

Утвержден приказом директора
ЧТУП «Амнезия»
от 31.08.2018 г. № 1

Публичный договор

на обслуживание вычислительной техники и периферийного оборудования

г. Гомель

Настоящий публичный договор (далее именуемый «договор») устанавливает права и обязанности по оказанию услуг (выполнению работ) Частным торговым унитарным предприятием «Амнезия» (далее именуемым «Исполнитель») в лице директора Антоненко Артёма Викториевича, действующего на основании Устава, с одной стороны, в отношении потребителя услуг (работ) (далее именуемого «Заказчик»), с другой стороны (Исполнитель и Заказчик далее именуются «Стороны»), а также устанавливает права и обязанности Заказчика, принявшего (акцептовавшего) публичное предложение (оферту) о заключении настоящего договора.

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В НАСТОЯЩЕМ ДОГОВОРЕННОСТИ

1.1. В целях настоящей оферты нижеприведенные термины и определения используются в следующих значениях:

1.1.1. Договор - договор между Заказчиком и Исполнителем на оказание услуг (выполнение работ) (далее – оказание услуг) по ремонту и модернизации локальной сети; по обслуживанию и проведению диагностических, регулировочных, профилактических и ремонтных работ серверов, компьютеров, периферийного и сетевого оборудования Заказчика, систем телефонной связи, видеонаблюдения, заправки и ремонту картриджей и по оказанию иных подобных услуг, который заключается посредством Акцепта Оферты.

1.1.2. Акцепт Оферты - полное и безоговорочное принятие условий настоящего публичного договора. Акцепт Оферты производится, путем подачи заявки на оказание услуг, посредством телефонной связи на номера телефонов Исполнителя, либо направление заявки на адрес электронной почты Исполнителя. Исполнитель имеет право вести аудиозапись телефонных переговоров. Исполнитель и Заказчик признают, что переписка посредством электронной почты и запись телефонных переговоров имеют силу доказательства в суде. Акцепт Оферты создает договор.

1.1.3. Приоритет обращения «высокий»: время начала работ по обращению - не более 2-х часов с момента поступления обращения, приоритет обращения «средний»: время начала работ по обращению - по согласованию с Заказчиком, но после выполнения обращений с «высоким» приоритетом, приоритет обращения «низкий»: время начала работ по обращению – после выполнения всех обращений с «высоким» и «средним» приоритетом.

1.1.4. Услуги включающие словосочетание «Абонентское обслуживание» - ежемесячные услуги выставляемые в акте выполненных работ.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

2.1. В порядке и на условиях, предусмотренных настоящим договором, Исполнитель обязуется оказывать по заданию Заказчика услуги, определенные настоящим договором, а Заказчик обязуется принять результаты услуг и оплатить их.

2.2. Состав услуг, оказываемых Исполнителем по настоящему договору, указан в подпункте

1.1.1. пункта 1.1. настоящего договора.

2.3. Конкретный перечень оказываемых услуг, являющийся заданием Заказчика по настоящему договору, указывается Заказчиком путем подачи заявки лично, посредством телефонной связи на номера телефонов Исполнителя, направление заявки на адрес электронной почты Исполнителя и в последующем изменяется (дополняется) посредством использования электронной почты (e-mail) сторон, а также посредством телефонной связи на/с номера/номеров телефонов Исполнителя, указанных в настоящем договоре либо посредством использования мессенджеров и иных способов передачи информации.

2.4. Стороны по настоящему договору согласны, что вся переписка посредством использования электронной почты (e-mail) сторон, указанной в настоящем договоре имеет для сторон юридическую силу, а представители сторон, участвующие непосредственно в переписке, имеют на это все необходимые полномочия. Факт доставки соответствующих электронных писем от сторон подтверждается уведомлением о доставке, формируемым почтовым сервером, а в случае отсутствия такого уведомления, считается, что электронные письма получены стороной, если от почтового сервера отсутствует уведомление о недоставке электронных писем.

2.5. Оказание услуг, предусмотренных настоящим договором, производится Исполнителем в месте расположения Заказчика и (или) в месте расположения Исполнителя, в том числе посредством использования технических средств удаленного доступа. В случае установки на сервер (сервера) либо ПК Заказчика системы мониторинга, осуществляющей диагностику параметров клиентского оборудования, автоматические оповещения данной системы приравниваются к заявкам Заказчика на оказание услуг. Заказчик дает свое согласие на выполнение таких заявок Исполнителем без дополнительного согласования (подтверждения), если не требуется приобретение комплектующих и (или) остановки работы сервисов.

2.6. Порядок и сроки оказания услуг регламентируются соответствующим документом Исполнителя, актуальная версия которого размещена на официальном сайте Исполнителя по адресу <https://amnesia.by>, который является неотъемлемым приложением к настоящему договору. Соглашаясь с условиями настоящего договора, Заказчик обязуется ознакомиться с вышеуказанным документом, а также ознакомить с ним своих работников до начала оказания услуг Исполнителем.

2.7. Стороны соглашаются с тем, что использование Исполнителем воспроизведения своей подписи с помощью средств механического или иного копирования, электронно-цифровой подписи либо иного аналога собственноручной подписи на платежных документах, уведомлениях, письмах, и иных документах, имеющих отношение к настоящему договору, имеет такую же юридическую силу, как и оригинальная подпись Исполнителя.

3. АКЦЕПТ ОФЕРТЫ И ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА

3.1. Настоящий договор является публичным договором, согласно Гражданскому кодексу Республики Беларусь, а его размещение на сайте по адресу <https://amnesia.by/>, является публичным предложением (оферты), адресуемой неопределенному кругу юридических лиц заключить настоящий договор.

3.2. Заключение настоящего договора производится путем присоединения Заказчика к настоящему договору, т.е. посредством принятия (акцепта) Заказчиком условий настоящего договора в целом, без каких-либо условий, изъятий и оговорок.

3.3. Фактом, подтверждающим заключение публичного договора со стороны Заказчика, является подача заявки на оказание услуг посредством телефонной связи на номера телефонов Исполнителя, направление заявки на адрес электронной почты Исполнителя либо заполнение и подпись бланка заказа услуги. Бланк заказа услуги является необходимым только для услуг «Абонентское обслуживание вычислительной техники ПЭВМ Рабочая станция», «Абонентское обслуживание вычислительной техники ПЭВМ Сервер» либо «Абонентское обслуживание камеры видеонаблюдения» и становится неотъемлемой частью публичного договора. В бланке заказа услуг указывается количество единиц обслуживаемой техники и\или

камер видеонаблюдения, дата начала предоставления услуги, электронный адрес (e-mail) Заказчика. Исполнитель имеет право вести аудиозапись телефонных переговоров.

3.4. Оплаченный (полностью либо частично) акт выполненных работ, содержащий услуги «Абонентское обслуживание вычислительной техники ПЭВМ Рабочая станция» и\или «Абонентское обслуживание вычислительной техники ПЭВМ Сервер» и\или «Абонентское обслуживание камеры видеонаблюдения» и\или «Абонентское обслуживание вычислительной техники» и\или услугу включающую словосочетание «Абонентское обслуживание» и\или содержащий название комплексного тарифа приравнивается к бланку заказа услуги по этим услугам и становится неотъемлемой частью публичного договора. Дата начала предоставления таких услуг становится число указанное в акте выполненных работ. Акт выполненных работ так же может содержать иные услуги.

3.5. Услуга включающее словосочетание «Абонентское обслуживание» выставляется Заказчику ежемесячно до наступления условий указанных в п. 7.3.

3.6. Настоящий договор, при условии, соблюдения порядка его акцепта, считается заключенным в простой письменной форме.

3.7. Офера является действительной в той редакции и на тех условиях, которые существовали на момент ее акцепта.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. Исполнитель обязуется:

4.1.1. Оказывать услуги, предусмотренные настоящим договором, по заданию Заказчика.

4.1.2. При оказании услуг не создавать препятствий для нормальной деятельности Заказчика и действовать в интересах Заказчика.

4.1.3. Оказывать услуги в полном объеме в рабочие дни с 8:30 до 17:30, если иное не указано в акте выполненных работ.

4.1.4. Исполнитель обязуется принять в работу обращение, поступившее от Заказчика не позднее 2-х часов с момента поступления обращения, если обращение является критически важным для бизнеса Заказчика при использовании услуги «Абонентское обслуживание вычислительной техники ПЭВМ Рабочая станция» либо «Абонентское обслуживание вычислительной техники ПЭВМ Сервер» либо «Абонентское обслуживание вычислительной техники ПЭВМ Виртуальный Сервер» либо услугу включающие словосочетание «Абонентское обслуживание». При этом обращению назначается «высокий» приоритет, кроме условий указанных в п. 4.2.5.

4.1.5. Все остальные обращения классифицируются с приоритетом «средний» либо «низкий».

4.2. Исполнитель имеет право:

4.2.1. Требовать от Заказчика предоставления достоверной информации, необходимой для оказания услуг.

4.2.2. Требовать от Заказчика своевременной оплаты оказанных услуг.

4.2.3. Привлекать третьих лиц к исполнению обязательств в рамках данного договора.

4.2.4. Не выдавать вычислительную технику и\или периферийное оборудование, взятое на диагностику и\или ремонт, а также не передавать данные доступа к технике и иные данные при наличии задолженности по оплате у Заказчика в адрес Исполнителя.

4.2.5. Не исполнять пункт 4.1.4, а так же устанавливать «низкий» приоритет на все обращения Заказчика при наличии задолженности за услуги Исполнителя более 30 календарных дней.

4.3. Заказчик обязуется:

4.3.1. Оплачивать услуги Исполнителя по настоящему договору.

4.3.2. Содействовать Исполнителю в исполнении последним своих обязанностей по настоящему договору.

4.3.3. Приобретать необходимые для оказания услуг детали, комплектующие и материалы.

4.3.4. Самостоятельно приобретать лицензионное программное обеспечение в случае необходимости его установки. Ответственность за соблюдение авторских прав возлагается на Заказчика.

4.3.5. Заказчик обязуется своевременно уведомлять Исполнителя о наличии других подрядчиков с указанием их контактных данных, выполняющих смежные работы по ИТ инфраструктуре Заказчика, установке и обслуживанию компьютерного программного обеспечения, и другим направлениям, которые, так или иначе, имеют отношение к предмету настоящего договора.

4.3.6. Заказчик обязуется своевременно сообщать Исполнителю о всех фактах, которые могут повлиять на результат работ исполнителя.

4.4. Заказчик имеет право:

4.4.1. Давать указания Исполнителю по исполнению последним своих обязанностей по настоящему договору.

4.4.2. Запрашивать информацию о ходе оказания услуг.

4.4.3. Получать периодическую отчетность по установленной у Исполнителя форме.

5. ОПЛАТА УСЛУГ ИСПОЛНИТЕЛЯ, РАСЧЕТЫ МЕЖДУ СТОРОНАМИ

5.1. Стоимость услуг Исполнителя определяется и формируется на основании действующих тарифов, размещённых на сайте www.amnesia.by либо на основании данных указанных в акте выполненных работ. Исполнитель выставляет акт выполненных работ посредством ее пересылки на электронную почту (e-mail) Заказчика.

5.2. Акт выполненных работ подписывается электронной цифровой подписью и является электронным документом.

5.3. Заказчик обязан оплатить стоимость услуг, сформированную в соответствии с пунктом 5.1. настоящего договора в размере 100% от суммы, указанной в акте выполненных работ в течение 5 банковских дней с момента его выставления Исполнителем.

5.4. В последующем при ежемесячном или ином периодическом обслуживании Заказчик оплачивает услуги Исполнителя по факту их оказания на основании акта.

5.5. Помимо оказанных услуг, Исполнитель указывает в акте подлежащую оплате и предварительно согласованную между Исполнителем и Заказчиком стоимость приобретенных материалов, командировочные и прочие расходы, связанные с исполнением обязательств по настоящему договору, расходы по оплате стоимости оказанных услуг сервисных центров и других сторонних организаций, если такие услуги косвенно связаны с исполнением обязательств по настоящему договору, но не являются обязанностью Исполнителя.

5.6. В платежном поручении на оплату услуг Заказчик обязан указать следующее назначение платежа: «оплата услуг в соответствии с публичным договором на оказание услуг по обслуживанию вычислительной техники (форма от 31.08.2018 г.) и актом выполненных работ (актом) от ____ 20__ г. № ____».

5.7. Оплата оказанных услуг осуществляется Заказчиком путем безналичного перечисления денежных средств на текущий (расчетный) счет Исполнителя. По соглашению сторон возможен зачет встречных однородных требований в порядке и на условиях, не противоречащих законодательству Республики Беларусь.

5.8. В случае нарушения пункта 4.1.4, сумма акта выполненных работ за текущий месяц уменьшается на 5% от суммы услуг включающие словосочетание «Абонентское обслуживание вычислительной техники», выставленных в предыдущем месяце, за каждый час несвоевременного принятия в работу обращения, поступившее от Заказчика. Несвоевременное принятие в работу обращения, поступившее от Заказчика фиксируется актом о несвоевременном принятии в работу обращения и подписывается обеими сторонами.

5.9. Заказчик обязуется возместить Исполнителю сумму скидок за время действия договора, если договор расторгается ранее 24 месяцев с даты выставления первого акта выполненных работ по инициативе Заказчика при отсутствии нарушений со стороны Исполнителя, указанных в пункте 4.1.4.

6. ПОРЯДОК СДАЧИ-ПРИЕМКИ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ

6.1. Исполнитель по окончанию оказания услуг в одностороннем порядке составляет акт за оказанные услуги в любое время в течение одного календарного года и высылает его на электронную почту Заказчика либо выставляет его посредством электронного документооборота. Акт составляется Исполнителем в электронном виде с расширением .PDF и может заверяться печатью и факсимильной подписью уполномоченного лица компании, а также электронной цифровой подписью. Факт доставки акта Заказчику подтверждается уведомлением о доставке, формируемым почтовым сервером, а в случае отсутствия такого уведомления, считается, что акт получен Заказчиком, если от почтового сервера отсутствует уведомление о недоставке электронного письма. Первичные учетные документы, подтверждающие оказание услуг по настоящему договору, каждая из сторон может оформлять единолично (на основании предоставленной информации по акту выполненных работ) в соответствии с Постановлением Министерства финансов Республики Беларусь от 12 февраля 2018 года № 13 «О единоличном составлении первичных учетных документов» в редакции Постановлений Министерства финансов Республики Беларусь от 10.08.2018 № 58 и от 06.08.2020 № 33.

6.2. Акт является подтверждением факта и объема оказанных услуг за отчетный период и оформляется компанией единолично. Датой оказания услуг считается дата, указанная в акте.

6.3. Претензии по качеству оказанных услуг должны быть заявлены Заказчиком не позднее 5 рабочих дней с момента отправки Исполнителем акта на электронную почту Заказчика. При отсутствии таких претензий акт считается безоговорочно принятым Заказчиком.

7. СРОК ДЕЙСТВИЯ, ПОРЯДОК ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА.

7.1. Настоящий договор считается заключенным с момента осуществления Заказчиком действий, указанных в пункте 3.3., либо с начала отчётного месяца при осуществления Заказчиком действий, указанных в пункте 3.4 настоящего договора, и действует в течение двенадцати календарных месяцев.

7.2. Если за 30 дней до окончания срока действия настоящего договора ни одна из сторон не заявляет о его расторжении, он считается продленным на каждые последующие двенадцать календарных месяцев на тех же условиях.

7.3. Заказчик вправе в любое время расторгнуть настоящий договор в одностороннем порядке, либо изменить перечень предоставляемых услуг, либо отказаться от предоставляемых услуг, либо их части, предупредив об этом Исполнителя не менее чем за 1 календарный месяц до даты расторжения\изменения\отказа.

7.4. Исполнитель имеет право вносить в договор, а также его приложения изменения в одностороннем порядке. Изменение договора и его приложений осуществляется путем публикации Исполнителем новой редакции договора, приложений на своем официальном сайте. Заказчик самостоятельно контролирует данные изменения.

7.5. Изменения, вносимые в договор и его приложения, вступают в силу через 30 календарных дней после размещения новой редакции договора, приложений на официальном сайте Исполнителя.

7.6. Изменения, вносимые Исполнителем в настоящий договор и его приложения в связи с изменением нормативных правовых актов, начинают действовать с даты вступления в силу данных нормативных правовых актов, обязывающих внести такие изменения в ранее заключенный договор и его приложения.

8. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

8.1. Техническая, финансовая, коммерческая и иная информация, которая становится известной Исполнителю в связи с исполнением настоящего договора, является конфиденциальной.

8.2. Исполнитель обязан принимать все необходимые меры, чтобы предотвратить разглашение вышеуказанной информации третьим лицам.

8.3. Исполнитель обязуется обеспечивать сохранность конфиденциальной информации в течение всего срока действия настоящего договора, а также в течение 3 лет с даты прекращения действия настоящего договора.

8.4. Исполнитель вправе использовать наименование, адрес интернет-сайта, логотип, товарный знак и иное коммерческое обозначение Заказчика или продукта Заказчика в маркетинговых и рекламных целях по согласованию с Заказчиком, полученному в письменном виде.

9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

9.1. При несвоевременной оплате услуг и работ сумма неуплаты приравнивается к коммерческому заему (ст. 770 ГК Республики Беларусь) с момента возникновения задолженности. В этом случае Заказчик уплачивает Исполнителю проценты за пользование коммерческим заемом в размере 5 % от суммы неуплаты за каждый день просрочки.

9.2. Стороны устанавливают, что для них являются неприемлемыми действия другой стороны, направленные на оформление трудовых либо гражданско-правовых отношений с работниками второй стороны (работающими либо уволенными в течение последних трёх месяцев). Сторона, допустившая указанные выше действия, обязана уплатить другой стороне штраф в размере 100 (ста) базовых величин в течение тридцати дней после получения претензии другой стороны.

9.3. Все споры и разногласия стороны стараются урегулировать путем переговоров. При не достижении согласия, стороны могут обращаться за защитой во внесудебном порядке, либо в Экономический суд Гомельской области. Стороны устанавливают срок для рассмотрения письменных претензий не более 10 рабочих дней с момента их получения каждой из сторон.

10. АНТИКОРРУПЦИОННАЯ ОГОВОРКА

10.1. Стороны подтверждают, что им известны требования законодательных и иных нормативных правовых актов Республики Беларусь о противодействии коррупции (далее - антикоррупционные требования). Стороны обязуются обеспечить соблюдение антикоррупционных требований и несовершение коррупционных действий при исполнении настоящего Договора своими работниками, представителями, аффилированными лицами, а также субподрядчиками и иными контрагентами, привлекаемыми ими для исполнения настоящего Договора. В рамках настоящего Договора под антикоррупционными понимаются действия, указанные в абзацах 2 и 3 части первой ст. 5 Закона Республики Беларусь от 15.07.2015 №305-З «О борьбе с коррупцией».

11. АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН:

11.1. Исполнитель: ЧТУП «Амнезия» УНП: 490869379, 246015, Республика Беларусь, г. Гомель, ул. Лепешинского, д. 9б. Р/сч: BYN BY68ALFA30122690700010270000 в ЗАО «Альфа-Банк» BIC ALFABY2X; RUB BY53ALFA30122690700020270000 в ЗАО «Альфа-Банк» BIC ALFABY2X; BYN BY50PJCB3012409707100000933 в ОАО «Приорбанк» BIC PJCBBY2X.

11.2. Свои реквизиты Заказчик пересыпает на электронную почту (e-mail) по адресу info@amnesia.by.

11.3. О факте изменения реквизитов стороны уведомляют друг друга следующим образом:

11.3.1. Исполнитель публикует новые реквизиты в тексте договора на своем официальном сайте по адресу: amnesia.by

11.3.2. Заказчик отправляет соответствующее уведомление Исполнителю на его электронную почту. В случае не отправки или несвоевременной отправки указанного уведомления Заказчиком, Исполнитель не несет ответственности за невыполнение (ненадлежащее) выполнение условий настоящего договора.