартості несвоєчасно наданих Послуг.

8.3. За порушення умов Договору щодо якості Послуг Виконавець сплачує Замовнику штраф у розмірі 20% від вартості неякісно наданих Послуг.

8.4. У випадку порушення строку оплати наданих Послуг, Замовник сплачує Виконавцю пеню у розмірі 0,1 % від несплаченої суми за кожний день прострочення.

8.5. Сплата неустойки (пені) не звільняє Сторони від виконання зобов'язань за цим Договором.

8.6. Оскільки Виконавець не є творцем та розповсюджувачем Повідомлень, починаючи з моменту підготовки тексту, його редагування та закінчуючи відправкою Користувачам, а є лише технічним каналом для передачі Замовником Повідомлень, відповідальність за походження, зміст та достовірність інформації, яка міститься в Повідомленнях, а також за відповідність Повідомлень та рекламних матеріалів вимогам чинного законодавства України та цього Договору, несе Замовник.

9. Підстави звільнення Сторін від відповідальності

9.1. Сторони звільняються від відповідальності за порушення зобов'язань за цим Договором, якщо таке порушення є наслідком дії обставин непереборної сили або випадку і якщо Сторона доведе існування таких обставин.

9.2. Під непереборною силою у цьому Договорі розуміються будь-які надзвичайні події зовнішнього щодо Сторін характеру, які виникають без вини Сторін, поза їх волею або всупереч волі чи бажанню Сторін і які не можна за умови вжиття звичайних для цього заходів передбачити та не можна при всій турботливості та обачності відвернути (уникнути), включаючи (але не обмежуючись) стихійні явища природного характеру (землетруси, пожежі, бурі, нагромадження снігу або ожеледь, повені, урагани, руйнування в результаті блискавки тощо), лиха біологічного, техногенного та антропогенного походження (вибухи, пожежі, вихід з ладу машин й обладнання, масові епідемії, епізоотії, епіфітотії тощо), обставини суспільного життя (війна, загроза війни, революції, заколоти, повстання, воєнні дії, блокади, громадські хвилювання, прояви тероризму, вибухи, масові страйки та локаут, бойкоту тощо), а також видання заборонних або обмежуючих актів органів державної влади чи місцевого самоврядування, інші законні або незаконні заборонні чи обмежуючі заходи названих органів, які унеможливають виконання Сторонами цього Договору або тимчасово перешкоджають такому виконанню.

9.3. Під випадком у цьому Договорі розуміються будь-які обставини, які не вважаються непереборною силою за цим Договором і які безпосередньо не обумовлені діями Сторін та не пов'язані із ними причинним зв'язком, які виникають без вини Сторін, поза їх волею або всупереч волі чи бажанню Сторін і які не можна за умови вжиття звичайних для цього заходів передбачити та не можна при всій турботливості та обачності відвернути (уникнути).

9.4. Не вважається випадком, зокрема, недодержання своїх обов'язків Сторони через відсутність у Сторони необхідних коштів.

9.5. При виникненні обставин дії непереборної сили або випадку строк виконання зобов'язань відкладається на термін дії таких обставин.

9.6. Сторона, для якої є неможливим виконання зобов'язань за цим Договором внаслідок дії непереборної сили або випадку, повинна при першій можливості повідомити іншу Сторону про настання, ймовірну тривалість та закінчення строку таких дій.

9.7. Доказом виникнення обставин непереборної сили та строку їх дії є сертифікат, який видається Торгово-промисловою палатою України або уповноваженими регіональними торгово-промисловими палатами України.

9.8. З моменту припинення дії непереборної сили або випадку Сторони зобов'язані виконати передбачені цим Договором зобов'язання.

9.9. У випадку, якщо обставини непереборної сили або випадку тривають більше одного календарного місяця, кожна із Сторін має право відмовитись від Договору, попередивши про це іншу Сторону за 10 (десять) календарних днів до бажаної дати припинення дії Договору.

10. Строк дії Договору

10.1. Цей Договір набуває чинності з моменту його підписання Сторонами та діє до 31.12.2022 (включно), але у будь-якому випадку до повного виконання Сторонами своїх грошових зобов'язань за цим Договором.

10.2. Договір може бути достроково розірвано за взаємною згодою Сторін, шляхом укладання додаткової угоди.

10.3. Незважаючи на будь-які інші умови Договору, Виконавець має право припинити цей Договір в цілому або в частині надання окремих Послуг в односторонньому порядку у наступних випадках та порядку:

10.3.1. Негайно, шляхом направлення письмового повідомлення про припинення цього Договору Замовнику, у випадку якщо державні органи та/або Оператори та/або Компанія Viber у будь-якій формі забороняє надання Послуг/окремих Послуг та/або відкликає(ють) дозвіл/припиняє(ють) право на надання Послуг/окремих Послуг Виконавцем та/або припиняють з Виконавцем відповідні договори, які є необхідними для надання Послуг Виконавцем.

10.3.2. Негайно, шляхом направлення письмового повідомлення про припинення цього Договору Замовнику в разі подання заяви щодо порушення справи про банкрутство Замовника та/або порушення справи про банкрутство Замовника та/або введення у Замовника тимчасової адміністрації або призначення розпорядника майна Замовника та/або визнання Замовника банкрутом та/або у разі виявлення обставин, які можуть свідчити про недостатню платоспроможність Замовника.

10.3.3. Негайно, шляхом направлення письмового повідомлення про припинення цього Договору в цілому або в частині окремих Послуг Замовнику, якщо Замовник несанкціоноване використовує інформацію, що відноситься до інтелектуальної власності Операторів та/або Компанії Viber та/або інших третіх осіб, в тому числі торгівельні марки/їх елементи та/або логотипи та/або найменування третіх осіб.

10.3.4. В інших випадках, якщо такі передбачені в цьому Договорі.

10.4. У випадках, вказаних в п. 10.3 цього Договору, Договір припиняється з дати вказаної у відповідному повідомленні про припинення Договору, направленому Виконавцем Замовнику.

11. Конфіденційність

11.1. Сторони здійснюють діяльність по Договору на умовах гарантованої конфіденційності інформації, що стала доступною Сторонам у зв'язку з укладенням, виконанням та припиненням цього Договору. Конфіденційною інформацією є вся інформація стосовно Договору та операцій за ним, а також інформація, по відношенню до якої Сторони вживають заходи щодо охорони її конфіденційності.

11.2. Сторони зобов'язуються зберігати у таємниці, не передавати третім особам, крім випадків, передбачених чинним законодавством України, і не використовувати недобросовісно інформацію, яка їм стала відома у процесі виконання цього Договору та несанкціоноване поширення якої може завдати шкоди будь-якій із Сторін.

11.3. Сторони несуть відповідальність згідно з чинним законодавством України за невиконання або неналежне виконання умов п. 11.2 цього Договору. У випадку розкриття будь-якою зі Сторін конфіденційної інформації стосовно іншої Сторони чи даного Договору, у результаті чого інша Сторона понесла збитки, Сторона, винна у розкритті конфіденційної інформації зобов'язана відшкодувати постраждалій Стороні всі документально підтверджені збитки, понесені у результаті розкриття конфіденційної інформації, за виключенням випадків, коли розкриття конфіденційної інформації прямо вимагалось нормами чинного законодавства України та/або у процесі судового чи іншого правового захисту своїх прав і інтересів.

11.4. При виконанні умов цього Договору Сторони беруть на себе зобов'язання всебічно сприяти одна одній при захисті своїх інтересів проти недобросовісних дій з боку третіх осіб.

12. Інші умови

12.1. Правовідносини Сторін, що не врегульовані умовами даного Договору, регулюються відповідно до вимог законодавства України.

12.2. Жодна із Сторін не вправі передавати виконання своїх зобов'язань за даним Договором третім особам без письмової згоди іншої Сторони цього Договору.

12.3. Відповідно до частини п'ятої статті 41 Закону України «Про публічні закупівлі», Сторони за домовленістю можуть вносити зміни до Договору. У такому випадку, зміни до Договору набирають чинності з моменту належного оформлення Сторонами відповідної додаткової угоди до Договору, якщо інше не встановлено у самій додатковій угоді (договорі).

12.4. Будь-які зміни та доповнення до цього Договору здійснюються за попереднім погодженням Сторін. Такі зміни повинні бути зафіксовані у простій письмовій формі і складатимуть невід'ємну частину цього Договору.

12.5. Сторони, згідно Закону України «Про захист персональних даних», надають взаємну згоду на обробку персональних даних з метою забезпечення реалізації податкових відносин, господарських відносин, відносин у сфері бухгалтерського обліку та аудиту тощо. Сторони повідомлені про те, що їх персональні дані внесені в базу персональних даних, а також повідомлені про свої права згідно Закону України «Про захист персональних даних».

12.6. Цей Договір складено у 2 (двох) примірниках, що мають однакову юридичну силу, по одному примірнику для кожної із Сторін.

13. Додатки до цього Договору

13.1. Додатками до цього договору є:

13.1.1. Додаток 1: Вимоги до послуг.

- 13.1.2. Додаток 2: Тарифи на послуги.
13.1.3. Додаток 3: Відповідальні особи.
13.1.4. Додаток 4: Акт наданих послуг

14. Місцезнаходження та реквізити Сторін

Замовник:

**АТ «Оператор газорозподільної системи
«Лубнигаз»**

Юр.адреса: 37503, Полтавська обл., м.Лубни,
вул.Л.Толстого, 87
тел. (050) 385-20-26
р/рах UA923204780000026003924886633
в ПАТ АБ «Укргазбанк»
МФО 320478
Код ЄДРПОУ 05524713
Свідоцтво платника ПДВ № 100340819
ІПН 055247116046

Генеральний директор


М.П. **І.І.Кондратенко**


Виконавець:

ПрАТ «КИЇВСТАР»

Юр.адреса: 03113, м.Київ, вулиця Дегтярівська,
будинок 53 Тел. (044) 209-00-70 р/рах
UA333510050000026005325079000 в АТ
«УкрСиббанк» (МФЄ 351005). р/рах
UA87380805000000026003707654 Банк: АТ
«Райффайзен Банк», м. Київ (МФО 380805) Код
ЄДРПОУ: 21673832 ІПН 216738326059 Платник
податку на прибуток на загальній підстав:
Начальник відділу регіонального розвитку

Начальник відділу регіонального розвитку бізнес
клієнтів (Східний кластер)


М.П. **В.В.Носенко**

ВИМОГИ ДО ПОСЛУГ

1. Послуги передачі текстових повідомлень передбачають:

1.1. Надання послуги з передачі повідомлень для абонентів операторів рухомого мобільного зв'язку України та іноземних операторів рухомого мобільного зв'язку.

1.2. Обслуговування Альфанумеричного імені, що визначається Замовником та погоджується із Оператором.

1.3. Замовник самостійно або за допомогою третіх осіб формує зміст SMS-Повідомлень, що будуть доставлятися Виконавцем Користувачу, виходячи з наступної тематики (окрім SMS-Повідомлень з тематикою та/або що містять інформацію направлення якої не допускається/заборонено чинним законодавством або умовами Договору та/або цього Додатку), за умови, що Користувач, якому доставляється відповідне Повідомлення, надав попередню письмову згоду на отримання таких SMS-Повідомлень від Замовника:

1.3.1. SMS-Повідомлення про банківські послуги (транзакції по банківських картках, залишки по кредитах, кінцевий строк сплати кредитів тощо);

1.3.2. Реєстрація на Інтернет сайтах;

1.3.3. SMS-Повідомлення від служб таксі;

1.3.4. Інші цілодобові сервісні повідомлення, попередньо погоджені з Виконавцем;

1.3.5. SMS-Повідомлення страхових компаній;

1.3.6. SMS-Повідомлення транспортних компаній, крім служб таксі;

1.3.7. SMS-Повідомлення рекламного характеру;

1.3.8. Новини;

1.3.9. Оголошення;

1.3.10. Поздоровлення;

1.3.11. Приймання участі в акціях та розіграшах від виробників товарів та послуг;

1.3.12. Інші SMS-Повідомлення, на отримання яких Користувач надав свою згоду, та які попередньо погоджені з Виконавцем.

1.4. Замовник зобов'язується відправляти Повідомлення на Обладнання Виконавця з метою їх подальшої передачі (доставки) для Користувачів та/або Користувачам лише у наступні години розповсюдження:

1.4.1. SMS-Повідомлення згідно з пп. 1.3.1 – 1.3.4 цього Додатку можуть відправлятися Замовником у період з 00:00 до 24:00.

1.4.2. SMS-Повідомлення згідно з пп. 1.3.5 – 1.3.12 цього Додатку можуть відправлятися Замовником у період з 9:00 до 20:00 (у робочі дні) та у період з 11:00 до 18:00 (у неробочі та святкові дні).

1.4.3. Транзакційні Viber - Повідомлення можуть відправлятися Замовником у період з 00:00 до 24:00.

1.4.4. Рекламні та/або Привітальні Viber - Повідомлення можуть відправлятися Замовником у період з 9:00 до 20:00 (у робочі дні) та у період з 11:00 до 18:00 (у неробочі та святкові дні).

2. Вимоги до Послуг:

2.1. Розсилка повідомлень проводиться абонентам всіх операторів рухомого мобільного зв'язку України, включаючи операторів CDMA, у тому числі, якщо Користувач знаходиться у роумінгу, іноземних операторів рухомого мобільного зв'язку та користувачам, які встановили на своєму обладнанні Додаток Viber.

2.2. Відправка повідомлень проводиться від Альфанумеричного імені Замовника.

2.3. Швидкість розсилки (доставки) Повідомлень – не менше ніж 10 SMS/сек.

2.4. Пропускна спроможність прийняття запитів по API: до 1000 запитів / сек.

2.5. Послуги повинні реалізовувати такі додаткові функціональні можливості:

- callback url для автоматичного отримання статусів в реальному часі;
- flash SMS для відображення на екрані, без збереження SMS в телефон одержувача;
- підтримка багатопротокольного приймання та передачі повідомлень за методами SOAP, SQL, SMPP, CCOM
- відправка повідомлень користувачам, які встановили на своєму обладнанні Додаток Viber;
- автоматична відправка операторам рухомого мобільного зв'язку повідомлень, які були відправлені на обладнання користувачів з Додатком Viber, але не були доставлені за будь-яких підстав;
- послуга зворотного зв'язку за коротким номером;
- відкладена відправка.

2.6. Відправка (доставка) Повідомлень 24 години на добу 7 днів на тиждень.

2.7. Додаткові функціональні можливості у частині підтримки повідомлень у месенджері Viber:

- відправка рекламних та транзакційних Viber-повідомлень;
- формат рекламних повідомлень – текст до 1000 символів, зображення, посилання на кнопки;
- формат транзакційних повідомлень – одиночні короткі текстові повідомлення без вмісту рекламної інформації, посилань, зображень;
- відправка транзакційних повідомлень виключно через API;
- відправка гібридних розсилок (якщо за встановлений час Viber-повідомлення не доставлено клієнту, автоматично здійснюється відправка SMS);
- можливість відстеження переходів за посиланням по кнопці рекламного Viber-повідомлення;
- підтримка розширених статусів Viber-повідомлень:

Queued Повідомлення прийнято в обробку і буде відправлено

Accepted Повідомлення відправлено в мобільну мережу але поки нема обробки відповіді від оператора

Sent Повідомлення відправлено, очікується доставка

Delivered Повідомлення доставлено отримувачу

Read	Повідомлення прочитане отримувачем
Expired	Витік термін доставки повідомлення
Undelivered	Не доставлено
Rejected	Повідомлення відхилено
Unknown	Невідомий статус
Failed	Неможливо відправити повідомлення
Cancelled	Відправка скасована, кредити повернуто на баланс.

2.8. Деталізований звіт про передані повідомлення повинен містити інформацію про кількість доставлених повідомлень у тому числі в розрізі країн операторів рухомого мобільного зв'язку.

2.9. Статистична інформація по розсилкам повідомлень повинна надаватися на вимогу Замовника. З усіх звітах, які будуть генеруватися, вказується київський час.

2.10. Статистична інформація по розсилкам повідомлень надається в *.xls форматі.

2.11. Для забезпечення роботи з діючими програмними комплексами Замовника по формуванню передачі повідомлень та контролю їх доставки Виконавець повинен забезпечити детальний опис взаємодії та формат обміну даними з комплексами Замовника.

2.12. Надання оперативної технічної підтримки (виділені співробітники та контакт центр Оператора).

2.13. Безоплатне доопрацювання API на вимоги Замовника;

2.14. До сплати будуть враховані тільки доставлені повідомлення на номери мобільних Операторів України та повідомлення, доставлені користувачам з додатком Viber. При здійсненні передачі Повідомлень через телекомунікаційні мережі Операторів інших країн тарифи змінюються в залежності від умов, що надаються цими Операторами

2.15. Для забезпечення адаптації та тестування програмного забезпечення Виконавця останньому надається термін 14 календарних днів з моменту укладання договору для виконання зазначених вище адаптацій та тестування.

2.16. До сплати будуть враховані тільки доставлені повідомлення на номери мобільних Операторів України. При здійсненні передачі Повідомлень через телекомунікаційні мережі Операторів інших країн тарифи змінюються в залежності від умов, що надаються цими Операторами.

2.17. Строк життя повідомлення встановлюється 24 години.

2.18. Надати можливість отримання онлайн статистики (вебпортал) щодо статусу доставки повідомлень.

3. Технічні вимоги щодо терміну усунення проблем з надання Послуг Виконавця:

3.1. Проблеми з надання послуг можуть бути:

- запланованими, внаслідок проведення планових робіт Виконавцем. Запланована недоступність Послуг, надалі ЗНП;
- пов'язаними з аварійною недоступністю Послуг, надалі АНП.

3.2. Виконавець має право проводити планові роботи на умовах та в порядку, встановлених Договором про надання послуг.

3.3. Проведення Виконавцем планових робіт призводить до ЗНП на час проведення цих робіт, та не призводить до АНП.

3.4. Виконавець повідомляє Замовника про проведення планових робіт не менше ніж за 2 робочих дні до початку їх проведення шляхом відправлення повідомлення на електронну адресу уповноваженої особи та служби підтримки Замовника. В повідомленні зазначається час початку ЗНП та можлива його тривалість.

3.5. Виконавець має право проводити планові роботи в період з 23:00 до 08:00 год.

3.6. Загальна тривалість ЗНП для Послуг становить не більше 8 годин на місяць та не більше 48 годин на рік.

3.7. У випадку порушення Виконавцем порядку, зазначеного в п. 3.4 цих технічних вимог, недоступність Послуг, викликана проведенням планових робіт, вважається АНП з вини Виконавця.

3.8. Різниця між повідомленою тривалістю ЗНП та фактичною тривалістю ЗНП вважається АНП з вини Виконавця.

3.9. Проведення Виконавцем планових робіт в порядку та в строки інші, ніж встановлені пунктами 3.5 та 3.6 цих технічних вимог, може бути здійснене виключно за письмовим погодженням із Замовником.

3.10. У випадку виявлення АНП Виконавцем, останній негайно повідомляє про це представників технічної підтримки Замовника за номером телефону та за електронною адресою, та приймає міри щодо усунення АНП.

3.11. У випадку виявлення АНП Замовником, останній негайно повідомляє про це представників технічної підтримки Виконавця за номером телефону та за електронною адресою.

3.12. В разі дотримання всіх вимог при поданні повідомлення (звернення) про виявлене АНП Замовником, Виконавець фіксує звернення про виявлене АНП в журналі робіт та приймає міри щодо його усунення. При цьому, Виконавець протягом години після прийому такого звернення оцінює орієнтовний час відновлення доступності Послуг та повідомляє його Замовнику таким самим чином, яким було отримано повідомлення про АНП від Замовника.

3.13. У випадку виявлення АНП Замовником, початком періоду АНП вважається отримання Виконавцем від Замовника повідомлення за телефоном або на електронну адресу представників технічної підтримки Виконавця за фактом недоступності Послуг.

3.14. Повідомлення має обов'язково включати: ім'я, прізвище, контактний телефон особи, що звертається, найменування Замовника та причину звернення.

3.15. Виконавець має право не приймати до виконання повідомлення Замовника про АНП, яке не включає всі відомості та не несе відповідальність за порушення строків усунення АНП.

4. Опис порядку дій Сторонами в разі виявлення розбіжностей в статистичних даних:

4.1. Сторони вживають спільних заходів щодо встановлення та усунення причин розбіжностей. Сторона яка встановила наявність розбіжностей готує та передає іншій Стороні Акт розбіжностей по статистичним даним. У разі необхідності Сторони домовляються про проведення двосторонніх тестів. У разі визнання Виконавцем причин скарги об'єктивними, Виконавець, протягом 3-х робочих днів з моменту отримання Акту розбіжностей, надає письмову відповідь Замовнику, а оскаржена сума враховується при виставленні рахунку за розрахунковий період в якому дана скарга визнана об'єктивною. У разі визнання Виконавцем причин скарги необ'єктивними, Виконавець надає письмову відповідь з визначенням причин відхилення скарги протягом 3-х робочих днів з моменту отримання Акту розбіжностей.

4.2. Виконавець у разі розходжень зі звітністю Замовника, надає останньому деталізовану інформацію по кожній Транзакції (підтверджена доставка 1 (одного) повідомлення 1 (одному) Користувачу) у вигляді *.xls файл. Файли типу *.xls повинні містити такі дані:

- дата і час здійснення Транзакції (при формуванні звіту вказується київський час);
- телефонний номер Користувача;
- ідентифікатор Транзакції відповідно до білінгової системи Виконавця;
- статус Повідомлення в цей період.
-

5. Опис обміну повідомленнями між Замовником і Виконавцем:

5.1. Опис протоколу обміну:

5.1.1. Обмін між Виконавцем та Замовником проводиться з використанням протоколу CCOM.

5.1.2. Аутентифікація може проводитись або по IP-адресі Замовника, або з використанням HTTPS Basic Authentication, або з використанням OAuth 2.0.

5.1.3. Для передачі повідомлень використовується методи протоколу CCOM

5.1.4. Виконавець забезпечує передачу тексту Повідомлення через операторів мобільного зв'язку України або мережі інтернет у разі доставки повідомлення засобами он-лайн менеджерів, а саме у вигляді сукупності систематизованих алфавітно-текстових та цифрових знаків (текст), що формується та передається Замовником і складається зі 160 символів при використанні латинського алфавіту (Latin 1 (ISO-8859-1) 7bit) або 70 символів при використанні кирилиці (UCS2 (ISO/IEC-10646) 16-bit).

5.1.5. Дублікати Повідомлень – це Повідомлення, які мають однаковий зміст, адресу відправника та одержувача.

5.2. Вимоги щодо формування статистичного звіту за звітний період:

5.2.1. До статистичного звіту мають бути включені усі відправлені Повідомлення.

5.2.2. Звітний період – це період з 00:00:00 першого числа звітного місяця до 23:59:59 п'ятнадцятого дня цього ж місяця та з 00:00:00 шістнадцятого числа звітної місяця до 23:59:59 останнього дня цього ж місяця.

5.3. Статуси повідомлень:

№ з/п	Назва статусу повідомлення
1	Доставлено
2	Не доставлено
3	Відхилено
4	Вичерпано строк життя повідомлення

Замовник:

АТ «Оператор газорозподільної системи
«Лубнигаз»

Генеральний директор

І.І. Кондратенко

Виконавець:

ПрАТ «КИЇВСТАР»

Начальник відділу регіонального розвитку бізнес
клієнтів (Східний кластер)

В.В. Носенко

ТАРИФИ НА ПОСЛУГИ

№ з/п	Найменування	Одиниця виміру	Вартість одного доставленого повідомлення, грн
1	Послуга доставки Viber- повідомлення споживачам Замовника	Доставлені повідомлення	0,8333 грн без ПДВ
2	Послуга доставки SMS- повідомлення споживачам Замовника	Доставлені повідомлення	0,3833 грн без ПДВ

Замовник:

АТ «Оператор газорозподільної системи
«Лубнигаз»

Генеральний директор

І.М.Кондратенко



Виконавець:

ПрАТ «КИЇВСТАР»

Начальник відділу регіонального розвитку бізнес
клієнтів (Східний кластер)

В.В. Носенко

A blue ink signature of V.V. Nosenko.

ВІДПОВІДАЛЬНІ ОСОБИ

Відповідальними особами зі сторони Замовника є:

Прізвище, ім'я	Посада	Функції	Контактні дані тел./e-mail
Сивуха Віта	Старший оператор	Обмін інформацією	0503852026/t.yevhenenko@td.lubnygaz.com.ua
Поштова адреса для листування		37503 Україна Полтавська область вул.Л.Толстого,87	
Логін			

Усі поля Таблиці є обов'язковими для заповнення.

Увага! У розділі "Логін" вказується виключно логін Замовника, пароль не вказується і є інформацією, конфіденційність якої забезпечує безпосередньо Замовник.

Відповідальними особами зі сторони Виконавця є:

Прізвище, ім'я	Посада	Функції	Контактні дані тел./e-mail
Головня Ігор	Павлович Фахівець з продажу бізнес рішень	Розвиток бізнесклієнтів	+380675788922/i.golovnya@kyivstar.net
Поштова адреса для листування		03113, м. Київ, вул. Дегтярівська, 53	

Замовник:

АТ «Оператор газорозподільної системи

«Лубнигаз»

Генеральний директор

І.І.Кондратенко



Виконавець:

ПРАТ «КИЇВСТАР»

Начальник відділу регіонального розвитку бізнес клієнтів (Східний кластер)

В.В. Носенко

АКТ
наданих послуг за період “_____” 2022 року

м.Полтава

«___» _____ 2022 р.

1. Приватне акціонерне товариство «Київстар» (далі – Виконавець), в особі Носенка Валерія Володимировича, який діє на підставі довіреності №185-2022 від 11.10.2022р, з однієї сторони, та АТ «Оператор газорозподільної системи «Лубнигаз» (далі – Замовник), в особі Генерального директора Кондратенко І.І., який діє на підставі Статуту, з другої сторони, цим актом приймання-передачі наданих послуг за Договором від 18 листопада 2022 року №_____, підтверджують наступне:

1. Виконавець передав, а Замовник прийняв наступні послуги:

№ п/п	Найменування послуг	Одиниця виміру	Кількість доставлених повідомлень	Вартість одного доставленого повідомлення, грн	Загальна вартість, грн.
1.	Послуга доставки Viber- повідомлення споживачам Замовника	Доставлені повідомлення			
2.	Послуга доставки SMS - повідомлення споживачам Замовника	Доставлені повідомлення			
Загальна вартість, грн (без ПДВ)					
ПДВ 20%, грн					
Всього, грн					

Загальна вартість наданих Послуг за цим Актом складає: _____ грн ____ коп (_____ грн _____ коп).

Підписанням цього Акту Сторони підтверджують факт належного надання Послуг Виконавцем відповідно до умов Договору. Зобов'язання Сторін згідно з умовами договору виконані в повному обсязі, взаємних претензій немає. Акт складено у двох примірниках, що мають однакову юридичну силу.

Замовник:

Виконавець:

АТ «Оператор газорозподільної системи
«Лубнигаз»

ПрАТ «КИЇВСТАР»

Генеральний директор

Начальник відділу регіонального розвитку бізнес
клієнтів (Східний кластер)

І.І.Кондратенко

В.В. Носенко

Замовник:

Виконавець:

АТ «Оператор газорозподільної системи
«Лубнигаз»

ПрАТ «КИЇВСТАР»

Генеральний директор

Начальник відділу регіонального розвитку бізнес
клієнтів (Східний кластер)

І.І.Кондратенко

В.В. Носенко