

Договір публічної оферти про надання послуг з технічної підтримки ПЗ

редакція договору від 25.03.2022 р.

Ця оферта, розміщена на Сайтах за посиланнями <https://horeca.ergo.business/documents> та <https://retail.ergo.business/documents-ukr>, є офіційною пропозицією від **ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ЕРГО БІЗНЕС»**, в особі директора Тристана Олексія Вікторовича, який діє на підставі Статуту, (далі — «Виконавець»), адресованою будь-якій фізичній чи юридичній особі (далі — «Замовник»), укласти договір про надання послуг.

Ухвалення (акцепт) даної Оферти означає повне і беззаперечне прийняття Замовником всіх умов без будь-яких винятків та/або обмежень і прирівнюється відповідно до ч. 2 ст. 642 Цивільного кодексу України (далі ЦК України) до підписання сторонами двостороннього письмового договору на умовах, які викладені нижче в цій Оферті.

Розділ 1. Визначення термінів

Терміни, що використовуються у Договорі:

ПЗ	ПЗ (програмне забезпечення) – спеціалізована система ERP-класу, призначена для автоматизації ресторанного бізнесу (HoReCa) та/або роздрібно бізнесу (Retail), що поставляється та/або впроваджується Виконавцем.
SLA	Service Level Agreement - Угода про рівень підтримки
Технічна підтримка ПЗ	Означає сукупність видів сервісних послуг з обслуговування, підтримки і супроводу ПЗ.
Апаратно-програмне оточення	Позначає рекомендовану Виконавцем мінімальну конфігурацію апаратних та програмних засобів, на яких може бути інстальоване й функціонувати ПЗ. Мінімальна конфігурація апаратно-програмних засобів визначається розміром бази даних Замовника й кількістю користувачів.
Інцидент	Будь-який випадок, який не є частиною стандартного функціонування ПЗ. Порушення в роботі ПЗ, які не дозволяють Кінцевому користувачеві успішно виконати передбачену в ПЗ операцію (дію), одержати достовірну інформацію на екранній/друкованій формі або звіті.
Запит	Запит від користувача (Замовника) на підтримку, доставку, інформацію, пораду або документацію, що не є помилкою в роботі ПЗ.
Час реакції	Час, протягом якого Виконавець зобов'язується приступити до роботи над Інцидентом, надісланим Замовником, способом, передбаченим в цій угоді. В силу широкого спектра можливих проблем і методів їх вирішення час реакції НЕ Є часом вирішення запиту.
Час вирішення	Час, витрачений фахівцями технічної підтримки Виконавця для усунення Інциденту, визначеного у запиті Замовника. Даний час не включає в себе очікування відповіді від ініціатора запиту.
Аварійна ситуація	Означає повну зупинку роботи як усього ПЗ, так і його окремих модулів і підсистем, що виражається в неможливості продовження використання бізнес-процесу Замовника з використанням ПЗ.
Заявка	Оформлене в електронній або іншій письмовій формі звернення Замовника в службу підтримки Виконавця, яке містить як мінімум: <ul style="list-style-type: none">• коротке й по можливості точний опис проблеми, що виникла при експлуатації ПЗ, що дозволяє відтворити ситуацію Виконавцем;• бажані строки усунення проблеми;• знімок екрана з вікном помилки роботи ПЗ;• короткий опис послідовності дій користувача в ПЗ, після яких виникли проблеми в її функціонуванні.
Кінцевий користувач	Означає фізичну особу – співробітника Замовника, яка має доступ до ПЗ Замовника й має реєстраційний запис у базі даних ПЗ.
Технічне завдання (ТЗ)	Оформлений в електронній або іншій письмовій формі документ, погоджений із Замовником і Виконавцем, який містить точну постановку завдання з фазами й операціями необхідних робіт, докладний опис інтерфейсів, бізнес-процесів, технології роботи, взаємодія з іншими модулями, безпека.
Робочий день	Проміжок часу з 9-00 до 18-00 за київським часом за винятком вихідних та святкових днів, згідно із законодавством.

Розділ 2. Предмет договору

2.1 В порядку та на умовах, визначених цим Договором, Виконавець зобов'язується за завданням Замовника протягом визначеного в Договорі строку надавати послуги з технічної підтримки (надалі - Послуги) програмного забезпечення (надалі – ПЗ), а Замовник зобов'язується прийняти та оплатити належним чином надані Послуги.

2.2 Технічна підтримка ПЗ включає виконання робіт, згідно Додатку №1 до Договору.

2.3 Послуги можуть проводитися фахівцями Виконавця, як на території Замовника, так і поза нею (віддалено).

2.4 Цей Договір набуває чинності в одному з таких випадків:

2.4.1 Після підписання Договору обома Сторонами;

- 2.4.2 У разі надходження попередньої оплати за Послуги, що буде акцептом даної оферти.
- 2.5 Договір укладається між Виконавцем і Замовником послуг у формі договору приєднання. Всі додатки до Договору є його невід'ємною частиною.

Розділ 3. Якість послуг

- 3.1 Виконавець зобов'язаний надати Замовнику Послуги, якість яких відповідає технічним умовам, нормам чинного законодавства, нормативно-правовим актам та нормативним документам щодо показників якості такого роду/виду послуг.
- 3.2 Виконавець відповідає за належну якість усіх наданих ним матеріалів, програмних продуктів та оновлень, що використовуються для надання Послуг.
- 3.3 Виконавець залучає на виконання робіт тільки кваліфікований і сертифікований персонал, який пройшов відповідну підготовку.

Розділ 4. Зобов'язання сторін

4.1 Замовник зобов'язаний:

- 4.1.1 Своєчасно та в повному обсязі сплачувати за надані Послуги;
- 4.1.2 Приймати надані послуги згідно з Актом виконаних робіт/послуг;
- 4.1.3 Призначити особу, відповідальну за приймання результатів наданих Послуг;
- 4.1.4 Не допускати стороннього втручання, проведення будь-якого роду удосконалень і доопрацювань ПЗ без погодження з Виконавцем.
- 4.1.5 Забезпечувати оперативний доступ спеціалістів Виконавця до обслуговуваного ПЗ.
- 4.1.6 Надавати Виконавцю всю необхідну для надання Послуг інформацію;
- 4.1.7 негайно повідомити Виконавця про виникнення обставин, які впливають на хід виконання послуг.
- 4.1.8 Надати персоналу Виконавця доступ до місця надання Послуг за умови дотримання вимог внутрішнього трудового розпорядку, техніки безпеки, правил охорони праці, пожежної безпеки на робочих місцях, що діють у Замовника.
- 4.1.9 Замовник бере на себе зобов'язання надавати Виконавцеві по його запиту:
- усю необхідну доступну інформацію про характер і зовнішні прояви виявлених при експлуатації ПЗ помилок;
 - усю необхідну допомогу у відтворенні помилок і аварійних ситуацій, зв'язаних зі специфікою бізнес-процесів Замовника, на ПЗ Замовника;
 - підключення як локально, так і віддалено до мережі й доступ до ПЗ в офісі Замовника з дотриманням установлених Замовником правил інформаційної безпеки;
 - методичну й консультаційну допомогу відносно внутрішньої діяльності в рамках розв'язуваних для Замовника завдань в ПЗ;
 - інформацію про співробітника, якого Замовник призначає для ведення взаємовідносин з Виконавцем з питань надання Послуг.
- 4.1.10 Забезпечити стійку і надійну експлуатацію технічних і програмних засобів, на яких функціонує ПЗ.
- 4.1.11 Забезпечити підключення комп'ютерного та спеціалізованого торгового обладнання (касові термінали, сканери, чекові принтери і т.п.) до електричної мережі на автономній фазі з обов'язковим заземленням. При цьому ЗАМОВНИК зобов'язується забезпечити стійку роботу електричної мережі відповідно до норм експлуатації комп'ютерного та спеціалізованого торгового устаткування.
- 4.1.12 Замовник зобов'язан мати у себе резервну копію бази даних ПЗ і із застереженою періодичністю проводити регламентні роботи на сервері бази даних ПЗ (стосується ПЗ, що розгорнуто на серверах Замовника).

4.2 Замовник має право:

- 4.2.1 Контролювати надання Послуг фахівцем Виконавця, встановлені цим Договором, безпосередньо не втручаючись у діяльність Виконавця;
- 4.2.2 Запитувати у Виконавця інформацію про статус обробки Заявок.
- 4.2.3 У разі виявлення недоліків у результатах наданих послуг не підписувати Акт виконаних робіт/послуг та вимагати від Виконавця усунення таких недоліків за рахунок останнього у попередньо узгоджений Сторонами строк.

4.3 Виконавець зобов'язаний:

- 4.3.1 Забезпечити надання Послуг у строки, встановлені цим Договором;
- 4.3.2 Забезпечити надання Послуг, якість яких відповідає умовам, установленим розділом 3 цього Договору;
- 4.3.3 Своєчасно повідомляти Замовника про наявність незалежних від Виконавця обставин, що загрожують строкам та якості надання послуг за цим Договором.
- 4.3.4 При вказівці пріоритету виконання Послуг Виконавцеві Замовник керується класифікатором, що наведений в Додатку 3 до даного Договору. У випадку появи Заявки Замовника з вищим пріоритетом, Замовник і Виконавець зобов'язані переглянути порядок Послуг з урахуванням Заявки, що надійшла.
- 4.3.5 Виконавець зобов'язується призначати відповідального виконавця по кожній Заявці, що надійшла від Замовника.
- 4.3.6 Виконавець після прийому Заявки від Замовника, її формалізації, призначення відповідальних і узгодження строків заносить Заявку в план на виконання.
- 4.3.7 Виконавець зобов'язується вести реєстраційний журнал і зберігати всі Заявки, що надійшли від Замовника, із присвоєнням кожній з них унікального номера, який повідомляється Замовникові.
- 4.3.8 Виконавець не відповідає за аварійну зупинку роботи ПЗ внаслідок непередбачених або нестандартних ситуацій, а саме:
- відмови Апаратних устаткувань;
 - несанкціонованої зміни Апаратно-програмного оточення;

- порушення рекомендованої Виконавцем або розроблювачами ПЗ технології експлуатації;
 - несанкціонованими діями персоналу Замовника;
 - Замовник не забезпечив оперативний доступ до ПЗ або умов виконання робіт;
 - помилок функціонування Апаратно-програмного оточення.
- 4.3.9 Виконавець не несе відповідальність за невиконання або неналежне виконання своїх зобов'язань, передбачених цим Договором, якщо причиною цього стало невиконання Замовником своїх зобов'язань, передбачених цим Договором.
- 4.4 Виконавець має право:**
- 4.4.1 Своєчасно та в повному обсязі отримувати плату в розмірах і строках, що передбачені цим Договором за надані Послуги;
- 4.4.2 На дострокове надання Послуг;
- 4.4.3 Виконавець має право не надавати Послуги при відсутності оплати за попередні періоди з боку Замовника.
- 4.4.4 У разі невиконання зобов'язань Замовником Виконавець має право достроково розірвати цей Договір, повідомивши про це Замовника у тижневий строк;
- 4.4.5 Отримувати від Замовника інформацію, необхідну для надання Послуг за цим Договором;
- 4.4.6 Виконавець має право залучати третіх осіб для надання послуг Замовнику, без попередньої згоди на це Замовника.
- 4.4.7 У разі неможливості виконати / надати Виконавцем Послуги Замовнику, Виконавець має право не повертати суму в наступних випадках:
- 4.4.7.1 якщо неможливість виконати / надати Послугу виникла з вини Замовника (внаслідок надання Замовником неповної чи недостовірної інформації; невірної постановки завдання Замовником; прострочення Замовником оплати послуг, що призвело до пропуску строків, неактуальність послуги або неможливості її надання та т.і.)
- 4.4.7.2 якщо неможливість виконати / надати послугу виникла внаслідок заборон, встановлених законодавством України;
- 4.4.7.3 якщо надання послуги, замовленої Замовником може кваліфікуватися як порушення законодавства України, права третіх осіб;
- 4.4.7.4 якщо неможливість виконати / надати послугу викликано відсутністю правового регулювання даного Замовником питання;
- 4.4.7.5 в разі настання обставин непереборної сили.
- 4.4.8 Виконавець має право відмовити Замовнику в наданні Послуг без будь-яких пояснень, в тому числі і у випадках, передбачених п.4.4.7. даного Договору

Розділ 5. Вартість робіт і порядок розрахунків

- 5.1 Ціна за надання Послуг визначається Виконавцем усно або в виставлених Виконавцем рахунках, в направленому Замовнику електронному листі, або в Акті виконаних робіт/послуг (надалі – Акт).
- 5.2 Оплата Послуг за цим Договором проводиться як 100 (сто) відсоткова передоплата за Рахунком з зазначенням Послуг, що надаються.
- 5.3 Замовник оплачує рахунки Виконавця за цим Договором протягом 5 (п'яти) календарних днів з дня виставлення Рахунку. Рахунки пересилаються Замовникові в електронному виді на електронну пошту, месенджери, або іншим способом.
- 5.4 Всі суми, що підлягають виплаті за цим Договором, сплачуються в безготівковій формі в національній валюті на розрахункові рахунки Виконавця.
- 5.5 Транспортні витрати по виїзду спеціаліста Виконавця до Замовника (в разі знаходження Замовника за межами Києва та Київської області) не входять в вартість Послуг даного Договору та його Додатків і оплачуються окремими рахунками.
- 5.6 У разі якщо ЗАМОВНИК достроково припиняє Договір, але згодом бажає його відновити, вартість відновлених Послуг буде збільшена на вартість послуг за період, протягом якого такі послуги не надавалися, але не більше ніж за квартал (3 місяці).
- 5.7 Виконавець має право в односторонньому порядку переглядати вартість Послуг, але не частіше ніж один раз на півроку з обов'язковим повідомлення про зміни Замовника за два тижні до початку роботи за новими тарифами. У разі незгоди Замовника зі змінами, Замовник має право розірвати Договір, згідно з порядком, викладеним в Договорі, протягом 5 (п'яти) календарних днів з дня, коли він дізнався чи міг дізнатися про внесені зміни до Договору, шляхом направлення чи особистого подання відповідної письмової заяви. Не розірвання Клієнтом Договору у вказаний строк та повторне звернення до Виконавця для надання Послуг після внесення відповідних змін до Договору свідчить про згоду Клієнта зі змінами, внесеними до Договору.
- 5.8 Факт надання Послуг підтверджується Актом, що подається Виконавцем не пізніше 10 числа місяця, наступного за місяцем, в якому такі Послуги надавалися. ЗАМОВНИК зобов'язаний вказаний Акт підписати або скласти мотивовану відмову від його підписання і направити його на адресу ВИКОНАВЦЯ. У разі ненадходження від Замовника підписаного Акту, або вмотивованої відмови від підписання Акту протягом 5 (п'яти) днів з дня надіслання Акту, Послуги вважаються наданими Виконавцем в повному обсязі в обумовлений Договором строк та прийнятими ЗАМОВНИКОМ без претензій.
- 5.9 В разі дострокового виконання Послуг за даним Договором Замовник має право достроково прийняти і сплатити відповідні роботи за ціною і відповідно до умов цього Договору.
- 5.10 Документообіг по узгодженню і підписанню повинен проходити в загально-доступному сервісу електронного документообігу «Вчасно», за посиланням: <https://vchasno.ua/>, або іншому сервісі, якщо це було узгоджено з Виконавцем.

Розділ 6. Порядок та строки надання робіт

- 6.1. Даний Договір є публічним та діє з моменту здійснення його Акцепту Замовником та діє протягом 365 (трьохсот шістдесяти п'яти) календарних днів. У випадку, якщо жодна із Сторін не проінформує іншу Сторону про бажання припинити дію цього Договору не пізніше ніж за 15 (п'ятнадцять) календарних днів до кінця терміну його дії, він вважається таким, дія якого подовжена (продовжена) на кожні наступні 365 (триста шістдесят п'ять) календарних днів на тих самих умовах. Кількість подовжень (продлонгацій) не обмежена.

- 6.2. Виконавець надає Послуги у повному обсязі, протягом строку дії Договору в обсягу, необхідному для безперебійної, повної та якісної роботи ПЗ.
- 6.3. Послуги надаються в терміни (згідно з Додатком 3 до даного Договору) з дня та часу надходження Виконавцю заявки від Замовника (письмово, за телефоном або на електронну адресу).
- 6.4. У випадку, якщо звернення Замовника до Виконавця за Послугами було викликано помилковими діями Замовника (п. 4.3.10 Договору), які привели до аварійної зупинки ПЗ, і Виконавцеві на усунення виниклих проблем потрібні були додаткові витрати, Замовник оплачує їх Виконавцеві. Сума додаткових витрат Виконавця прямо пропорційна обсягу й трудомісткості виконаних робіт по відбудові працездатності ПЗ, що експлуатується у Замовника. За результатами виконаних Послуг складається відповідний Акт із вказівкою вартості робіт і строків їх оплати.

Розділ 7. Відповідальність сторін

- 7.1. За невиконання, та/або неналежне виконання взятих на себе зобов'язань за даним Договором Сторони несуть відповідальність відповідно до діючого законодавства України.
- 7.2. Замовник за порушення строків оплати по даному Договору сплачує Виконавцю пеню в розмірі подвійної облікової ставки НБУ, що діє в період, за який сплачується пеня, від суми простроченого платежу за кожний день прострочення. Сторони встановили, що при нарахуванні пені, встановленої даним пунктом, база календарного року для нарахування становить 360 днів з розрахунку 30 днів в одному календарному місяці, 12 місяців в одному році.
- 7.3. Сторони не беруть на себе зобов'язання по відшкодуванню збитків, які виникли в результаті втрати даних, прибутку, комерційних операцій, також будь-яких непрямих збитків, або збитків, відносно яких Сторони отримали претензії від третіх осіб.
- 7.4. Виконавець не несе відповідальність за будь-які непрямі, або зумовлені особливими обставинами справи збитки, так само, як і збитки, викликані упущеною вигодою, упущеною прибутком, втратою даних або неможливістю користуватися даними під час її експлуатації.
- 7.5. Сплата штрафних санкцій не звільняє Сторону/Сторони від виконання своїх зобов'язань за Договором.
- 7.6. У будь-якому випадку розмір відшкодування не може перевищувати сум, отриманих Виконавцем від Замовника в оплату вартості послуг передбачених п. 5.1. Договору.

Розділ 8. Обставини непереборної сили (Форс-Мажор)

- 8.1. Звільнення від відповідальності. Сторони звільняються від відповідальності за повне або часткове невиконання своїх зобов'язань за цим Договором, якщо таке невиконання стало наслідком обставин непереборної сили, що виникли після укладання цього Договору та які Сторони не могли ані передбачити, ані попередити розумними заходами.
- 8.2. Обставинами непереборної сили Сторони погодилися вважати: повені, землетруси, пожежі, інші стихійні лиха, війну, воєнні дії, акти тероризму, страйки, що відповідають вимогам законодавства, (надалі – “Форс Мажор”).
- 8.3. У випадку виникнення обставин, визначених п. 8.2 цього Договору, Сторона, що зазнала їх впливу, повинна негайно за допомогою будь-яких доступних засобів повідомити про такі обставини іншу Сторону в максимально стислий строк, направивши письмове Повідомлення про настання таких обставин (надалі - «Повідомлення про Форс Мажор»).
- 8.4. Повідомлення про Форс Мажор повинно містити вичерпну інформацію про природу обставин непереборної сили, час їх настання та оцінку їх впливу на можливість Сторони виконувати свої зобов'язання за Договором та на порядок виконання зобов'язань за Договором, у випадку якщо це можливо.
- 8.5. Коли дія обставин, визначених п. 8.2 цього Договору, припиняється, Сторона, що зазнала їх впливу, зобов'язана негайно, але в будь-якому випадку в строк не пізніше 24 (двадцяти чотирьох) годин з моменту, коли Сторона дізналась або повинна була дізнатися про припинення, письмово повідомити протилежну Сторону про їх припинення. Таке Повідомлення повинно містити інформацію про час припинення дії таких обставин та вказівку на строк, протягом якого Сторона виконає свої зобов'язання за Договором.
- 8.6. Наявність та строк дії обставин непереборної сили має бути належно підтверджено уповноваженим компетентним органом держави місця існування відповідних обставин.
- 8.7. У випадку, якщо Сторона, що зазнала дії обставин непереборної сили, не направить або несвоєчасно направить Повідомлення про Форс Мажор, як це визначено п. 8.4 цього Договору, така Сторона втрачає право посилатися на обставини непереборної сили як на підставу для звільнення від відповідальності за повне або часткове невиконання своїх зобов'язань за цим Договором.
- 8.8. У випадку настання обставин, визначених п. 8.2. цього Договору, строк виконання зобов'язань Сторонами за цим Договором продовжується відповідно часу, протягом якого діють такі обставини.
- 8.9. У випадках, коли обставини, визначені в п. 8.2. Договору, діють більше 3 (трьох) місяців, або коли при виникненні таких обставин стає очевидним, що такі обставини будуть діяти більше такого строку, будь-яка Сторона має право розірвати цей Договір в односторонньому порядку.
- 8.10. У випадку прийняття Сторонами рішення про дострокове розірвання Договору (за умови попередження іншої Сторони не менше ніж за 30 календарних днів до дати розірвання Договору), Сторони повинні виконати умови даного Договору, а саме провести оплату наданих Послуг фактично наданих на дату наданих послуг.

Розділ 9. Конфіденційність

- 9.1. Сторони беруть на себе зобов'язання забезпечити конфіденційність всіх даних, що стосуються іншої Сторони.
- 9.2. Під розголошенням інформації в рамках цього Договору розуміється дія або бездіяльність однієї зі Сторін договору, в результаті якого конфіденційні дані стають відомі третім особам у відсутності згоди на це власника конфіденційних даних.

- 9.3. Виконавець зобов'язується не користуватися зазначеною інформацією і не розголошувати її третім особам, крім як для цілей обумовлених цим Договором.
- 9.4. Виконавець бере на себе обов'язок суворо дотримуватися таємниці, що стосується всіх документів, даних та інформації, які будуть йому надані у зв'язку з реалізацією даного Договору.
- 9.5. Обов'язок дотримуватися конфіденційності, що стосується іншої Сторони, продовжує діяти також після закінчення реалізації умов Договору або у разі його дострокового закінчення.
- 9.6. Носії інформації та документація, передані Замовником Виконавцю, а також зняті з них копії підлягають негайному поверненню за першою вимогою Замовника.
- 9.7. Повідомлення для друку, публічні і рекламні оголошення, що стосуються цього Договору, можуть бути зроблені однією зі Сторін тільки з попереднього письмового схвалення іншої Сторони.

Розділ 10. Інші умови

- 10.1. Запевнення та гарантії Замовника. Цим Замовник надає Виконавцю наступні гарантії та запевнення:
- 10.1.1 Укладання цього Договору не порушує і не буде порушувати у майбутньому будь-якого іншого зобов'язання Замовника за будь-яким іншим правочином, стороною якого він виступає, включаючи, але не обмежуючись положення Статуту Замовника та чинного законодавства України.
- 10.1.2 Умови цього Договору, після його Акцепту, є дійсним та чинним зобов'язанням Замовника.
- 10.2. Запевнення та гарантії Виконавця. Цим Виконавець надає Замовнику наступні гарантії та запевнення:
- 10.2.1 Укладання цього Договору не порушує і не буде порушувати у майбутньому будь-якого іншого зобов'язання Виконавця за будь-яким іншим правочином, стороною якого вона виступає, включаючи, але не обмежуючись, положення Статуту Виконавця та чинного законодавства України.
- 10.2.2 Виконавець здійснив всі належні дії для того, щоб особа/и, що підписали цей Договір від імені Виконавця, мала/и належні та дійсні повноваження на таке підписання на дату укладання цього Договору.
- 10.2.3 Умови цього Договору після його підписання уповноваженими представниками Сторін є дійсним та чинним зобов'язанням Виконавця.
- 10.3. Виконавець має право розірвати цей Договір в односторонньому порядку, попередивши Замовника про це будь-яким доступним засобом зв'язку на власний вибір, зокрема, письмово, засобами електронної пошти, шляхом повідомлення на Сайті, не пізніше ніж за 10 (десять) календарних днів до дати розірвання Договору. Виконавець не звільняється від обов'язку надати Послуги всім Замовникам, які вже здійснили Акцепт Договору та внесли оплату за Послуги, сплатили обов'язкові платежі, до відповідного оприлюднення повідомлення про припинення дії цього Договору.
- 10.4. В разі порушення умов Договору з боку Замовника, Договір може бути достроково припинений/розірваний Виконавцем в односторонньому порядку без повернення сплачених коштів, попередивши Замовника про це будь-яким доступним засобом зв'язку на власний вибір, при цьому Послуги вважаються наданими в повному обсязі та належним чином.
- 10.5. Замовник має право в односторонньому порядку розірвати цей Договір за умови відсутності заборгованості перед Виконавцем, письмово повідомивши Виконавця про розірвання Договору не пізніше ніж за 15 (п'ятнадцять) календарних днів до дати розірвання Договору.
- 10.6. Припинення дії даного Договору не звільняє Сторони від виконання зобов'язань, взятих на себе в період його дії.
- 10.7. Додатки. Даний Договір включає в себе наступні Додатки, які є його невід'ємними частинами:
- Додаток №1 – «ПЕРЕЛІК ПОСЛУГ, ЩО НАДАЮТЬСЯ ЗА ДОГОВОРОМ»;
 - Додаток №2 – «ПРАВИЛА ВЗАЄМОДІЇ ЗІ СЛУЖБОЮ ТЕХПІДТРИМКИ ВИКОНАВЦЯ»;
 - Додаток №3 – «УМОВИ ТЕХНІЧНОЇ (ПРІОРІТЕТНОЇ) ПІДТРИМКИ»;

Розділ 11. Адреси й банківські реквізити сторін

Виконавець: ТОВ «ЕРГО БІЗНЕС»

Поштова адреса: 03115, м. Київ, вул. Депутатська, 15/17, оф. 405

IBAN: UA023052990000026005046203814

ПЕЧЕРСЬКА ФІЛІЯ АТ КБ "ПРИВАТБАНК"

Код ЄДРПОУ: 43559376

Email: info@ergo.business

Директор Тристан О.В.

ПЕРЕЛІК ПОСЛУГ, ЩО НАДАЮТЬСЯ ЗА ДОГОВОРОМ

- 1.1. Послуги включають в себе наступний перелік робіт:
 - 1.1.1. Відповіді на питання (Заявки) Замовника через канали зв'язку Виконавця.
 - 1.1.2. Приведення ПЗ у відповідність технічним вимогам і функціональності, визначених при її придбанні.
 - 1.1.3. 8 годин консультацій по функціональності ПЗ (на місяць).
 - 1.1.4. Доступ до Бази знань по ПЗ.
 - 1.1.5. Доступ до реєстру звернень (Заявок).
 - 1.1.6. Вступний курс по роботі з ПЗ (30 хв, віддалено), 1 шт на місяць.
 - 1.1.7. Експрес-Аудит роботи ПЗ (1 раз на місяць по запиту).
 - 1.1.8. Оновлення на нову версію (проміжні релізи третього рівня – 7.6.****) ПЗ.
 - 1.1.9. Встановлення бекофіс-клієнтів ПЗ.
- 1.2. До робіт по здійсненню технічної підтримки не відносяться роботи, пов'язані з частковим або повним виконанням посадових обов'язків співробітників Замовника.
 - 1.2.1. Створення, редагування, форматування та інша робота з документами і довідниками ПЗ.
 - 1.2.2. Створення, редагування, форматування та інша робота з документами з використанням офісних додатків типу MS Word, MS Excel, MS PowerPoint і подібних до них.
 - 1.2.3. Написання та надсилання повідомлень по електронній пошті, ведення переписки від імені співробітників Замовника.
 - 1.2.4. Надання прав доступу до ПЗ співробітникам Замовника.
 - 1.2.5. Передача співробітникам каналами зв'язку фінансових звітів з роботи підприємства Замовника.
- 1.3. Підмінний фонд і умови його надання:
 - 1.3.1. Підмінне обладнання надається при відсутності заборгованостей з технічної підтримки.
 - 1.3.2. Підмінне обладнання надається при наявності необхідного у Виконавця.
 - 1.3.3. Підмінне обладнання надається на 5 (п'ять) календарних днів - безкоштовно.
 - 1.3.4. В разі використання підмінного обладнання більше 5 (п'яти) календарних днів, Замовник зобов'язан сплатити Виконавцю орендну плату в розмірі: 1 (один) день використання = 5% (п'ять) відсотків від ринкової вартості нового підмінного обладнання, відповідної моделі.
 - 1.3.5. Пересилка підмінного обладнання сплачується за рахунок Замовника.
 - 1.3.6. Видача-повернення підмінного обладнання підкріплюється Актом прийому-передачі Сторонами з переліком майна, яке передається на відповідальне зберігання, його кількість, вартість і комплектність.
 - 1.3.7. Замовник несе повну відповідальність за втрату або пошкодження майна Виконавця, яке знаходиться у нього, незалежно від причини ушкодження або втрати, з моменту отримання майна від Виконавця до моменту повернення Виконавцю.
 - 1.3.8. Якщо при прийомі або поверхневому огляді майна Замовником виявлені пошкодження або недоліки, Виконавець зобов'язаний документально їх зафіксувати або зробити відповідні позначки в акті прийому-передачі. В іншому випадку, при поверненні майна Виконавцю, він буде нести відповідальність за ці недоліки як за пошкодження майна з вини Замовника.
 - 1.3.9. У разі знищення або пошкодження майна, або його частини, Замовник повинен за свій рахунок повернути Виконавцю рівну кількість аналогічного майна в належному стані, або компенсувати його ринкову вартість.
 - 1.3.10. Виконавець має право в будь-який час вимагати у Замовника повністю або частково майно, яке знаходиться на зберіганні.

ПРАВИЛА ВЗАЄМОДІЇ ЗІ СЛУЖБОЮ ТЕХПІДТРИМКИ ВИКОНАВЦЯ

1. КОНТАКТИ.

- 1.1. Для взаємодії зі службою Техпідтримки виділяються певні співробітники. Замовник зобов'язаний своєчасно повідомляти службі Техпідтримки Виконавця про зміни в списках контактних осіб (системний адміністратор, начальник підрозділу, гол. бухгалтер тощо), визначених ним для спілкування зі службою технічної підтримки: прізвища, імена, по батькові, адреси електронної пошти, номери службових телефонів.
- 1.2. У кожному випадку виявлення програмних помилок у роботі ПЗ, уповноважена особа Замовника по можливості максимально точно описує виниклу ситуацію й передає цей опис Виконавцеві з обов'язковою вказівкою ступеня критичності програмної помилки для бізнес-процесу Замовника.
- 1.3. У випадку неможливості відтворення програмної помилки у Виконавця, Виконавець залишає за собою право уточнення додаткових умов виникнення ситуації.
- 1.4. Класифікатор пріоритетів і терміновості робіт з усунення Виконавцем виниклих в ПЗ проблем, і відповідні гранично припустимі строки реагування наведено в Додатку 3 до даного Договору.
- 1.5. Данні по каналах взаємодії:
 - 1.5.1. Портал HelpDesk: www.hd.ergo.business (пріоритетний канал);
 - 1.5.2. Телеграм-канал: <https://t.me/ERGOBusinessSupport>
 - 1.5.3. Телефон: (050) 203 0023 (по доступності операторів);
 - 1.5.4. e-mail: hd@ergo.business (листування тільки с зареєстрованої адреси ел. пошти).
- 1.6. Взаємодії зі службою Техпідтримки Виконавця починається з відправки електронного листа (п. 2).

2. ПРАВИЛА ЛИСТУВАННЯ.

- 2.1. Всі звернення Замовника в службу Техпідтримки повинні оформлятися у вигляді електронного листа (Заявки).
- 2.2. В одному листі (Заявці) формуються тільки одне питання.
- 2.3. В екстрених випадках допустимо продублювати повідомлення за допомогою телефонного дзвінка після відправлення листа (Заявки).
- 2.4. При описі проблеми повинні бути докладно описані всі супутні їй обставини: які операції проводилися, в яких формах виконувалася робота, які специфічні дані оброблялися. Бажано (в складних випадках обов'язково) докласти до листа копії екрану, що ілюструють проблему.
- 2.5. При описі проблеми бажано дати об'єктивну оцінку терміновості її виправлення та обґрунтування цієї оцінки.
- 2.6. Заявка Замовника вважається виконаною в строк за умови, якщо в результаті імплементації виконаних Виконавцем змін, проблема була усунута в умовах Замовника, що підтверджене Замовником у писемній формі із присвоєнням заявці статусу «Вирішена». При цьому, якщо протягом 2 (двох) робочих днів після погодженого строку виконання робіт по заявці Замовник не дав підтвердження, то заявка вважається виконаною, а всі можливі зауваження оформляються новими заявками.
- 2.7. У випадку виникнення Аварійної ситуації Виконавець консулює Замовника про оперативні дії по відновленню працездатності ПЗ. Якщо Аварійна ситуація була обумовлена програмною помилкою, то Виконавець, у терміновому порядку, з відповідним пріоритетом робіт відповідно до Додатка №3 до Договору виконує необхідні дії для відновлення працездатності ПЗ, за винятком випадків, перерахованих у п.4.3.8 Договору.
- 2.8. Раніше погоджені дати виконання Послуг не можуть змінюватися в однобічному порядку. Однак Виконавець може повідомити Замовника про неможливість виконання Заявки в раніше погоджений строк із зазначенням причин. Замовник також повідомляє Виконавця про можливу зміну статусу Заявки.
- 2.9. У випадку появи Послуг з вищим пріоритетом, Замовник разом з Виконавцем вправі переглянути строки виконання Заявок.

3. ПОРЯДОК І ТЕРМІНИ ПРОВЕДЕННЯ РОБІТ ПО ТЕХПІДТРИМЦІ

- 3.1. Співробітники Виконавця зобов'язані відповісти на всі звернення Замовника.
- 3.2. Служба Техпідтримки працює в час та дні, згідно Додатку 3 «Умови технічної (інцидентної) підтримки» до Договору.
- 3.3. Роботи щодо вирішення проблеми проводяться службою Техпідтримки в найкоротші терміни, що визначаються характером проблеми і наявністю інших робіт, що виконуються службою Техпідтримки Виконавця.
- 3.4. Якщо повне вирішення проблеми важко або вимагає надмірних витрат часу, то, для того, щоб забезпечити можливість продовження роботи, Замовнику може бути запропоновано тимчасове рішення, що дозволяє подолати наслідки некоректного функціонування. У наслідку, тимчасове рішення проблеми замінюється на повноцінне.
- 3.5. У разі невиконання або несвоєчасного виконання п. 1.1 - 2.6 Замовником, Виконавець не несе відповідальності за виконання п. 3.1 і не гарантує виконання Послуг за зверненням Замовника.
- 3.6. У разі, коли Виконавець надав рішення та/або відповідь на звернення, а Замовник не підтвердив вирішення по зверненню в продовж 2 (двох) календарних днів, звернення вважається виконаним та закривається в системі HelpDesk.

УМОВИ ТЕХНІЧНОЇ (ПРІОРИТЕТНОЇ) ПІДТРИМКИ

Розділ 1. Часові рамки

1.1. Послуги проводиться в наступних часових рамках:

Тип звернення (Заявки)	Пріоритет	Понеділок	Вівторок	Середа	Четвер	П'ятниця	Субота	Неділя	
Інцидент	Блокуючий	Відкриття касової змін – Закриття касової зміни							
Запит	Середній, Низький	9:00 - 18:00					-	-	-

Розділ 2. Пріоритетна підтримка

2.1. Кожному зареєстрованому зверненню (Заявки) службою підтримки присвоюється пріоритет, відповідно до якого визначаються черговість обробки і стандартні норми часу Реакції та Вирішення.

2.2. Пріоритет звернення (Заявки) визначається на підставі ступеня впливу і терміновості рішення.

2.3. Під часом Реакції розуміється кількість робочих годин, згідно Робочого дня та Часових рамок для звернень, що минули з моменту реєстрації звернення (Заявки), протягом яких призначений фахівець служби підтримки приступає до роботи і, в залежності від ситуації, дає початкові рекомендації з вирішення звернення (Заявки) або запитує необхідну інформації для більш глибокої діагностики та подальшого вирішення.

2.4. Під часом Вирішення розуміється кількість робочих годин, згідно Робочого дня та Часових рамок для звернень, що минули з часу Реакції та необхідні для вирішення отриманого звернення.

2.5. Таблиця Пріоритетів з часом Реакції та Вирішення:

Пріоритет інциденту	Код інциденту	Час реакції	Час вирішення
		робочі години	робочі години
Блокуючий	C - (Critical)	0,5	3
Середній	M - (Medium)	1	8
Низький	L - (Low)	2	12

2.6. Під Блокуючим зверненням розуміються наступні Заявки:

- 2.6.1. Не друкує принтер-чеків.
- 2.6.2. Не працює Головна каса.
- 2.6.3. Не працює П/РРО.
- 2.6.4. Проблема під час роботи з касовою зміною.

2.7. Під Запитами розуміються наступні Заявки:

- 2.7.1. (До)Налаштування ПЗ;
- 2.7.2. Консультація з функціоналу;
- 2.7.3. Встановлення та оновлення ПЗ;
- 2.7.4. Підключення/налаштування обладнання;
- 2.7.5. Проблема у роботі обладнання;
- 2.7.6. Проблема в роботі плагінів, додатків;
- 2.7.7. Шаблони чеків.

2.8. В процесі вирішення запитів можуть бути виявлені Помилки ПЗ. Під помилкою розуміється невідповідність фактичної поведінки програмного продукту, передбаченому в документації, стійко відтворюється в певних умовах і не обумовлене неправильними налаштуваннями, діями користувача або іншими зовнішніми факторами.

2.8.1. Всі виявлені в процесі надання підтримки Помилки реєструються в компанії розробника ПЗ і виправляються в рамках планованих внутрішніх робіт.

2.8.2. Строки виконання робіт по виправленню Помилки ПЗ призначаються компанією-розробником і не входять в рамки відповідальності Виконавця.

Розділ 3. Консультації користувачів, адміністраторів

3.1. Під консультацією розуміється будь-яке питання по використанню ПЗ. Консультація вважається наданою, якщо надано вичерпну і зрозумілу відповідь на поставлене запитання, роз'яснені деталі функціонування, настройки та виконання операцій в ПЗ. Відповідь може включати в себе витяги з документації, посилання на джерело інформації, а також інформацію про особливості використання ПЗ в конкретних умовах Замовника.

3.2. З метою скорочення обсягів консультацій з базових питань рекомендується прослухати і пройти навчання за курсами ПЗ.

Розділ 4. Обмеження служби технічної підтримки

4.1 Технічний фахівець Виконавця в рамках цього Договору не надають Послуги з налаштування і відладки апаратного забезпечення Замовника. Виконавцем надаються консультації відповідальній особі Замовника по налаштуваннях апаратного забезпечення, що безпосередньо впливають на ПЗ.

4.2 Технічний фахівець Виконавця в рамках цього Договору не надають Послуги з налаштування і відладки внутрішнього програмного-апаратного середовища Замовника. Виконавцем надаються консультації по налаштуванню внутрішнього програмного-апаратного середовища, що безпосередньо впливає на ПЗ.

4.3 В особливості, але, не обмежуючись цим, Виконавець не підтримує операційні системи, бази даних та інші компоненти інших фірм, для яких минула підтримка їх постачальників. В цьому випадку Замовнику, можливо, доведеться виконати оновлення до більш нових версій своїх операційних систем і баз даних.