

ДОГОВІР № _____
про надання телекомунікаційних послуг
(глобальна телекомунікаційна послуга 900) (послуги Аудіотекс (контент-послуги))

М. _____ « ____ » _____ 20__ р.

Приватне акціонерне товариство «ДАТАГРУП», що включене до Реєстру операторів, провайдерів телекомунікацій за №1517 на підставі Рішення НКРЗ від 25.02.2010 року №83 (надалі – **«Оператор»**), в особі _____, що діє на підставі _____, з однієї сторони, та _____ (надалі – **«Замовник»**), в особі _____, що діє на підставі _____, з другої сторони, надалі разом іменуються **«Сторони»**, а кожна окремо – **«Сторона»**, уклали цей договір про надання телекомунікаційних послуг (надалі – **«Договір»**) про наступне:

1. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

1.1. Оператор - юридична особа, яка має право на здійснення діяльності у сфері телекомунікацій із правом на технічне обслуговування та експлуатацію телекомунікаційних мереж, що надає послуги фіксованого міського телефонного зв'язку для Замовника і здійснює організацію голосового доступу для Клієнтів Замовника з телефонних мереж загального користування (мереж операторів телекомунікацій) — Послуга Аудіотекс (Контент-послуги), до обладнання Замовника.

1.2. Оператори телекомунікацій – суб'єкти господарювання, які мають право на здійснення діяльності у сфері телекомунікацій із правом на технічне обслуговування та експлуатацію телекомунікаційних мереж.

1.3. Контент-послуги та/або «Голосові послуги» та/або «Послуги Аудіотекс» - це телекомунікаційні послуги - інформаційні, довідкові, замовні, розважальні або інші послуги, сукупність систематизованих даних інформаційно-сервісного змісту, доступ до яких надається операторами телекомунікацій або операторами, провайдерами з використанням телекомунікаційних мереж, технічних засобів телекомунікацій, у голосовому форматі на запит Клієнта Замовника, за встановленими тарифами, з використанням функціональних і технологічних ресурсів транспортних мереж операторів телекомунікацій **в межах України**

1.4. Інформаційно-сервісний центр - обладнання та/або функціональний підрозділ Замовника, що надає Клієнтам Замовника Контент-послуги.

1.5. Клієнт Замовника або Абонент - споживач **Послуги Аудіотекс** Замовника, що надаються Замовником за цим Договором, за умови, що кінцеве устаткування цього Споживача, що перебуває в його власності або користуванні, підключене до телекомунікаційної мережі одного з операторів телекомунікацій.

1.6. Тарифна одиниця часу - період часу, який підлягає тарифікації дорівнює 1 секунда (тарифікація щосекундна).

1.7. Нетарифікований інтервал часу - період часу тривалістю 12 секунд, що починається з моменту встановлення з'єднання кінцевого обладнання Клієнта Замовника з телекомунікаційним обладнанням Оператора при здійсненні телефонного дзвінка на номер Послуги Аудіотекс (Контент-послуги), під час якого відбувається голосове попередження.

1.8. IVR - означає інтерактивну голосову платформу Контент-послуги.

1.9. Номерна ємність - означає номерний ресурс Оператора Послуги Аудіотекс (Контент-послуги), що використовується Оператором для надання телекомунікаційних послуг Замовнику. Номерною ємністю Оператора є телефонні номери формату 900-31-ХЗХ4Х5Х6, що надаються Оператором Замовнику в межах надання Послуг Аудіотекс (Контент-послуги), де:

31 - код глобальної телекомунікаційної послуги Оператора, присвоєний Оператору Національною комісією з питань регулювання зв'язку України (НКРЗІ),

ХЗ - тарифна зона, яка встановлюється Оператором і може мати значення від «0» до «9», що обумовлює вартість тарифної одиниці часу,

Х4Х5Х6 - код послуг, який встановлюється Оператором.

1.10. Розмовний тракт - означає період голосової розмови або отримання повідомлень в автоматичному режимі, що починається з моменту успішної відповіді обладнання Замовника на виклик з обладнання Клієнта Замовника (початок телефонного дзвінка) та закінчується у момент відключення (роз'єднання) кінцевого обладнання Клієнта Замовника (завершення телефонного дзвінка).

1.11. Розрахунковий період – проміжок часу з першого до останнього числа календарного місяця, протягом якого надавались Послуги Аудіотекс.

1.12. Період для розрахунків – проміжок часу з першого до десятого числа місяця, що наступає за місяцем протягом якого були отримані платежі від абонентів та/або операторів телекомунікацій.

1.13. Голосове попередження - безкоштовне голосове повідомлення, російською або українською мовою, що надається Замовником Абоненту до початку надання Послуги Аудіотекс протягом Нетарифікованого інтервалу часу, і яке містить інформацію про найменування такої послуги і застосування спеціального тарифу на отримання Послуги Аудіотекс (Контент-послуги) Замовника, а також безоплатне надання Абонентам можливості підтвердити згоду на отримання зазначеної Послуги Аудіотекс чи відмовитися від її отримання.

Час голосового попередження (12 секунд) повинен розподілятися таким чином:

Оператор

Замовник

- з 1 (першої) до 7 (сьомої) секунд – голосове повідомлення про вартість послуги, що надається, яке повинно містити фразу:

варіант 1: «Найменування послуги», Нагадуємо! Послуга для повнолітніх. Вартість послуги становить Х* гривень. Вам не виставлятиметься рахунок, якщо Ви покладете слухавку зараз.»

(«Название услуг», Напоминаем! Услуга для совершеннолетних. Стоимость услуги составляет Х* гривень. Вам не будет выставлен счет, если Вы положите трубку сейчас.»)

варіант 2: «Найменування послуги», Нагадуємо! Послуга для повнолітніх. Вартість кожної хвилини розмови становить Х* гривень. Вам не виставлятиметься рахунок, якщо Ви покладете слухавку зараз.»

(«Название услуг», Напоминаем! Услуга для совершеннолетних. Стоимость каждой минуты разговора составляет Х* гривень. Вам не будет выставлен счет, если Вы положите трубку сейчас.»,

де: Х – тариф з урахуванням ПДВ.

У разі використання системи управління вибором «Послуги Аудіотекс» у режимі тонального набору попередження повинно містити додаткову фразу: «Ваш телефон повинен працювати в режимі тонального набору»

- на 8 (восьмій) секунд – тональний сигнал,

- з 9 (дев'ятої) до 11 (одинадцятій) секунд – пауза, яка надає Абоненту можливість прийняти рішення про продовження або закінчення розмови.

- на 12 (дванадцятій) секунд – тональний сигнал.

Якщо абонент після другого тонального сигналу залишається на лінії, то надалі починається тарифікація. Абонент має можливість обрати мову обслуговування за допомогою IVR, або дочекатись обслуговування фахівцем Інформаційно-сервісного центру Замовника.

1.14. Білінгова система - це програмно-апаратний комплекс (ПАК), призначений для збору інформації щодо телекомунікаційних послуг, тарифікації, формування рахунків, обробки платежів та в т.ч. для підрахунку кількості послуг, (контент-послуг) наданих Клієнтам Замовника.

1.15. Технічний час - загальний час усіх успішно завершених з'єднань Абонентів протягом розрахункового періоду під час дзвінків за кодами доступу, одержаний шляхом посекудного додавання (акумулювання) тривалості кожного успішно завершеного з'єднання. Може бути зазначений у секундах (технічні секунди) або хвилинах (технічні хвилини).

1.16. Нараховані тарифні доходи за розрахунковий період – загальна вартість Послуг Аудіотекс, наданих Абонентам у розрахунковому періоді та обчислена згідно з тарифами на ці послуги.

1.17. Отримані кошти – сума коштів, отриманих від Абонентів, за послуги Аудіотекс (надані їм у попередні періоди), у місяці, що передує Періоду для розрахунків.

1.18. Максимальна тривалість послуги Аудіотекс – 15 хвилин.

Інші терміни використовуються в розумінні Закону України «Про телекомунікації» та Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України № 295 від 11.04.2012 р.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

2.1. За цим Договором Оператор надає послуги з організації доступу Клієнтів Замовника (Абонентів) до контент-послуг інформаційно-сервісного центру Замовника з власної мережі та з мереж операторів телекомунікацій Агрегація абонентського голосового трафіку здійснюється Оператором шляхом самостійної передачі від точки демаркації мереж операторів телекомунікацій до обладнання Замовника.

2.2. Сторони домовилися, що розрахунки між ними за цим Договором здійснюватимуться у порядку, встановленому Розділом 4 цього Договору та згідно з Замовленнями на «Послуги Аудіотекс», затвердженими у якості Додатків до Договору.

2.3. Для надання послуг Оператор реєструє (повідомляє) номерну ємність для доступу Клієнтів Замовника операторам телекомунікацій, для організації доступу з інших мереж операторів телекомунікацій.

3. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

3.1. Замовник зобов'язаний:

3.1.1. Використовувати отримані послуги від Оператора тільки для надання Абонентам послуг (Контент-послуг), що описані в Замовленні, підписаному обома Сторонами (додаток 1 та додаток 5 до цього договору).

3.1.2. Використовувати інформацію про номери, що була отримана під час надання послуг Абонентам, тільки для надання послуг, що описані в Замовленні. Замовник не має права продавати, передавати та/або обмінювати у будь-який спосіб (платно або безоплатно) інформацію про номери Абонентів, їх облікові дані, дані облікових систем третій стороні, якщо третя сторона, яка вимагає надання такої інформації, не є державною установою, що має право перевірки діяльності в сфері телекомунікацій (крім випадків, передбачених чинним Законодавством України).

3.1.3. Надавати всі рекламні та інформаційні матеріали для узгодження з Оператором за 30 (тридцять) днів до початку їх виготовлення. Розміщувати рекламні та будь-які інформаційні матеріали, з яких Клієнти Замовника дізнаються про послуги, що надаються Замовником, тільки після письмово узгодження з Оператором. Загальні вимоги до рекламних матеріалів встановлюються відповідно до норм чинного законодавства України.

3.1.4. Письмово інформувати Оператора про всі плани виходу рекламних матеріалів, які стосуються умов цього Договору, що надаються, не пізніше ніж за 2 (два) тижні до строку їх виготовлення.

3.1.5. Письмово інформувати Оператора про всі медіа-плани не пізніше ніж за 2 (два) тижні до строку їх виходу щодо просування послуг Інформаційно-сервісного центру, в тому числі, якщо виконання медіа-плану може спричинити різке підвищення навантаження на мережу Оператора.

Оператор

Замовник

- 3.1.6.** У випадку виникнення спірних питань, пов'язаних з наданням послуг, надавати на вимогу Оператора всю необхідну інформацію про хід їх вирішення, в тому числі: повні дані по Клієнту (ПІБ, контактні дані Клієнта), номер з якого здійснений дзвінок на номер «Послуги Аудіотекс», аудіо-файли з записами розмови з Клієнтом, тощо.
- 3.1.7.** При наданні Клієнтам Замовника Голосових послуг (Контент-послуг), суворо дотримуватись вимог чинного законодавства України, щодо заборони розповсюдження інформації, що містить пропаганду насильства, шовінізму, расової, етнічної дискримінації, тощо.
- 3.1.8.** Не допускати використання свого обладнання та пристроїв, що забезпечують надання Голосових послуг Клієнтам Замовника, для вчинення протиправних дій, а також з метою, що суперечить інтересам безпеки держави, порушує громадський порядок, посягає на честь і гідність громадян, для навмисного створення незручностей іншим абонентам, або у спосіб, який може ускладнити використання послуг Оператора іншими абонентами. Замовник зобов'язується не допускати дій, що можуть створювати загрозу для безпеки експлуатації телекомунікаційних мереж, підтримки їх цілісності та взаємодії, захисту інформаційної безпеки мереж, не виконувати модернізацію та/або програмування свого устаткування, що може будь-яким чином вплинути на тарифікацію телекомунікаційних послуг у телекомунікаційній мережі Оператора чи нормальне функціонування мережевого устаткування Оператора, не змінювати порядок маршрутизації вхідного та вихідного трафіку.
- 3.1.9.** Надавати на запит Оператора, відповідно до вимог, викладених у запиті, звукові файли, довідкові друковані матеріали, інші відомості, необхідні для організації послуги на стороні операторів телекомунікацій.
- 3.1.10.** Забезпечити інформаційно-технічну підтримку Клієнтів Замовника за допомогою організації служби телефонної підтримки за окремим міським номером телефону. Служба інформаційно-технічної підтримки Клієнтів Замовника повинна самостійно розглядати всі скарги та претензії щодо якості, строків надання, умов надання Контенту послуг, що надаються Замовником Клієнтам.
- 3.1.11.** В усіх рекламних та інформаційних матеріалах, інших носіях та засобах, за допомогою яких Клієнти Замовника дізнаються про Послуги Аудіотекс Замовника, надавати Клієнтам Замовника повну та чітку інформацію про вартість цих послуг, про зміст цих послуг, про час роботи та номер телефону інформаційно-технічної служби підтримки Клієнтів Замовника, а також про назву юридичної особи Замовника, якою надаються послуги.
- 3.1.12.** У випадку, якщо виявлено який-небудь збій у Послугах Аудіотекс Замовника, відповідальний представник Замовника повинен сповістити відповідального представника Оператора одним із способів та в строки, визначені в *Додатку № 2* до цього Договору.
- 3.1.13.** Підписати та направити на поштову адресу Оператора Акт винагороди, впродовж 5 (п'яти) календарних днів з дати отримання цього Акту.
- 3.1.14.** Забезпечити Голосове попередження Абонентів перед початком надання Послуги Аудіотекс, відповідно до Алгоритму, зазначеного в п.1.12 цього Договору.
- 3.1.15.** Не використовувати нетарифікований інтервал (перші 12 секунд для безкоштовного повідомлення) для надання окремих послуг (телеголосування тощо).
- 3.1.16.** Не розміщувати рекламу про Послуги Аудіотекс, яка б закликала або провокувала неповнолітніх скористатись цими послугами. Не розміщувати рекламу Послуг Аудіотекс у друкованих виданнях, радіо та телепередачах, признаних переважно для неповнолітніх.
- 3.1.17.** Не розміщувати рекламу про Послуги Аудіотекс без зазначення тарифів з урахуванням ПДВ. При розміщенні реклами Оператор повинен одночасно з кодом доступу вказувати номери телефонів служби телефонної підтримки (для довідок про Послуги Аудіотекс та для звернення Абонентів зі скаргами).
- 3.1.18.** Не надавати Послуги Аудіотекс неповнолітнім та психічно хворим особам.
- 3.1.19.** Направити Оператору письмове повідомлення про тимчасове припинення та/або припинення надання Клієнтам Замовника Послуг Аудіотекс, вказавши причини та орієнтовний строк такого тимчасового припинення, який не може перевищувати 3 місяців поспіль, в термін не більше ніж 10 (десять) календарних днів після дати початку тимчасового припинення та/або припинення надання Клієнтам Замовника Послуг Аудіотекс.
- 3.2. Замовник має право:**
- 3.2.1.** На отримання винагороди за надані Послуги Аудіотекс.
- 3.2.2.** Тимчасово припинити та/або припинити надання Клієнтам Замовника Послуг Аудіотекс, у випадках, передбачених чинним законодавством України, цим Договором або за інших обставин, до моменту усунення причин, які призвели до такого припинення надання Послуг Аудіотекс
- 3.2.3.** Припинити дію Замовлення(нь) до Договору в цілому, шляхом направлення Оператору відповідного письмового повідомлення не менше ніж за 30 (тридцять) календарних днів до припинення дії Замовлення(нь) до Договору.
- 3.2.4.** Проводити Планові роботи на умовах та в порядку, що встановлені в *Додатку № 2* до Договору.
- 3.3. Оператор зобов'язаний:**
- 3.3.1.** Забезпечити організацію передачі голосового трафіку від Абонентів ТМЗК Оператора та операторів телекомунікацій до обладнання Замовника з урахуванням умов п.2.6. Додатку 1 до цього Договору.
- 3.3.2.** Надати Замовнику за запитом номери Послуги Аудіотекс (Контент-послуги) згідно обраної тарифної зони із переліку затвердженого Оператором .
- 3.3.3.** Проводити розрахунки з Замовником в порядку та на умовах, встановлених цим Договором.
- 3.3.4.** Складати та надсилати на поштову адресу Замовника для підписання Акт винагороди за розрахунковий період після проведення взаєморозрахунків у порядку згідно п. 4.9. Договору.
- 3.3.5.** Активувати номер Послуги Аудіотекс, зазначений в Замовленні до цього Договору, в термін не пізніше 25-ти календарних днів від дати підписання Замовлення на Послугу Аудіотекс з цим номером.

Оператор

Замовник

3.4. Оператор має право:

3.4.1. Надавати дані операторам телекомунікацій про кількість та тривалість Розмовних трактів, що були успішно або неуспішно встановлені за будь-який Розрахунковий період з мережі того оператора телекомунікацій, який запросив подібні дані. Оператор не має права надавати дані про кількість та тривалість Розмовних трактів операторам телекомунікацій, мережі яких не приймали участі у встановленні цих Розмовних трактів.

3.4.2. Тимчасово припинити та/або припинити надання Замовнику Послуг за Договором, притримати виплату винагороди у випадку порушення Замовником умов даного Договору, а також у випадках, передбачених чинним законодавством та Договором, до моменту усунення причин, які призвели до припинення.

3.4.3. Припинити дію Договору в цілому, або припинити/тимчасово припинити надання Послуг за Договором Замовнику шляхом направлення Замовнику відповідного письмового повідомлення не менше ніж за 3 (три) календарні дні до припинення дії Замовлення/Замовлень/Договору/припинення (тимчасового припинення) надання Послуг Аудіотекс у наступних випадках:

3.4.3.1. у випадку передачі Замовником прав та обов'язків за цим Договором та/або Замовленням(и) третій особі без отримання попередньої письмової згоди Оператора;

3.4.3.2. у випадку експлуатації Замовником технічно несправних пристроїв, обладнання та/або обладнання, пристроїв, які не мають виданого в установленому законодавством України порядку документа про підтвердження їх відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій, якщо після направлення Оператором відповідного попередження Замовнику, Замовник не забезпечив у встановлений у попередженні строк заміну такого обладнання/пристроїв;

3.4.3.3. у випадку порушення Замовником одного або декількох своїх зобов'язань за цим Договором;

3.4.3.4. в інших випадках, передбачених Договором та/або чинним законодавством України, якщо Договором не встановлений для таких випадків інший порядок припинення Договору, припинення/тимчасового припинення надання Послуг Аудіотекс;

3.4.3.5. у випадку відсутності у Оператора технічної можливості надавати Послуги Аудіотекс Замовнику.

3.4.3.5. в разі тимчасового припинення та/або припинення надання Клієнтам Замовника Послуг Аудіотекс більше 3 (трьох) місяців поспіль після останнього сеансу надання/отримання Послуг (згідно п.3.1.19), без попередження про це Замовника.

3.4.5. Проводити Планові роботи на умовах та в порядку, що встановлені в *Додатку № 2* до Договору.

3.5. У випадку, якщо виявлено збій у мережі Оператора, відповідальний представник Оператора повинен сповістити відповідального представника Замовника одним із способів та в строки, визначені в *Додатку №2* до цього Договору.

3.6. Сторони зобов'язані підтримувати технічну взаємодію устаткування Сторін (кожна Сторона несе відповідальність за власну частину зони відповідальності), що використовується для надання Послуг Аудіотекс.

3.7. Оператор має право самостійно змінити розмір та/чи вартість Тарифікованої одиниці часу у випадку зміни законодавчих або інших нормативно – правових актів, зміни або запровадження нових цін або тарифів, введення нових податків, обов'язкових зборів і платежів, перегляду цінової політики Оператора, зміни загальної кон'юнктури на ринку телекомунікаційних послуг, а також при інших обставинах, які впливають на формування вартості телекомунікаційних послуг.

3.8. При зміні розміру та/чи вартості Тарифікованої одиниці часу за даним Договором на підставі п. 3.7. Договору Оператор повідомляє Замовника не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до дати запровадження змін, шляхом направлення Замовнику письмового повідомлення про зміну розміру та/чи вартості Тарифікованої одиниці часу та/або оприлюднення на сайті.

3.9. У разі неотримання Оператором протягом 10 (десяти) календарних днів з дати направлення повідомлення Замовнику в порядку п. 3.10. Договору, письмового повідомлення від Замовника про незгоду із відповідними змінами, новий розмір Тарифікованої одиниці часу та вартість вважається погодженим(ною) з Замовником та починає застосовуватись з дати, що вказується в повідомленні про відповідні зміни.

3.10. У разі отримання Оператором в строк, зазначений в п. 3.9. Договору, письмового повідомлення від Замовника про незгоду з новим розміром та/чи вартістю Тарифікованої одиниці часу, Оператор має право в односторонньому порядку припинити надання Послуг, з найпізнішої із дат: дати, що вказується в повідомленні про відповідні зміни або з дати отримання письмового повідомлення від Замовника.

4. ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ ТА ВАРТІСТЬ НАДАНИХ ПОСЛУГ

4.1. Оператор організовує доступ Клієнтів Замовника до Голосових послуг Замовника з мереж операторів телекомунікацій, шляхом організації розмовних трактів між кінцевим обладнанням Клієнтів Замовника та обладнанням Замовника. Винагорода, яку Оператор повинен сплатити Замовнику, складає частину суми від оплат (за Послуги Аудіотекс), отриманих від Абонентів, та виражається у процентному відношенні згідно із Замовленням/Замовленнями (додаток 1) до цього Договору.

4.2. Оператор перераховує на поточний рахунок Замовника, вказаний в Замовленні/Замовленнях (додаток 1), частину від загальної суми платежів Абонентів, зібраної у Розрахунковому періоді (отриману Оператором від Абонентів та операторів телекомунікацій у порядку передбаченому цим розділом). Сума платежів зазначається в Акті винагороди згідно п. 4.14. даного Договору (додаток 4).

4.3. Плата за організацію підключення до мереж Оператора та вартість підтримки та обслуговування номеру (коду доступу) зазначена у Замовленні/Замовленнях (додаток 1 до цього Договору).

4.4. Оператор виставляє Замовнику рахунок щодо вартості робіт з організації підключення до мереж Оператора до дати активації Послуги Аудіотекс. Замовник сплачує отриманий рахунок у зазначений в ньому термін. Замовник підписує акт Здачі-прийому наданих послуг (виконаних робіт) датою активації Послуги Аудіотекс (за формою згідно додатку 3 до цього Договору).

Оператор

Замовник

- 4.5.** Вартість тарифікованої одиниці часу для Клієнтів Замовника зазначається у Замовленні/Замовленнях (додаток 1 до цього Договору) і може бути змінена шляхом підписання нового Замовлення.
- 4.6.** Вартість тарифікованої одиниці часу може бути змінена Оператором у односторонньому порядку без письмової згоди Замовника, у випадках передбачених даним Договором.
- 4.7.** В процесі надання голосового Контенту Клієнтам Замовника використовується посекудна тарифікація дзвінків на номери Послуги Аудіотекс (Контент-послуги). Тарифікація здійснюється з 13 секунди розмови. У нетарифікований інтервал часу Оператор, який безпосередньо здійснює обслуговування номеру, за допомогою IVR повідомляє Клієнтів Замовника, про вартість тарифікованої одиниці часу та можливість припинення розмови до початку тарифікації. Текст голосового повідомлення, що повідомлятиметься Клієнту Замовника за допомогою IVR Оператора, Замовник зазначає в додатку 5 до цього Договору.
- 4.8.** Оператор та Замовник домовились використовувати для розрахунків дані білінгової системи (ПАК) Оператора.
- 4.9.** Замовник отримує частину платежів, у якості винагороди тільки після здійснення Оператором міжоператорських взаєморозрахунків та за умови розрахунку Клієнтів Замовника з операторами телекомунікацій (оплати, погашення заборгованості за Послуги Аудіотекс за період, в якому вони надавались).
- 4.10.** Замовник не має права вимагати від Оператора винагороду за несплачені Клієнтами Замовника дзвінки незалежно від періоду надання Послуг Аудіотекс.
- 4.11.** Оператор зобов'язаний сплачувати Замовнику його частину платежів з коштів погашеної заборгованості після остаточного погашення боргу (заборгованості) Клієнтами Замовника перед операторами телекомунікацій за надані Послуги Аудіотекс по здійсненню дзвінків на номери, що надані у користування Замовнику, та проведення взаєморозрахунків між Оператором та іншими операторами телекомунікацій.
- 4.12.** Після проведення взаєморозрахунків між Оператором та операторами телекомунікацій за послуги доступу Клієнтів Замовника на виділені номери Послуги Аудіотекс Замовника, Оператор фіксує дані для розрахунку з Замовником та повідомляє його про суму винагороди, яка підлягає сплаті згідно з порядком передбаченим цим Договором.
- 4.13.** Оператор зобов'язаний надати Замовнику Акт винагороди за надані Послуги Аудіотекс, оформлений належним чином та своєчасно зареєструвати податкову накладну з урахуванням вимог Податкового кодексу України.

ПДВ нараховується на загальну суму наданих послуг за ставкою, що діє на дату виникнення зобов'язань у Оператора.

Оператор виписує електронну податкову накладну та реєструє її в Єдиному реєстрі податкових накладних (ЄРПН) відповідно до вимог Податкового кодексу України .

- 4.14.** Акт винагороди, підписаний Сторонами за формою згідно з додатком 4 до цього Договору, є достатньою підставою для здійснення взаєморозрахунків між Сторонами.
- 4.15.** Кожна із Сторін сплачує ПДВ у порядку, передбаченому чинним законодавством України.
- 4.16.** Виплата згідно Акту винагороди здійснюється не пізніше 5 (п'яти) банківських днів з дати отримання Акту підписаного Сторонами та отримання податкової накладної згідно п. 4.13. Договору.

5. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

- 5.1.** За порушення умов, передбачених цим Договором Сторони несуть відповідальність відповідно до чинного законодавства України.
- 5.2.** Якщо Стороні завдано прямих збитків (підтверджених документально) шляхом невиконання або неналежного виконання зобов'язань, передбачених цим Договором, винна в цьому Сторона відшкодовує іншій Стороні всі прямі збитки (підтверджені документально) в повному обсязі в порядку, передбаченому чинним законодавством України.
- 5.3.** Замовник несе відповідальність за зміст і якість Послуг Аудіотекс.
- 5.4.** Оператор несе відповідальність за правильність тарифікації Послуг Аудіотекс відповідно до тарифних зон, вказаних у кодї доступу.
- 5.5.** У разі систематичного порушення Замовником умов, передбачених Договором, Оператор має право в односторонньому порядку відмовитись від виконання своїх зобов'язань за цим Договором (крім проведення розрахунків) із звільненням відповідальності за це, шляхом направлення офіційного листа Замовнику.
- 5.6.** Закінчення строку дії цього Договору не звільняє Сторони від відповідальності за порушення його умов, якщо вони мали місце під час дії цього Договору.
- 5.7.** Оператор не несе відповідальності за пропускну спроможність та маршрутизацію викликів Клієнтів Замовника на мережах інших операторів телекомунікацій, через які здійснюється доступ Клієнтів Замовника до Голосових послуг (Контент-послуг), що надаються Замовником.
- 5.8.** У разі надання Замовником Послуг Аудіотекс з порушенням вимог п. 3.1.14. цього Договору, за кожен такий випадок Замовник сплачує Оператору штраф у розмірі 14 000 (чотирнадцять тисяч) грн без ПДВ. Факт такого порушення фіксується працівниками Оператора в Акті про порушення на підставі вибіркової перевірки (додаток 6 до цього договору). Акт про порушення складається в двох екземплярах, один з яких надається Замовнику.

6. ОБСТАВИНИ НЕПЕРЕБОРНОЇ СИЛИ (ФОРС-МАЖОР)

- 6.1.** Сторони звільняються від відповідальності за повне чи часткове невиконання або неналежне виконання зобов'язань, передбачених цим Договором, якщо воно сталося внаслідок дії обставин непереборної сили (форс-мажор).
- 6.2.** Під обставинами непереборної сили (форс-мажор), в цьому Договорі слід розуміти будь-які обставини зовнішнього щодо Сторін характеру, що виникли без вини Сторін, поза їх волею або всупереч волі чи бажанню

Оператор

Замовник

Сторін, і які не можна було ні передбачити, ні уникнути, ні попередити будь-яким розумними діями, а саме: стихійні явища природного характеру (землетруси, повені, урагани, руйнування в результаті блискавки, тощо), лиха техногенного та антропогенного походження (вибухи, пожежі), обставини суспільного життя (воєнні дії, громадські хвилювання, епідемії, страйки, бойкоти тощо), видання актів органів державної влади чи місцевого самоврядування, інші законні або незаконні заборонні заходи названих органів, які унеможливають виконання Сторонами зобов'язань за цим Договором по місцю його виконання або перешкоджають такому виконанню тощо.

6.3. Сторона, що не має можливості належним чином виконати свої зобов'язання за цим Договором внаслідок дії обставин непереборної сили (форс-мажор), повинна письмово повідомити іншу Сторону про існуючі перешкоди та їх вплив на виконання зобов'язань за цим Договором не пізніше 24 годин з моменту їх виникнення. Несвоєчасне повідомлення про настання обставин непереборної сили (форс-мажор) не дає відповідній Стороні права посилатися на них в майбутньому.

6.4. Термін дії Договору, а також строки виконання Сторонами зобов'язань, передбачених цим Договором, призупиняються з настанням обставин непереборної сили (форс-мажор) і поновлюються після припинення їх дії.

6.5. Якщо обставини непереборної сили (форс-мажор) діють протягом 3 (трьох) місяців поспіль і не виявляють ознак припинення, цей Договір може бути розірваний Замовником або Оператором шляхом направлення письмового повідомлення про це іншій Стороні та проведення фактичних взаєморозрахунків.

6.6. Факти, які містяться в повідомленні про форс-мажорні обставини, повинні бути підтверджені актами та/або довідками компетентних державних органів.

6.7. Неповідомлення або несвоєчасне повідомлення про виникнення форс-мажорних обставин позбавляє Сторону для якої вони настали права посилатися на них, як на підставу для звільнення від відповідальності за невиконання своїх договірних зобов'язань за Договором.

7. КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ

7.1. Сторони домовляються, що будь-яка інформація, отримана персоналом Сторін у ході виконання своїх зобов'язань, є конфіденційною і не може бути розголошена без попереднього письмового узгодження іншою Стороною протягом усього строку дії Договору та протягом 5 (п'яти) років після закінчення його дії.

7.2. Невиконання зобов'язань щодо збереження конфіденційності отриманої за Договором інформації та невжиття заходів щодо унеможливлення її витоку, є підставою для відшкодування винною Стороною у повному обсязі збитків, завданих постраждалій СТОРОНІ.

7.3. Сторони погоджуються, що без попереднього письмового дозволу зацікавленої Сторони інформація може надаватися структурним підрозділам Сторін, їхнім філіям, представництвам в обсязі, необхідному для виконання Стороною своїх зобов'язань за цим Договором.

7.4. Припинення дії даного Договору з будь-яких причин не є причиною для припинення зобов'язань цієї статті про конфіденційність.

7.5. У разі розголошення умов даного Договору та інформації згідно п. 7.1. Договору винна сторона сплачує штраф у розмірі 50 (п'ятдесят) тисяч гривень. Сплата штрафу здійснюється на підставі пред'явленої вимоги про сплату штрафу згідно даного пункту Договору.

7.6. Оператор не має право без письмової згоди Замовника опублікувати, розмішувати номери доступу у базах даних, довідниках тощо.

8. ПЕРЕДАЧА ПРАВ І ЗОБОВ'ЯЗАНЬ ЗА ДОГОВОРОМ

8.1. У випадку залучення Стороною цього Договору для виконання своїх обов'язків за цим Договором третіх осіб, Сторона для якої виникла така необхідність зобов'язана повідомити іншу Сторону про такі наміри протягом 10 (десяти) робочих днів до настання дати залучення до виконання договірних зобов'язань третіх осіб та отримати її письмове погодження.

9. ПРИПИНЕННЯ ДІЇ ДОГОВОРУ

9.1. Дія цього Договору може бути припинена достроково у нижченаведених випадках:

9.1.1. Якщо будь-яка зі Сторін порушує одне або кілька положень даного Договору, що істотно впливає на стан правовідносин за даним Договором, інша Сторона має право вимагати виправлення цього порушення протягом 3 (трьох) діб з дати виявлення такого порушення. Якщо порушення не виправлене протягом 3 (трьох) діб, Сторона, що виконує Договір належним чином, має право негайно розірвати даний Договір в односторонньому порядку, направивши про це письмове повідомлення Стороні, що його порушує, вимагаючи проведення розрахунків в повному обсязі. Дострокове розірвання Договору з підстав визначених п. п. 9.1.1. даного Договору не позбавляє Сторону, що належним чином виконує Договір, права вимагати від іншої Сторони відшкодування збитків (документально підтверджених) та сплати штрафів згідно з цим Договором.

9.1.2. Будь-яка із Сторін має право негайно розірвати Договір в односторонньому порядку через судові процеси, які виникли з ініціативи іншої Сторони або третіх осіб у результаті неправомірних дій цієї (останньої) Сторони та вимагати відшкодування збитків (документально підтверджених) і сплати штрафів.

9.1.3. Оператор має право розірвати даний Договір в односторонньому порядку без сплати будь-якої додаткової компенсації/штрафів, письмово повідомивши Замовника за 30 (тридцять) календарних днів до дня розірвання.

10. ДІЙСНІСТЬ ЗАПИСІВ

10.1. Сторони погоджуються, що у випадку виникнення будь-яких суперечок та розбіжностей, пов'язаних з виконанням Договору, можуть бути прийняті до уваги записи білінгової системи Оператора та білінгових систем операторів телекомунікацій, а також записи білінгової системи Замовника у тому випадку, якщо така система Замовника сертифікована та дозволена для використання в порядку передбаченому чинним законодавством України.

Оператор

Замовник

11. ПОРЯДОК ВРЕГУЛЮВАННЯ СПОРІВ

11.1. Усі суперечки й розбіжності, які можуть виникнути за даним Договором вирішуються шляхом переговорів між Сторонами.

11.2. У випадку, коли зазначені суперечки та розбіжності не можуть бути вирішені шляхом переговорів, вони підлягають врегулюванню у встановленому чинним законодавством України порядку (в господарському суді).

11.3. Усі спірні питання, що виникають у Сторін у зв'язку із виконанням умов цього Договору або у зв'язку з ним регулюються чинним законодавством України.

12. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ

12.1. Даний Договір діє протягом 1 (одного) року з моменту його підписання уповноваженими на те представниками Сторін цього Договору.

12.2. По закінченні терміну дії Договору, якщо за 30 (тридцять) календарних днів до закінчення терміну його дії жодна з Сторін письмово не попередить іншу Сторону про намір розірвання/припинення дії даного Договору він вважається пролонгованим на кожний наступний рік на тих самих умовах. Сторони не зобов'язані укладати будь-яких додаткових угод.

13. ІНШІ УМОВИ

13.1. Сторони погодились, що розмови тривалістю меншою 12 (дванадцяти) секунд не включаються в обсяг тарифікованих хвилин та Абонентами не оплачуються, а також не можуть бути використані будь-якою з Сторін для надання інших послуг.

13.2. Обмін інформацією, пов'язаною з виконанням Стороною/Сторонами умов цього Договору, внесенням змін до нього чи розірванням цього Договору, відбувається шляхом листування. Лист іншій Стороні має бути підписаний уповноваженими особами Сторони/Сторін та направлений рекомендованим листом або засобами кур'єрської доставки.

13.3. При вирішенні питань, не передбачених цим Договором, Сторони керуються чинним законодавством України. У випадку прийняття уповноваженими органами нормативних актів, яким не відповідатимуть положення Договору, такі нормативно-правові акти застосовуються Сторонами незалежно від внесення відповідних змін до умов Договору. Протягом 20 (двадцяти) робочих днів з дати набрання чинності таким нормативно-правовим актом Сторони повинні внести до цього Договору відповідні зміни (доповнення) шляхом укладення Додаткової угоди до нього.

13.4. Даний Договір складений у 2 (двох) оригінальних примірниках українською мовою - по одному для кожної із Сторін, які мають однакову юридичну силу.

13.5. Всі зміни, доповнення, додатки, додаткові угоди до цього Договору вчиняються за взаємною згодою Сторін даного Договору у письмовій формі, набирають чинності з моменту їх підписання уповноваженими на те представниками Сторін та є невід'ємною частиною цього Договору.

Невід'ємними частинами Договору є наступні додатки:

Додаток №1 - Зразок «Замовлення на послуги № ____ надання глобальної телекомунікаційної послуги 900 (Послуги Аудіотекс (Контент-послуги))»;

Додаток №2 - Зразок «Угоди про рівень якості Послуг Аудіотекс (Контент-послуг)»;

Додаток № 3 - Зразок «Акту здачі-прийому наданих послуг (виконаних робіт)»;

Додаток № 4 - Зразок «Акту винагороди»;

Додаток № 5 – Опис послуги;

Додаток № 6 – Зразок «Акту про порушення».

14. МІСЦЕЗНАХОДЖЕННЯ, БАНКІВСЬКІ РЕКВІЗИТИ ТА ПІДПИСИ СТОРІН

ОПЕРАТОР:

ПрАТ «ДАТАГРУП»
Україна, 03057, м. Київ, вул. Смоленська, 31-33
Адреса для листування: Україна, 03057,
м. Київ, вул. Смоленська, 31-33
р/р № _____ в _____
МФО _____
Код ЄДРПОУ 31720260
Свідоцтво платника ПДВ № 100327825
ІПН 317202626585
Статус платника податку на прибуток на загальних умовах
Контактний телефон: _____

(посада уповноваженого на підпис)

(підпис)

(ПІБ)

Місце для печатки

«__» _____ 20__ р.

ЗАМОВНИК:

Юридична адреса: _____
Адреса для листування: _____
р/р № _____ в _____
МФО _____
Код ЄДРПОУ _____
Свідоцтво платника ПДВ № _____,
ІПН _____
Статус платника податку на прибуток _____
Контактний телефон: _____

(посада уповноваженого на підпис)

(підпис)

(ПІБ)

Місце для печатки

«__» _____ 20__ р.

Оператор

Замовник

ЗАМОВЛЕННЯ НА ПОСЛУГИ № _____
надання глобальної телекомунікаційної послуги 900 (послуги Аудіотекс (контент-послуги))

М. _____

« _____ » _____ 201_ р.

РОЗДІЛ I «ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ»

1. Інформація про Замовника та Оператора

1.1.	Замовник:	
1.1.1.	Найменування:	
1.1.2.	Юридична адреса:	
1.1.3.	Контактна особа:	
1.1.4.	Платіжні реквізити	
1.1.5.	Контактні дані представників Замовника	номер телефону _____ електронна адреса (e-mail): _____
1.1.6.	Адреса / електронна доставки рахунків:	
1.2.	Оператор:	
1.2.1.	Найменування:	ПрАТ «ДАТАГРУП»
1.2.2.	Юридична адреса:	03057, м. Київ, вул. Смоленська 31-33
	Контактні дані представників технічної підтримки Оператора	номер телефону _____ електронна адреса (e-mail): _____

2. Інформація про Послуги

2.1.	Опис (обсяг) Послуг:	Послуги Аудіотекс (контент-послуги)
2.2.	Послуги починають надаватись:	<input type="checkbox"/> з моменту підписання Акту здачі-прийому наданих послуг (виконаних робіт) <input type="checkbox"/> з _____ .20__ р.
2.3.	Код(и) доступу (телефонний номер), що надаються Замовнику:	900 31-XX-XX
2.4.	Телефонний(ні) номер(и) Замовника для переадресації телефонних дзвінків Абонентів на Код(и) доступу, або зазначення перенаправлення виклику через Інтернет :	
2.5.	Адреса місця отримання Послуг (адреса включення)	Україна, м. (зазначається адреса включення номеру телефона Замовника, зазначеного у п.2.4., або адреса розміщення обладнання Замовника у разі перенаправлення виклику через Інтернет)
2.6.	Точка демаркації (розмежування відповідальності Абонента та Оператора)	голосовий порт на обладнанні Оператора
2.7.	Додаткові умови:	До початку надання Послуги Аудіотекс, Замовником протягом Нетарифікованого інтервалу часу, надається Абоненту безкоштовне голосове повідомлення, яке містить інформацію про найменування такої послуги і застосування спеціального тарифу на отримання Послуги Аудіотекс, а також безоплатне надання Абоненту можливості підтвердити згоду на отримання зазначеної Послуги Аудіотекс чи відмовитися від її отримання. Алгоритм попередження Абонента: - з 1 (першої) до 7 (сьомої) секунди – голосове повідомлення про вартість послуги, що надається, яке повинно містити фразу: варіант 1: «Найменування послуги», Нагадуємо! Послуга для повнолітніх. Вартість послуги становить Х* гривень. Вам не виставлятиметься рахунок, якщо Ви покладете слухавку зараз.» («Название услуг», Напоминаем! Услуга для совершеннолетних. Стоимость услуги составляет Х* гривень. Вам не будет выставлен счет, если Вы положите трубку сейчас.») варіант 2: «Найменування послуги», Нагадуємо! Послуга для повнолітніх. Вартість кожної хвилини розмови становить Х* гривень. Вам не виставлятиметься рахунок, якщо Ви покладете слухавку зараз.» («Название услуг», Напоминаем! Услуга для совершеннолетних. Стоимость каждой минуты разговора составляет Х* гривень. Вам не будет выставлен счет, если Вы положите трубку сейчас.», де: Х – тариф з урахуванням ПДВ У разі використання системи управління вибором послуги «Аудіотекс» у режимі тонального набору попередження повинно містити додаткову фразу: «Ваш телефон повинен працювати в режимі тонального набору»

Оператор

Замовник

		- на 8 (восьмій) секунд – тональний сигнал, - з 9 (дев'ятої) до 11 (одинадцятої) секунди – пауза, яка надає Абоненту можливість прийняти рішення про продовження або закінчення розмови. - на 12 (дванадцятій) секунд – тональний сигнал. Голосове попередження може надаватись українською або російською мовами. Якщо Абонент після другого тонального сигналу залишається на лінії, то надалі Абонент має можливість обрати мову обслуговування за допомогою IVR, або дочекатись обслуговування фахівцем Інформаційно-сервісного центру Замовника. Послуга «Аудіотекс» надається в межах України.
2.8.	Будь-яка кількість хвилин Послуги Аудіотекс обмежується періодом	<u>15 хвилин</u>

3. Інформація про Контент / Голосові послуги Замовника

3.1.	Опис Голосових послуг Замовника*:	
3.1.1	Опис Голосових послуг Замовника за Кодом доступу _____	
3.2	Шляхи інформування про послуги**:	

* опис має містити інформацію про сутність послуги, наприклад:

актуальна інформація щодо статусу та руху авіаційних рейсів на території Європейського союзу, а також на території України, руху багажу, правил перевезення, даних про обслуговування авіакомпаніями, замовлення таксі з аеропорту Бориспіль та інші супутні послуги для тих, хто користується авіаційним транспортом, інформація щодо пошуку втраченого багажу згідно «Reference number» пасажирів

** наприклад: друковані видання, веб-сайт, тощо

4. Інформація про Роботи

4.1.	Опис (обсяг та склад) Робіт:	<input type="checkbox"/> роботи з підключення Замовника до телекомунікаційної мережі Оператора; <input type="checkbox"/> роботи з активації виділеного(них) Замовнику Коду(дів) доступу.
4.2.	Строк виконання Робіт:	Протягом _____ робочих днів з дати оплати Замовником вартості Робіт за Замовленням

РОЗДІЛ II «ПЛАТЕЖІ ЗА ЗАМОВЛЕННЯМ»

2.1. Вартість Тарифікованої одиниці часу для телефонних розмов Абонентів

Вартість Тарифікованої одиниці часу (за 1 секунду) для телефонних розмов Абонентів	Вартість без ПДВ, грн.	ПДВ (20%), грн.	Вартість з ПДВ (20%), грн.

2.2. Винагорода Замовника

Винагорода Замовника	Розмір
	<u>50</u> % від Платежів Абонентів за відповідний Розрахунковий період

2.3. Вартість Робіт

Разовий платіж	Вартість без ПДВ, грн.	ПДВ (20%), грн.	Вартість з ПДВ (20%), грн.

РОЗДІЛ III «ДОДАТКОВА ІНФОРМАЦІЯ»

1.1.	Дата набрання чинності Замовлення	«___» _____ 20__ р.
1.2.	Строк дії Замовлення	Згідно розділу 12 Договору.
1.3.	Після підписання обома Сторонами та скріплення печатками Сторін, Замовлення стає невід'ємною частиною Договору.	
1.4.	Дане Замовлення складене у двох примірниках, що мають рівну юридичну силу, по одному примірнику для Замовника та Оператора.	
1.5.	Своїм підписом під цим Замовленням Замовник дає пряму та недвозначну згоду на отримання Послуг з організації та надання технічної підтримки послуг Аудіотекс (контент-послуг).	
1.6.	З моменту набрання цим Замовленням чинності, дія Замовлення на Послуги № _____ (Додаток № _____ до Договору) припиняється.	

МІСЦЕЗНАХОДЖЕННЯ, БАНКІВСЬКІ РЕКВІЗИТИ ТА ПІДПИСИ СТОРІН

ОПЕРАТОР:

ЗАМОВНИК:

ПрАТ «ДАТАГРУП»

Україна, 03057, м. Київ, вул. Смоленська, 31-33
Адреса для листування: Україна, 03057,
м. Київ, вул. Смоленська, 31-33
р/р № _____ в _____
МФО _____
Код ЄДРПОУ 31720260
Свідоцтво платника ПДВ № 100327825
ІПН 317202626585
Статус платника податку на прибуток на загальних умовах
Контактний телефон: _____

Юридична адреса: _____
Адреса для листування: _____

р/р № _____ в _____
МФО _____
Код ЄДРПОУ _____
Свідоцтво платника ПДВ № _____,
ІПН _____
Статус платника податку на прибуток _____
Контактний телефон: _____

(посада уповноваженого на підпис)

(посада уповноваженого на підпис)

(підпис)

(ПІБ)

(підпис)

(ПІБ)

Місце для печатки

«___» _____ 20__ р.

Місце для печатки

«___» _____ 20__ р.

Оператор

Замовник

Угода про рівень якості Послуг Аудіотекс (Контент-послуги)

Цей Додаток до Договору, що укладений між Оператором та Замовником, містить Угоду про рівень якості Послуг Аудіотекс (Контент-послуг) (далі – Послуги), надалі – також «Угода» між Сторонами та визначає зобов'язання Сторін щодо забезпечення Абонентів ТМЗК (Клієнтів Замовника) можливістю отримувати доступ до Голосових послуг Замовника, шляхом здійснення Абонентами ТМЗК (Клієнтами Замовника) телефонних дзвінків на Код(и) доступу, а також інші положення. Ця Угода є невід'ємною частиною Договору про надання телекомунікаційних послуг (глобальна телекомунікаційна послуга 900), та терміни, що використовуються та не визначені в цій Угоді, мають значення встановлені в Договорі.

1. Характеристики та Доступність Послуг (надалі – «ДП»)

1.1. Технічні характеристики Послуг, Код(и) доступу, що надається (-ються) Замовнику, опис Голосових послуг Замовника, що будуть надаватися за кожним Кодом доступу, перелік та вартість Робіт (за необхідності) та Послуг тощо, зазначаються в Замовленнях на Послуги, які складаються та підписуються Сторонами у вигляді Додатків до Договору.

1.2. Доступність Послуг перевіряється Сторонами відповідно до положень цієї Угоди.

2. Порядок та строки проведення Планових робіт Замовника та Планових робіт Оператора

2.1. Оператор має право проводити Планові роботи в порядку та на умовах, передбачених Угодою.

2.2. У випадку необхідності проведення Планових робіт Оператора, що призводять до Загальної недоступності Послуги, Оператор інформує Замовника про проведення таких Планових робіт Оператора не пізніше ніж за 5 (п'ять) робочих днів до дати початку їх проведення.

2.3. У випадку порушення Оператором порядку та умов проведення Планових робіт Оператора, що зазначені в п. 2.2. цієї Угоди, Недоступність Послуг, викликана проведенням таких Планових робіт, вважається Аварійною недоступністю Послуг з вини Оператора.

3. Точки демаркації

3.1. Точка демаркації за Договором визначається наступним чином: голосовий порт на обладнанні Оператора.

3.2. Оператор відповідальний за забезпечення працездатності телекомунікаційної мережі Оператора до Точки демаркації, наведеної в п. 3.1. Угоди.

3.3. Оператор не несе відповідальності за забезпечення працездатності обладнання Замовника та телекомунікаційних мереж операторів телекомунікацій.

3.4. Замовник відповідальний за забезпечення працездатності власного обладнання.

3.5. Замовник не несе відповідальності за забезпечення працездатності телекомунікаційних мереж Оператора та операторів телекомунікацій.

4. Порядок та строки усунення Аварійної недоступності Послуг (надалі – «АНП») в межах телекомунікаційної мережі Оператора

4.1. У випадку виникнення Аварійної недоступності Послуг в межах телекомунікаційної мережі Оператора, Оператор зобов'язується в першу чергу повідомити операторів телекомунікацій про таку АНП, а в другу чергу – представників технічної підтримки Замовника.

4.2. Оператор зобов'язується усувати АНП в межах телекомунікаційної мережі Оператора в порядку та на умовах, передбачених нормативними документами в сфері телекомунікацій.

4.3. Замовник зобов'язаний забезпечити такий режим роботи служби технічної підтримки Замовника: з понеділка по п'ятницю з 9:00 до 22:00 і з 10:00 до 22:00 в неробочі та святкові дні.

4.4. У випадку якщо сумарний час Аварійної недоступності Голосових послуг Замовника на місяць перевищує встановлені в Таблиці № 1. Угоди показники, Оператор має право стягнути із Замовника штрафи, максимальні розміри яких зазначені нижче:

Таблиця № 1.

Сумарний час Аварійної недоступності Голосових послуг Замовника, на місяць	Характер Аварійної недоступності Голосових послуг Замовника	Максимальний штраф, що може бути застосований Оператором
До 4 год. 30 хв.	Сигнал «зайнято» при дзвінках Абонентів ТМЗК, неможливість з'єднання Абонентів ТМЗК під час їх дзвінків на Код(и) доступу з обладнанням Замовника, переривання з'єднання Абонентів ТМЗК під час їх дзвінків на Код(и) доступу з обладнанням Замовника, що мають масовий характер. Повна або часткова непрацездатність обладнання Замовника.	Не застосовується
Від 4 год. 30 хв. до 10 год. 30 хв.	Сигнал «зайнято» при дзвінках Абонентів ТМЗК, неможливість з'єднання Абонентів ТМЗК під час їх дзвінків на Код(и) доступу з обладнанням Замовника, переривання з'єднання Абонентів ТМЗК під час їх дзвінків на Код(и) доступу з обладнанням Замовника, що мають масовий характер. Повна або часткова непрацездатність обладнання Замовника.	20% від розміру платежу за п. ____ Договору за відповідний Розрахунковий період
Від 10 год. 30 хв. до 22 год. 30 хв.	Сигнал «зайнято» при дзвінках Абонентів ТМЗК, неможливість з'єднання Абонентів ТМЗК під час їх дзвінків на Код(и) доступу з обладнанням Замовника, переривання з'єднання Абонентів ТМЗК під час їх дзвінків на Код(и) доступу з обладнанням Замовника, що мають масовий характер. Повна або часткова непрацездатність обладнання Замовника.	40% від розміру платежу за п. ____ Договору за відповідний Розрахунковий період

Оператор _____

Замовник _____

Більше 22 год. 30 хв.	Сигнал «зайнято» при дзвінках Абонентів ТМЗК, неможливість з'єднання Абонентів ТМЗК під час їх дзвінків на Код(и) доступу з обладнанням Замовника, переривання з'єднання Абонентів ТМЗК під час їх дзвінків на Код(и) доступу з обладнанням Замовника, що мають масовий характер. Повна або часткова непрацездатність обладнання Замовника.	60% від розміру платежу за п. ____ Договору за відповідний Розрахунковий період
--------------------------	---	---

5. Контактні дані представників технічної підтримки Сторін та інших уповноважених представників Сторін:

5.1. Контактні дані представників технічної підтримки Оператора та інших уповноважених представників Оператора

Таблиця № 2

Порядок оповіщення	Ім'я, Прізвище, Посада	Функції	Телефон, факс	e-mail
1.				
2.				
3.				

5.2. Контактні дані представників технічної підтримки Замовника та інших уповноважених представників Замовника

Таблиця № 3.

Порядок оповіщення	Ім'я, Прізвище, Посада	Функції	Телефон, факс	e-mail
1.				
2.				
3.				

6. Порядок взаємодії відповідальних осіб

6.1. В разі отримання відомостей про Збій в роботі Інформаційно-сервісного центру, відповідальна особа від Замовника в 10-ти хвилинний термін сповіщає одну з відповідальних осіб Оператора.

6.2. Моментом сповіщення вважається час, коли відповідальний представник Оператора отримав відомості про збій у будь-який із способів (телефонний дзвінок, електронна пошта, коротке повідомлення з мобільного телефону). У випадку сповіщення засобами, що працюють не в реальному режимі часу, наприклад, за допомогою короткого повідомлення з мобільного телефону, відповідальна особа від Оператора повинна дати підтвердження відповідальній особі зі сторони Замовника із вказуванням часу, коли було прийнято відомості про Збій.

6.3. Термін реагування, інформування про Збій, його усунення визначається наступним чином: з понеділка по п'ятницю з 9:00 до 22:00 і, відповідно, з 10:00 до 22:00 в суботу, неділю і святкові дні.

6.4. Відповідальні особи Сторін повинні мати можливість оперативно отримувати повідомлення про Збій: тримати включений телефон, мати можливість періодично перевіряти пошту, приймати факси тощо.

6.5. Повідомлення повинні передаватися відповідальним особам у тому порядку, в якому вони внесені до Таблиць № 2, № 3. Для передачі відомостей про Збій достатньо проінформувати тільки одну особу зі списку.

6.6. У разі відсутності відразу всіх відповідальних осіб або їх заміни для оперативного повідомлення відповідна Сторона виділяє інших відповідальних осіб та інформує про це іншу Сторону.

6.7. У разі неможливості оперативно повідомити про заміну відповідальних осіб Сторона надає новим відповідальним особам доступ до пристроїв та сервісів, за якими можуть надходити оперативні повідомлення, наприклад, робить переадресацію дзвінків на телефон нової відповідальної особи, надає доступ до електронної скриньки тощо.

МІСЦЕЗНАХОДЖЕННЯ, БАНКІВСЬКІ РЕКВІЗИТИ ТА ПІДПИСИ СТОРІН

ОПЕРАТОР:

ЗАМОВНИК:

ПрАТ «ДАТАГРУП»

Україна, 03057, м. Київ, вул. Смоленська, 31-33

Адреса для листування: Україна, 03057,

м. Київ, вул. Смоленська, 31-33

р/р № _____ в _____

МФО _____

Код ЄДРПОУ 31720260

Свідоцтво платника ПДВ № 100327825

ІПН 317202626585

Юридична адреса: _____

Адреса для листування: _____

р/р № _____ в _____

МФО _____

Код ЄДРПОУ _____

Свідоцтво платника ПДВ № _____,

ІПН _____

Статус платника податку на прибуток на загальних умовах
Контактний телефон: _____

Статус платника податку на прибуток _____
Контактний телефон: _____

_____ (посада уповноваженого на підпис)

_____ (посада уповноваженого на підпис)

_____ (підпис)

_____ (ПІБ)

_____ (підпис)

_____ (ПІБ)

Місце для печатки

Місце для печатки

« ____ » _____ 20__ р.

« ____ » _____ 20__ р.

Оператор

Замовник

Оператор:

ПрАТ "Датагруп"

Адреса: м. Київ, вул. Смоленська, 31-33
Поштова адреса: м. Київ, вул.Смоленська,31-33
Реквізити:
ЄДРПОУ 31720260
р/р № _____
в _____
МФО _____
ІПН 317202626585
№ свідоцтва рег.плат. ПДВ: 100327825
Контактний телефон +38(044) 585 00 00
Платник податку на прибуток на загальних умовах

Замовник:

Юридична адреса: _____
Поштова адреса: _____
ЄДРПОУ - _____
р/р № _____
_____ МФО
ІПН _____
Контактний телефон _____
Платник податку на прибуток _____

АКТ

Здачі-прийому наданих послуг (виконаних робіт)

м. Київ

«__» _____ 20__ року

Ми, що нижче підписалися, представник Оператора, в особі _____, з однієї сторони і представник Замовника, в особі _____, з другої сторони, склали цей Акт Здачі-прийому наданих послуг (виконаних робіт) про те, що відповідно до договору № _____ від _____ року Оператор надав Замовнику:

№ п/п	Найменування	Сума
1	Телекомунікаційні послуги	

Вартість послуг без ПДВ:

ПДВ (20%):

Всього з ПДВ:

Послуги виконано якісно та у відповідний строк.

Цей Акт Здачі-прийому наданих послуг (виконаних робіт) є основою для проведення взаєморозрахунків і платежів між Сторонами.

Розшифровка до акту

№ п/п	Найменування	Додаток	Сума
1	Разовий платіж	№1	

Вартість послуг без ПДВ: _____ грн.

ПДВ (20%):

Всього з ПДВ:

Здав від Оператора:

Прийняв від Замовника:

(Посада, ПІБ та підпис уповноваженої особи)

(Посада, ПІБ та підпис уповноваженої особи)

Місце для печатки

«__» _____ 20__ р.

Місце для печатки

«__» _____ 20__ р.

Оператор

Замовник

Оператор:

ПрАТ "Датагруп"

Адреса: м. Київ, вул. Смоленська, 31-33
Поштова адреса: м. Київ, вул.Смоленська,31-33
Реквізити:
ЄДРПОУ 31720260
р/р № _____
в _____
МФО _____
ІПН 317202626585
№ свідоцтва рег.плат. ПДВ: 100327825
Контактний телефон +38(044) 585 00 00
Платник податку на прибуток на загальних умовах

Замовник:

Юридична адреса: _____
Поштова адреса: _____
ЄДРПОУ - _____
р/р № _____
_____ МФО
ІПН _____
Контактний телефон _____
Платник податку на прибуток _____

АКТ

винагороди

за Договором про надання телекомунікаційних послуг
№ _____ від «__» _____ - _____ р.

м. _Київ

«__» _____ р.

Ми, що нижче підписалися, представник Оператора, в особі _____, з однієї сторони і представник Замовника, в особі _____, з другої сторони, склали цей Акт винагороди (надалі – «Акт») про наступне: Відповідно до Договору про надання телекомунікаційних послуг № _____ - від «__» _____ 20__, Оператор сплачує Замовнику винагороду

Обсяг послуг	Винагорода, грн. без ПДВ	ПДВ, грн.	Всього Винагорода з ПДВ, грн.
Надання послуг Аудіотекс (за _____ 20__ р.) <i>(зазначити місяць прописом)</i>			

- * у випадку, коли Замовник не є платником податку на прибуток, у таблиці проставляються прочерки.
- Підписанням цього Акту СТОРОНИ підтверджують факт належного надання послуг Оператором відповідно до умов Договору.
 - Винагорода Замовника розраховується у порядку передбаченому договором та згідно з п. 2.2. Розділу II Додатку №1 до Договору № _____ від «__» _____ 20__.
 - Послуги виконанні в повному обсязі. Замовник приймає надані Оператором послуги без зауважень та претензій
 - Сторони взаємних майнових та фінансових претензій, пов'язаних з виконанням вищевказаних послуг - не мають.
 - Цей Акт є підставою для проведення розрахунків між Сторонами.
 - Цей Акт, складено українською мовою в двох примірниках, що мають однакову юридичну силу, по одному для кожної із Сторін.

Уповноважений представник
від **Оператора:**

(посада уповноваженої особи)

ПрАТ «ДАТАГРУП»

(підпис, ПІБ)

Місце для печатки

«__» _____ 20__ р.

Уповноважений представник
від **Замовника:**

(посада уповноваженої особи)

(підпис, ПІБ)

Місце для печатки

«__» _____ 20__ р.

Оператор

Замовник

ОПИС ПОСЛУГИ

1. Аудіотекс-послуга: _____
2. Визначення категорії послуги: _____
3. Спосіб надання послуги: _____
4. Коди телефонного набору послуги:

0900-31-XXXX

5. Тарифна зона послуги Аудіотекс – __. Тариф послуги Аудіотекс: _____ грн. за 1 секунду, без ПДВ.
За повну тарифіковану хвилину тариф послуги Аудіотекс - __ грн. __ коп. без ПДВ.
6. Алгоритм попередження Абонента:
Абонент прослуховує стандартне 12-ти секундне повідомлення – Голосове попередження:
 - з 1 по 7 секунди - повідомлення – попередження;
 - на 8 секундї - тональний сигнал;
 - з 9 по 11 секунди - пауза;
 - на 12 секундї – тональний сигнал;зміст повідомлення-попередження: **«Вас вітає _____». Нагадуємо, послуга для повнолітніх!
Вартість хвилини розмови коштує __ грн. __ коп. з ПДВ. Вам не виставлятиметься рахунок, якщо Ви покладете слухавку зараз».**
 - якщо Абонент після другого тонального сигналу залишається на лінії, то надалі _____
7. Початок надання послуги: з _____ 20__ року.
8. Максимальна тривалість послуги 15 хвилин (забезпечується зі сторони Оператора).
9. Алгоритм припинення надання послуги: за бажанням Абонента, або після закінчення обумовленої тривалості послуги відбувається примусове роз'єднання. Роз'єднання забезпечується Оператором.
10. Розширений опис (умови) послуги: _____

11. Шляхи інформування про послуги: _____

Уповноважений представник
від **Оператора:**

Уповноважений представник
від **Замовника:**

**Заступник Генерального директора
З комерційних питань ПрАТ «ДАТАГРУП»**

_____ **М.Л. Сакович**
(підпис, ПІБ)

_____ (підпис, ПІБ)

Місце для печатки

Місце для печатки

«__» _____ 20__ р.

«__» _____ 20__ р.

Оператор вживає всі дозволені чинним законодавством організаційно-технічні заходи для отримання доказової бази, яку в разі необхідності можна буде пред'явити в суді для підтвердження надання послуги абоненту.

Оператор

Замовник

Додаток № 6
до Договору про надання телекомунікаційних послуг
(глобальна телекомунікаційна послуга 900)
(послуги Аудіотекс (контент-послуги))
№ _____ від _____ 20__ р.

Оператор:

ПрАТ "Датагруп"

Адреса: м. Київ, вул. Смоленська, 31-33

Поштова адреса: м. Київ, вул. Смоленська, 31-33

Реквізити:

ЄДРПОУ 31720260

р/р № _____

в _____

МФО _____

ІПН 317202626585

№ свідоцтва рег. плат. ПДВ: 100327825

Контактний телефон +38(044) 585 00 00

Платник податку на прибуток на загальних умовах

Замовник:

Юридична адреса: _____

Поштова адреса: _____

ЄДРПОУ - _____

р/р № _____

МФО _____

ІПН _____

Контактний телефон _____

(вказати інформацію щодо податків)

АКТ
про порушення
(складається в 2-х примірниках)

м. Київ

«__» _____ 20__ р.

Оператор в особі _____

висловлює претензії Замовнику щодо _____

(зазначаються номер та дата договору і пункти договору, до яких є зауваження)

в період з _____ до _____.

У зв'язку з викладеним, прошу _____

(зазначається суть вимоги)

Уповноважений представник
від **Оператора:**

(посада уповноваженої особи)

ПрАТ «ДАТАГРУП»

(підпис, ПІБ)

Місце для печатки

«__» _____ 20__ р.

Уповноважений представник
від **Замовника:**

(посада уповноваженої особи)

(підпис, ПІБ)

Місце для печатки

«__» _____ 20__ р.

Один примірник акту про порушення Оператору, другий залишається у Замовника.

Оператор

Замовник