

УМОВИ ТА ПОРЯДОК НАДАННЯ ПОСЛУГ

Шановні Замовники,

Перед заповненням Заявки на замовлення послуги на сайті <https://dis.works/> , прохання ознайомитись з даними Умовами та порядком надання послуг.

1. Терміни, які використовуються у цих Умовах та порядку надання послуг:

- **Умови та порядок надання послуг (далі - “Умови”)** - це сукупність правил майбутньої взаємодії між виконавцем та замовником щодо порядку замовлення та надання послуги, включаючи базові умови надання послуг Виконавцем, терміни, порядок розрахунків, та відповідальність сторін, що фіксуються у майбутньому договорі про надання послуг.
- **Сайт** - це сайт за посиланням: <https://dis.works/>
- **Виконавець** - ТОВ «ОСКО», код ЄДРПОУ 43470361;
- **Замовник** - це фізична або юридична особа, яка виявила намір та замовила послуги відповідно до переліку запропонованого на сайт;
- **Послуги** - це перелік послуги зазначених на сайт, які Замовник може замовляти як у вигляді комплексного захисту, так і окремими послугами, як на разовій основі, так і на постійній, а саме:
 - Комплексний захист - це набір послуг, який складається з Антивірусного захисту робочих станцій; Керування оновленнями (патч-менеджмент); Масового блокування робочих станцій; Навчання співробітників; Пентесту; Фішингу; сканування мережевої інфраструктури; захисту серверів;
 - Антивірусний захист робочих станцій — це послуга з інсталяції та налаштування антивірусного програмного забезпечення;
 - Керування оновленнями — це послуга з налаштування і супроводу процесів оновлення (патч-менеджмент);
 - Масове блокування робочих станцій — це послуга з інсталяції і налаштування застосунку Brick App;
 - Навчання співробітників — це послуга з надання доступу до навчальної платформи по інформаційній безпеці;
 - Пентест — це послуга з проведення тестування на проникнення (penetration test);
 - Фішинг — це послуга з фішинг-тестування серед співробітників;
 - сканування мережевої інфраструктури —це послуга зі сканування інфраструктури Замовника на вразливість;
 - Захист серверів — це послуга з інсталяції і налаштування антивірусного програмного забезпечення, налаштування моніторингу інфраструктури Замовника для виявлення підозрілої активності.

- **Заявка на замовлення послуги (надалі по тексту - “Заявка”)** - це лист встановленого Виконавцем зразка, який містить пропозицію Замовника укласти договір про надання послуг у відповідності до обраного пакету на умовах, визначених у заявці та цих Умовах, який він підписує із застосуванням електронного сервісу DocuSeal та накладанням кваліфікованого електронного підпису чим висловлює згоду на підписання договору із Виконавцем шляхом накладання кваліфікованого електронного підпису із застосуванням електронного сервісу Docuseal.
- **Docuseal** - це відкрита електронна платформа, за допомогою якого Замовник має можливість заповнювати та підписувати Заявки.

2. Загальні положення

2.1. Послуги надаються Замовникам на підставі окремих договорів по кожній Послужі, укладених з Виконавцем. Замовник надає свою безумовну згоду, що договори про надання послуг можуть укладатись за допомогою електронного документообігу із застосуванням кваліфікованого електронного підпису. При цьому, надсилаючи Заявку, Замовник погоджується, що вона розглядається сторонами в розумінні ст. 641 ЦК України.

2.2. Замовник має змогу ініціювати укладання договору про надання послуг за допомогою Заявки, в якій він зазначає вид та кількість послуг, які він бажає замовити. У випадку замовлення окремих послуг, на кожну окрему послугу заповнюється окрема заявка. Після заповнення Заявки Замовник підписує її шляхом накладання кваліфікованого електронного підпису із застосуванням електронного сервісу DocuSeal через який здійснюється надсилання Виконавцю. Оскільки, Замовник самостійно обирає вид та кількість послуг, він самостійно перевіряє правильність заповнення Заявки та має можливість її виправити перед тим як відправити.

2.3. Підписуючи та надсилаючи Заявку на послугу, Замовник підтверджує, що має повну цивільну правоздатність та дієздатність на укладання правочинів.

2.4. Замовник несе відповідальність за правильність заповнення заявки, наданих реквізитів та засобів зв'язку. У разі неможливості зв'язатися з Замовником за допомогою засобів зв'язку, зазначених в заявці, Виконавець має право в односторонньому порядку скасувати заявку. В такому разі, Виконавець не несе відповідальність за неукладання договору та ненадання послуг у відповідності до Заявки Замовника. Зокрема, Виконавець не несе відповідальності за надання Замовником контактів третіх осіб.

2.5. Виконавець має право відмовити представнику Замовника в укладанні договору та наданні послуги, у випадку відсутності у нього повноважень діяти від імені юридичної особи, від якої він надсилає Заявку або відсутності підпису на Заявці із застосуванням кваліфікованого електронного підпису.

2.6. Послуги надаються виконавцем в його робочий час згідно нижченаведеного графіка:

понеділок - 10:00 - 19:00 (GMT+3);

вівторок - 10:00 - 19:00 (GMT+3);

середа - 10:00 - 19:00 (GMT+3);

четвер - 10:00 - 19:00 (GMT+3);

п'ятниця - 10:00 - 19:00 (GMT+3).

За окремою Заявкою Замовника, яка погоджена Виконавцем, послуги можуть надаватись ним поза його неробочий час за окремою вартістю. Після узгодження такої Заявки з Виконавцем, сторони підписують додаткову угоду про надання послуг в позаробочий час Виконавця.

2.7. Заповнюючи, підписуючи та надсилаючи Заявку на замовлення відповідної послуги в порядку, передбаченому цими Умовами, Замовник приймає та погоджується на умови надання послуг, що викладені в цьому документі та в заявці, в повному обсязі.

2.8. Підписуючи та надсилаючи Заявку на придбання послуги з Комплексного захисту або окремих Послуг з проведення тестування на проникнення (penetration test) та/або фішинг тесту з метою виявлення слабких місць у порядку, що передбачений даними Умовами, Замовник дає свою безумовну згоду на надання таких послуг Виконавцем. Сторони погодили, що при замовленні Послуг з комплексного захисту або послуги на проникнення таке проникнення виконавцем та/або його персоналом вважається повністю санкціонованим Замовником. Сторони погодили, що при замовленні послуги фішинг тесту Замовник дає свою згоду на надання такої послуги.

2.9. Підписуючи та надсилаючи Заявку, Замовник підтверджує факт ознайомлення та згоди з цими Умовами та умовами, викладеними в заявці в повному обсязі.

2.10. Виконавець може вимагати підписання додаткових письмових документів про відмову від претензій з боку Замовника щодо дій Виконавця, спрямованих на надання ним послуг з Комплексного захисту або окремих послуг з проникнення або фішингу. .

3. Базові умови і терміни надання послуг

3.1. Після надходження підписаної Заявки від Замовника, Виконавець здійснює її обробку. Після оброблення Заявки з Замовником зв'язується представник Виконавця для уточнення всіх деталей та реквізитів Замовника з метою укладання основного Договору про надання послуг та виставлення рахунку для здійснення оплати.

3.2. Послуги надаються Виконавцем виключно після укладання та підписання основного договору та здійснення Замовником попередньої оплати.

3.3. З метою надання послуг Замовник зобов'язується забезпечити Виконавця всією інформацією та доступами, необхідними для надання Послуг, а також всіляко сприяти в наданні Виконавцем послуг. Виконавець не несе відповідальності за несвоєчасне надання послуг, якщо воно зумовлено несвоєчасним забезпеченням Виконавця інформацією та доступами, необхідними для надання послуг.

3.4. Послуга з комплексного захисту надається Виконавцем на умовах щомісячної підписки та внесення попередньої оплати цієї послуги з автоматичною її пролонгацією. Договори на надання послуг з комплексного захисту діють протягом 1 (одного року) з автоматичною пролонгацією.

3.5. Послуга з пентесту, фішингу, навчання надаються разово після погодження з Замовником всіх умов надання такої послуги з урахуванням положень п. 3.2 даних Умов, а також забезпечення необхідною інформацією Виконавця.

3.6. Підключення, налаштування й передача допоміжного ПЗ Замовнику для інсталяції з інструкцією здійснюється протягом 5 днів з моменту підтвердження Виконавцем оплати і отримання необхідної інформації від Замовника.

3.7. Послуги надаються Виконавцем дистанційно.

3.8. Замовник зобов'язаний забезпечити виконання усіх технічних вимог, необхідних Виконавцю для надання послуг.

3.9. Більш деталізовані умови і терміни надання послуг визначаються сторонами у відповідній заявці, яка є підставою для укладання основного договору. Замовник цим розуміє та погоджується, що умови заявки є базовими умовами надання послуг Виконавцем, тому Замовник не має права в односторонньому порядку вносити зміни до умов надання послуг, викладених в заявці або вимагати таких змін від Виконавця після підписання та надсилання Заявки Виконавцю.

3.10. Виконавець має право в односторонньому порядку вносити зміни до умов надання послуг, викладених в Заявках за винятком, якщо такі заявки вже були підписані та надіслані Виконавцю в порядку, передбаченому даними Умовами.

4. Вартість і порядок розрахунків

4.1. Вартість та порядок розрахунків встановлюється Виконавцем самостійно і може змінюватись ним в односторонньому порядку за винятком вже сплачених Замовником Послуг. При цьому Виконавець зобов'язується повідомити Замовника про підвищення цін на послуги за місяць до такого підвищення про що сторони зобов'язуються укласти додаткову угоду. У разі незгоди Замовника з підвищенням цін, останній має право ініціювати розірвання договору і відмовитися від послуг- не пізніше останнього дня календарного місяця.

4.2. Послуги Комплексний захист, Антивірусний захист робочих станцій, Керування оновленнями, Захист серверів, Масове блокування ПК надаються на основі щомісячної оплати за кожен 1 робочий пристрій і варіюється залежно від кількості пристроїв, вказаних в Заявці. Під терміном "місяць" мається на увазі календарний місяць. Оскільки ставка є фіксованою, якщо послуга почала надаватися не з 1 числа місяця, то щомісячний платіж не підлягає перерахунку відповідно до кількості днів у місяці, за який здійснювалась оплата і не переходить на наступний місяць. Кінцева сума щомісячної оплати відображається в заявці після заповнення необхідних полів щодо кількості робочих пристроїв та зазначається в основному договорі.

4.3. Послуга Сканування мережевої інфраструктури надається на основі щомісячної оплати за фіксованим тарифом відповідно до замовленої кількості.

4.4. Вартість окремих Послуг, що надаються на разовій основі, таких як Навчання співробітників та Фішинг є фіксованою та залежить від кількості співробітників Замовника, яким надаватимуться такі послуги.

4.5. Кінцева вартість окремих Послуг, що надаються на разовій основі, зазначається у заявці та вказується сторонами у основному договорі.

4.6. Окремі Послуги на разовій основі, надаються Виконавцем виключно після повної передоплати. Послуги, що надаються на основі щомісячної оплати, здійснюються після повної передоплати за місяць, в якому будуть надаватись такі послуги, не пізніше 30 числа попереднього місяця.

4.7. Ціни на послуги вказані в Заявках в еквіваленті долару США виключно з ознайомчою метою. Розрахунки між Сторонами здійснюються у національній валюті України – гривні за курсом НБУ на дату виставлення рахунку Виконавцем.

4.8. Оплата послуг Виконавця здійснюється в безготівковому порядку шляхом перерахування коштів на рахунок Виконавця. Послуги вважаються сплаченими в момент їх надходження на рахунок Виконавця.

4.9. У послугах з підписки після кожного місяця протягом місяця Виконавець надає Замовнику докладний звіт про надані послуги за формою і змістом встановленим Виконавцем. У разі, якщо послуги не надаються в кількості робочих пристроїв Замовника, що зазначена ним в Заявці, то цей залишок не повертається Замовнику, а переноситься у рахунок наступного місяця.

5. Відповідальність сторін

- У разі порушення умов договору сторони несуть відповідальність в порядку та умовах чинного законодавства України та даних Умов.
- Виконавець не несе відповідальність за втрату доступу до послуг через несвоєчасну оплату від Замовника.
- У разі несвоєчасної оплати, Виконавець має право зупинити надання послуг за відповідним договором та звільняється від виконання обов'язків по наданню доступу до ПЗ.
- Виконавець не несе відповідальність за дії Замовника та/або його представників, які унеможливили надання послуги повністю або своєчасно. При цьому, вартість сплачених послуг, які не можливо надати через такі дії Замовника або його представників, не повертається.

6. Розірвання договору

- Договір по послугах Комплексного захисту, Антивірусного захисту робочих станцій, Керування оновленнями, Захисту серверів, Сканування мережевої інфраструктури, Масового блокування ПК може бути розірвано будь-якою зі сторін шляхом письмового

повідомлення до початку наступного календарного місяця, якщо інше не передбачено окремою угодою між сторонами.

- Договір з послуг навчання персоналу, пентесту та фішингу може бути розірваний будь-якою із сторін шляхом письмового повідомлення до початку надання послуг, якщо інше не передбачено основним договором.

7. Повернення коштів

- Повернення коштів здійснюється виключно у випадках, коли послуга не була надана та Замовник повідомив Виконавця про розірвання договору до початку надання послуги.
- За послугами, що надаються на умовах щомісячної підписки (комплексний захист, антивірусний захист робочих станцій, керування оновленнями, сканування мережевої інфраструктури, захист серверів, масове блокування ПК) повернення коштів за оплачений період не провадиться, якщо послуга була активована.
- За разовими послугами (навчання, фішинг, пентест), повернення можливе лише до початку надання послуги. Після підтвердження технічного завдання, надання доступу або початку надання послуги неможливе повернення.
- У разі неможливості надання послуги з вини Виконавця, відбувається повернення невикористаної суми коштів.

8. Конфіденційність

- З метою виконання договірних зобов'язань, Замовник гарантує забезпечення Виконавця всією інформацією, яка необхідна йому для надання послуг за цим договором, а також всіляко сприяти йому в наданні послуг. При цьому Виконавець та його афілійовані особи також отримують доступ до конфіденційної інформації та комерційної таємниці Замовника в обсязі, необхідному для виконання ним своїх договірних зобов'язань, з чим погоджується Замовник, надсилаючи Заявку і надаючи доступ до такої інформації.
- Замовник, надсилаючи Заявку, надає право користування його конфіденційною інформацією та комерційною таємницею виключно для виконання Виконавцем договірних зобов'язань і в тому об'ємі, який необхідний для надання послуг.
- Виконавець гарантує, що отримана від Замовника конфіденційна інформація та комерційна таємниця буде використаною виключно з метою виконання ним своїх договірних зобов'язань.
- Під терміном "комерційна таємниця" мається на увазі інформація технічного, організаційного, комерційного, виробничого та іншого характеру, за винятком тих, які відповідно до закону не можуть бути віднесені до комерційної таємниці.
- Виконавець зобов'язується не розголошувати отриману під час надання послуг конфіденційну інформацію та комерційну таємницю Замовника без його письмової згоди.
- Виконавець підтверджує, що надання доступу до конфіденційної інформації та комерційної таємниці Замовника не є передачею майнових прав інтелектуальної власності на конфіденційну інформацію та комерційну таємницю Замовника.

- Виконавець цим підтверджує, що лише обмежене коло осіб (афілійованих осіб Виконавця) матиме доступ до конфіденційної інформації та комерційної таємниці Замовника, які також підписали умови про нерозголошення конфіденційної інформації та комерційної таємниці.
- Виконавець зобов'язується не використовувати отриману конфіденційну інформацію та комерційну таємницю на шкоду Замовнику, не використовувати отриману інформацію для недобросовісної конкуренції.
- Замовник та його афілійовані особи зобов'язуються дотримуватися конфіденційної інформації та комерційної таємниці Виконавця, яка стала відома Замовнику у процесі надання послуг Виконавцем протягом дії основного Договору та 5 років після припинення дії основного Договору або дострокового його розірвання.
- Замовник, заповнюючи заявку на надання послуг, надає свою згоду на обробку персональних даних (таких як номер телефону, е-мейл, прізвище ім'я та по-батькові тощо) виключно з метою обробки заявки укладання основного договору, а також здійснення рекламних заходів. Виконавець зобов'язується зберігати отримані персональні дані, не допускати доступ до персональних даних третім особам, які не мають відношення до безпосереднього надання послуг за даним договором та видалити персональні дані Замовника на його запит. Виконавець не несе відповідальність за надання Замовником персональних даних третіх осіб з порушенням законодавства в сфері захисту персональних даних.

9. Вирішення спорів

Усі суперечки вирішуються шляхом переговорів. У разі неможливості досягнення згоди – у судовому порядку за місцем знаходження Виконавця за законодавством України.

10. Додаткові умови

Ці умови набувають чинності з моменту їх оприлюднення на сайті <https://dis.works/> та розповсюджуються на територію всієї України та за її межами.

Виконавець залишає у себе право змінювати Умови в односторонньому порядку, розмістивши такі зміни на цьому сайті. Відносини між сторонами, які не врегульовані цими Умовами, регулюються Заявкою та основним договором .

Замовник погоджується з тим, що це лише базові умови надання Послуг. Більш детальний опис послуг наведено в Заявках та окремих договорах, які підписані між сторонами в порядку, передбаченому законодавством України. У разі наявності розбіжностей між цими Умовами та Заявками та/або окремими договорами, умови Заявок та/або окремих договорів переважатимуть.