

ПРОПОЗИЦІЯ УКЛАСТИ ДОГОВІР ПРО НАДАННЯ ПОСЛУГ У СФЕРІ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ І КОМП'ЮТЕРНИХ ПРОГРАМ (ПУБЛІЧНА ОФЕРТА)

Виконавець адресує дану оферту – пропозицію укласти Договір про надання послуг у сфері інформаційних технологій і комп'ютерних Програм особам (далі - Замовники), які бажають мати доступ до програми ConnectiveOne (попередня назва - Kwizbot).

Для того щоб укласти Договір про надання послуг у сфері інформаційних технологій і комп'ютерних Програм, надалі за текстом - "Договір", особа повинна здійснити акцепт, тобто надати свою згоду на укладання договору на умовах, викладених в оферті. Акцептом даної оферти є прийняття нижче вказаних умов шляхом оплати послуг. З моменту оплати послуг особа автоматично приймає умови даного Договору, і даний Договір вважається укладеним без його підписання у кожному окремому випадку.

При необхідності, не вступаючи у протиріччя з умовами оферти, Виконавець може укласти документально оформлений Договір у формі письмового двостороннього документа.

1. Визначення

ConnectiveOne - модульна комп'ютерна програма (хмарна SaaS-платформа) призначена для побудови комунікаційних сценаріїв та автоматизації клієнтської комунікації (далі - Програма). Назва ConnectiveOne є результатом ребрендингу попередньої (старої) назви Програми Kwizbot.

Перелік Модулів та функцій ConnectiveOne:

- **Операторська панель** - модуль для підключення користувача з роллю «оператор» до ведення діалогу та відправлення повідомлень користувачам в будь-якому з підключених каналів або обробки задач (тікетів).
- **Шаблони відповідей (Macros)** - функціонал модуля «Операторська панель», що дозволяє користувачу з роллю «оператор» створювати, зберігати та використовувати заздалегідь підготовлені текстові шаблони (зокрема з підстановкою динамічних змінних, медіа-файлами та посиланнями) для прискорення відповідей у діалогах з користувачами.
- **Конструктор сценаріїв** - модуль для налаштування чат-ботів та взаємодії зі сценарієм ConnectiveOne, що дозволяє створювати та налаштовувати поведінку бота через візуальний інтерфейс управління скриптом бота.
- **Actions** - окремий блок у Конструкторі сценаріїв, який дозволяє виконувати індивідуальну обробку даних користувачів та інтеграції ConnectiveOne з іншими системами для отримання/передачі даних.
- **Action Block** - одиниця тарифікації виконання окремого блоку Actions у Конструкторі сценаріїв.
- **AI-функціональність** - функції Програми, виконання яких передбачає звернення до великих мовних моделей (LLM) у складі модулів Fastline, Copilot, Агентні сценарії, AI QA та Категоризатор (AI Triage). Звернення тарифікуються як AI Answers або як Запити AI Категоризації. Окремо обумовлено, що функції без звернення до LLM у це поняття не входять.
- **AI Answer** - одиниця тарифікації відповідей великих мовних моделей (LLM) на запити Програми у межах модулів Fastline, Copilot, Агентні сценарії (AI Agentic workflows) та AI QA.
- **Запит AI Категоризації (AI Triage)** - одиниця тарифікації відповідей великих мовних моделей (LLM) на запити Програми у межах модуля Категоризатор (AI Triage).
- **Категоризатор (AI Triage)** - окремий Action блок Конструктора сценаріїв, який дозволяє визначати тематику повідомлень відвідувача сайту/бота без залучення оператора. Після визначення тематики Категоризатор дозволяє персонально маршрутизувати сценарій обслуговування користувача для кожної окремої теми, наприклад окремий сценарій бота, підключення оператора з модулем Copilot, додавання автоматичної відповіді з модулем Fastline тощо. У своїй роботі Категоризатор спирається на LLM моделі; кожен виклик LLM моделі в межах Категоризатора тарифікується як Запит AI Категоризації.
- **Агентні сценарії (AI Agentic workflows)** - розширення модуля «Конструктор сценаріїв», що додає в нього блоки на основі великих мовних моделей (LLM), які дозволяють у межах автоматизованого сценарію виконувати такі дії як розпізнавання намірів та контексту користувача, генерація відповідей, виклик зовнішніх систем (API, бази даних, CRM тощо) за результатами рішень моделі, а також автономне проходження багатокрокових бізнес-процесів обслуговування користувачів без залучення оператора. Кожен виклик LLM моделі в межах Агентних сценаріїв тарифікується як AI Answer.
- **Додатковий модуль (add-on)** - Модуль, функція ConnectiveOne або пакет, що не включені до обраного Замовником Тарифного плану та надаються за окрему плату згідно з розділом 6 Додатку 1.
- **Базова маршрутизація** — функціонал, що дозволяє автоматично розподіляти діалоги та завдання (тікети) між користувачами з роллю «оператор» згідно з налаштованими у Конструкторі сценаріїв правилами (за каналом, тематикою, групою операторів, навантаженням, доступністю оператора тощо). Базова маршрутизація не передбачає використання LLM моделей.
- **Віджет на сайт** - модуль, що дозволяє розмішувати на будь-якому підключеному веб-сайті віджет, через який відвідувач сайту може взаємодіяти з чат-ботом та вести діалоги з оператором.
- **Custom data** - модуль, що дозволяє створювати і зберігати в базі даних ConnectiveOne дані для подальшого використання у сценарії.
- **Contact Centre PRO** - модуль, що дозволяє отримувати розширену статистику по роботі користувачів з роллю "оператор", таку як робочий час оператора, звіт за робочим часом операторів, статистика за операторами та тематиками, NPS звітів, деталізація діалогів у

розрізі операторів та тематик.

- **CSAT (Customer Satisfaction)** - функціонал, що дозволяє автоматично надсилати кінцевим користувачам опитування для оцінки якості обслуговування за результатами діалогу з оператором або чат-ботом, збирати отримані оцінки та коментарі, а також відображати їх у статистиці модуля Contact Centre PRO у розрізі операторів, тематик та каналів.
- **Fastline** - модуль, що дозволяє автоматично відповідати на запитання відвідувачів сайту/бота без залучення операторів. Модуль використовує базу знань яку Замовник наповнює самостійно. У своїй роботі Fastline спирається на LLM моделі; кожна згенерована відповідь тарифікується як AI Answer.
- **Copilot** - модуль, який пропонує користувачу модуля Операторська панель (оператору) найбільш релевантну відповідь на запит відвідувача сайту/бота з урахуванням тону та стилю запиту. Оператор самостійно вирішує: відправити запропоновану відповідь, відредагувати її перед відправленням або відхилити повністю. У своїй роботі Copilot використовує LLM моделі; кожна згенерована пропозиція тарифікується як AI Answer.
- **AI QA** - модуль контролю якості на основі технологій штучного інтелекту (великих мовних моделей / LLM), що забезпечує автоматизований контроль якості комунікацій між операторами Замовника та кінцевими клієнтами. Для активації модуля для контролю якості голосових комунікацій необхідна інтеграція з телефонією Замовника; для контролю якості текстових комунікацій — використання модуля «Операторська панель» або інтеграція зі стороннім сервісом. Обсяг робіт, строки та порядок інтеграції погоджуються Сторонами окремо. Кожна автоматична оцінка діалогу тарифікується як AI Answer та додатково стягується абонентська плата.
- **Модуль розсилок** - модуль, який дозволяє розсилати повідомлення (у тому числі з медіа-файлами) всім або певним підписникам чат-боту через доступні канали Програми.
- **Live Cart (ConnectiveOne Live Cart)** - модуль веб-версії ConnectiveOne, що дозволяє проводити відео-дзвінки між двома учасниками чат-боту (клієнт та оператор) або у сервісах та програмах, пов'язаних з ботом, зберігати відео-запис дзвінка та окремі кадри, налаштовувати додаткові функції інтерфейсу клієнта та оператора.
- **OCR ConnectiveOne** - API сервіс для вилучення/зчитування полів з фотографій документів, завантажених користувачами в чат-боти або пов'язані сервіси чи програми.
- **SDK** - бібліотека для інтеграції Програми у мобільні застосунки на операційних системах Android та iOS. Розроблено з використанням open-source фреймворку Flutter.
- **Мульти-бренд та мульти-департамент** - функціонал, що дозволяє в межах одного інстансу Програми налаштовувати ізольовані робочі простори для декількох брендів Замовника (з власним набором каналів комунікації - окремими месенджер-ботами, поштовими адресами, віджетами на сайтах, базами знань та налаштуваннями), а також формувати групи (департаменти) користувачів з роллю «оператор» з прив'язкою до одного або декількох брендів та/або тематик. Розмежування забезпечується на рівні видимості діалогів, прав доступу до даних та аналітики (звіти і дашборди формуються окремо за кожним брендом та/або департаментом).

Надання доступу до Програми - надання Замовнику можливості працювати з Програмою в цілому та/або окремими Модулями та функціями ConnectiveOne в межах сплаченого періоду. Доступ до Програми надається Замовнику на умовах одного з Тарифних планів (Basic, Pro, Enterprise).

Тарифний план - набір модулів, функцій, кількісних лімітів та умов оплати, обраний Замовником та зазначений у відповідному рахунку-фактурі. Тарифний план обирається Замовником і визначає функціональні можливості Програми, технічні ліміти використання та вартість Послуг. Склад (перелік) Модулів та функцій кожного Тарифного плану та їх вартість визначаються Додатком 1.

Доступ до Модулів та функцій, не включених до обраного Тарифного плану, надається як окрема послуга, що оплачується Замовником на підставі відповідного рахунку-фактури Виконавця. Перелік Модулів може бути змінений Виконавцем з повідомленням Замовника не менш ніж за 30 (тридцять) календарних днів.

Місце оператора (Seat) - активний обліковий запис користувача з роллю «оператор», що надає одній фізичній особі право доступу до модуля «Операторська панель» та опрацювання звернень кінцевих користувачів. Кожне Місце оператора тарифікується окремо відповідно до обраного Тарифного плану.

Light User (Місце з обмеженим доступом/ Read-only) - обліковий запис користувача ConnectiveOne з правами лише на перегляд (без можливості ведення діалогів, відправлення повідомлень, зміни налаштувань або модифікації даних). Тарифікується за окремою ставкою згідно Додатку 1.

QA місце (QA seat) - (Місце з обмеженим доступом/ Read-only) - обліковий запис користувача ConnectiveOne з правами лише на проведення оцінки якості його діалогів через модуль AI QA (без можливості ведення діалогів, відправлення повідомлень, зміни налаштувань або модифікації даних). Кожне QA місце тарифікується окремо відповідно до обраного Тарифного плану. Активним користувачем, вважається той у кого за звітний календарний місяць більше 1 діалогу чи дзвінку пройшли оцінку через модуль AI QA.

Мінімальна кількість місць (Min seats) - мінімальна кількість Місць оператора, які підлягають оплаті Замовником за відповідний розрахунковий період незалежно від фактичної кількості активованих облікових записів операторів у Програмі. Мінімальна кількість місць встановлюється окремо для кожного Тарифного плану згідно Додатку 1.

Ліміт діалогів - максимальна кількість опрацьованих діалогів всіма операторами за розрахунковий місяць у межах обраного Тарифного плану. Перевищення ліміту діалогів регулюється розділом 5 Додатку 1.

Доступність Програми - стан роботи Програми, при якому можливе її використання за призначенням.

Час надання послуг (UT - uptime) - становить повний календарний місяць за вирахуванням часу сервісного обслуговування та/або призупинення доступу до Програми у зв'язку з кібератаками (наприклад DDoS, SQL ін'єкцій, botnet-атаки, тощо) на сервіси Замовника або стороннього сервісу інтегрованого з ConnectiveOne або модулем ConnectiveOne.

Час простою (DT - downtime) - період часу, в якому Програма недоступна через виникнення помилок або аварій.

Вікно (час) сервісного обслуговування (SW – service window) – узгоджений період часу, в якому Програма може бути недоступна через технічне обслуговування програмно-апаратної інфраструктури Виконавця, та який не вважається часом простою.

Фактичний час надання послуг (RUT - real uptime) – реальний рівень доступності Програми у звітному періоді, розраховується за формулою: $RUT = 100\% \times (UT - DT) / UT$.

Цільовий час доступності Програми (TUT - target uptime) – гарантований рівень фактичної доступності (RUT), якого має дотримуватись Виконавець. Встановлюється як фіксоване значення у відсотках.

Пріоритетна підтримка – консультації з питань поточного функціоналу Програми та її документації через Servicedesk-систему Виконавця за посиланням <https://evergreens.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/23>.

Технічна підтримка - підтримка та налаштування (усі роботи саппорт-інженерів) у сценаріях, Конструкторі сценаріїв тощо, які не потребують розробки нових компонентів/модулів.

Automation Guru - послуга, що може надаватися Замовникам ConnectiveOne за їх запитом, та включає виконання наступних завдань:

- виявлення та опис бізнес-вимог Замовника у процесі використання ConnectiveOne;
- налаштування наявного функціонала ConnectiveOne згідно запиту Замовника;
- розробка та реалізація схеми взаємодії ConnectiveOne з іншими системами;
- інші завдання, що сприяють вирішенню бізнес-потреб Замовника у процесі використання ConnectiveOne.

Адреса розміщення Програми ConnectiveOne в мережі інтернет - <https://www.connectiveone.io/> (далі - сайт ConnectiveOne).

Виконавець – особа з наступних осіб:

1. Evergreen IT Development Ltd. (registration no. 12595294), 7 Bell Yard, London, United Kingdom, WC2A 2JR, talk@evergreens.com.ua
2. ТОВ "Евергрін Девелопмент" (код ЄДРПОУ 41981501), +38 096 292 58 88, talk@evergreens.com.ua
3. ТОВ "Евергрін Ентерпрайз" (код ЄДРПОУ 43609259), +38 096 292 58 88, talk@evergreens.com.ua
4. ТОВ "КонективВан" (код ЄДРПОУ 45664086), +38 096 292 58 88, talk@connectiveone.io
5. ТОВ «КонективВан Сервіс» (код ЄДРПОУ 45965551), +38 096 292 58 88, talk@connectiveone.io
6. ФОП Кравцова Марія Віталіївна (РНОКПП 3092714723), +38 096 292 58 88, mgerman@evergreens.com.ua

Акцепт — повне, безумовне та беззастережне прийняття умов Договору про надання послуг у сфері інформаційних технологій і комп'ютерних програм.

Унікальне ім'я (логін) - символічний код, який використовується для роботи з Програмою. Надається Замовнику один раз при підключенні до Програми, є унікальним для кожного Замовника та зберігається за ним на весь час.

Персональні дані - будь-яка інформація, зібрана Замовником за допомогою Програми, що стосується ідентифікованої або такої, що може бути ідентифікована як фізична особа, як визначено в статті 4(1) GDPR.

Обробка - будь-яка операція або сукупність операцій, що виконуються над Персональними даними, як визначено в статті 4(2) GDPR.

Контролер - фізична або юридична особа, яка визначає цілі та засоби обробки Персональних даних, як визначено у статті 4(7) GDPR. (Контролером виступає Замовник).

Обробник - фізична або юридична особа, яка обробляє Персональні дані від імені Контролера, як визначено в статті 4(8) GDPR. Виконавець виступає в якості Обробника.

Суб'єкт даних - ідентифікована або така, що може бути ідентифікована, фізична особа, чії Персональні дані обробляються.

Кінцеві користувачі - фізичні особи, які взаємодіють з Програмою або чії Персональні дані обробляються в результаті такої взаємодії.

GDPR - означає Загальний регламент про захист даних (ЄС) 2016/679.

2. Загальні умови

2.1. Цей Договір укладається шляхом надання повної й безумовної згоди (акцепту) Замовника на укладення Договору в повному обсязі, без підпису письмового примірника Договору Сторонами.

2.2. Замовник підтверджує факт ознайомлення та згоди з усіма умовами цього Договору в повному обсязі шляхом акцептування.

2.3. Оплата Послуг на підставі виставленого Виконавцем рахунку вважається акцептом Замовником цього Договору з таким Виконавцем та підтверджує згоду з викладеними в ньому умовами.

2.4. Перелік модулів та функцій ConnectiveOne, доступ до яких придбає Замовник, визначається відповідним Тарифним планом та зазначається у рахунку-фактурі.

2.5. Якщо Замовник не згодний з умовами даного Договору, він не має права укласти цей Договір, а також не вправі отримати доступ до Програми в цілому та/або окремих модулів та функцій Програми за цим Договором.

3. Предмет договору

3.1. На підставі даного Договору Виконавець надає Замовнику, а Замовник приймає та сплачує Виконавцю послуги за надання доступу до Програми в цілому та/або окремих Модулів та функцій ConnectiveOne, відповідно до обраного періоду та Тарифного плану (далі - Послуги), а також послуги Технічної підтримки, Пріоритетної підтримки, та послуги Automation Guru.

3.2. Послуги надаються шляхом видачі Замовнику унікального імені (логіну) і паролю, що дозволяє мати доступ до Програми.

3.3. Програма в цілому, її окремі Модулі та функції ConnectiveOne є інтелектуальною власністю, правова охорона якої встановлюється Цивільним кодексом України, чинними міжнародними договорами України. Виконавець гарантує наявність у нього прав, необхідних для виконання Договору.

4. Права та обов'язки сторін

4.1. Виконавець зобов'язаний:

- дотримуватися умов даного Договору;
- надавати Послуги протягом сплаченого Замовником періоду;
- надавати Замовнику консультації, що стосуються надання Послуг протягом робочого часу, визначеного розкладом роботи Виконавця;
- зберігати конфіденційність інформації Замовника, отриманої від нього при реєстрації, а також змісту особистих повідомлень електронної пошти за винятком випадків, передбачених чинним законодавством України;
- у випадку оновлення Програми повідомити Замовника про можливість та умови відповідної актуалізації (періодичного оновлення) Програми, в т. ч. фінансових умовах та порядку надання доступу до Програми в цілому та/або окремих Модулів та функцій ConnectiveOne за бажанням Замовника;
- для забезпечення найкращої роботи Програми підтримувати актуальні версії браузерів Chrome, Edge, Opera, Safari та операційних систем Windows, MacOS, iOS, Android. Актуальність версій можна перевірити на сайті <https://www.whatismybrowser.com/guides/the-latest-version/>. Виконавець підтримує актуальні -5 версій браузера та актуальну -3 суб-версію операційної системи.

Термін "актуальна версія" означає останню доступну версію браузера чи операційної системи, яка містить найновіші виправлення помилок, функціональні можливості та покращення безпеки. Виконавець підтримує актуальну -5 версію браузера, що означає, що він забезпечує підтримку п'яти останніх версій браузера, що включає в себе останню доступну версію та чотири попередні версії. Аналогічно, Виконавець підтримує актуальну -3 суб-версію операційної системи, що означає, що він забезпечує підтримку трьох останніх суб-версій операційної системи, що включає в себе останню доступну суб-версію та дві попередні суб-версії.

4.2. Замовник зобов'язаний:

- виконувати умови даного Договору;
- надавати достовірні особисті дані та іншу інформацію, необхідну для виконання умов даного Договору;
- сплачувати Послуги відповідно до тарифів Виконавця та обраних Замовником Тарифних планів. Замовник зобов'язується самостійно знайомитися з інформацією про умови надання Послуг, тарифи та Тарифні плани на сайті ConnectiveOne;
- для коректної роботи Програми забезпечити апаратно-програмне середовище, вимоги до якого наведені на сайті ConnectiveOne;
- забезпечувати конфіденційність свого логіна і пароля;
- у випадку передачі свого логіна та паролю третім особам, нести повну відповідальність за наслідки таких своїх дій;
- при зверненні до служби технічної підтримки Виконавця використовувати контактну електронну адресу (адресу, вказану при замовленні послуги) і повідомляти свій логін, ім'я та прізвище, а також при необхідності використовувати інші варіанти підтвердження своїх прав доступу;
- протягом одного року зберігати платіжні документи, що підтверджують здійснення сплати на рахунок Виконавця, та за необхідністю надавати їх копії Виконавцю;
- надати згоду Виконавцю на обробку та використання своїх персональних даних відповідно до Закону України "Про захист персональних даних" шляхом акцепту цього Договору.

4.3. Виконавець має право:

- змінити склад, порядок, умови та ціни на надання Послуг шляхом розміщення інформації на сайті ConnectiveOne. У випадку зміни ціни раніше внесена Замовником оплата за новими цінами не перераховується;
- припинити надавати Послуги автоматично після закінчення сплаченого Замовником періоду з урахуванням пунктів 5.1.6, 5.2.4 та 5.7 цього

Договору;

- розкривати відомості про Замовника виключно у випадках, передбачених законодавством України;
- розміщувати на своєму веб-сайті, в мережі Інтернет, в презентаціях та інших маркетингових матеріалах, на своїх особистих сторінках у соціальних мережах, прес-релізах та коментарях у ЗМІ інформацію про те, що Виконавець надає Замовнику послуги з надання доступу до Програми, а також найменування та логотип або знак для товарів і послуг (торговельну марку) Замовника, як клієнта, виключно за умови попереднього отримання письмової згоди Замовника. Замовник надає або відмовляє у такій згоді шляхом заповнення відповідної форми при укладенні Договору або окремого письмового запиту.

Публікація будь-якої детальної інформації про результати використання Замовником доступу до Програми (кейс-стаді, відгуки) допускається виключно на підставі окремої письмової угоди між Сторонами.

4.3.1. Призупинити (тимчасово або повністю) надання Послуг Замовнику без повернення грошових коштів і вимагати письмових пояснень від Замовника в випадках порушення ним обов'язків описаних в п.4.2, а також у таких випадках: - якщо будь-які дії, вчинені Замовником через отримання доступу до Програми та/або окремих Модулів ConnectiveOne згідно даного Договору, завдають або можуть завдати шкоди Виконавцю, іншим Замовникам; - в разі пошкодження чи намагання пошкодити засоби захисту Програми та/або окремих Модулів ConnectiveOne, а також включення програмного забезпечення до складу власних розробок Замовника; - при публікації та передачі Замовником через мережу інтернет будь-якої інформації, яка паплюжить Виконавця чи скоєння дій, що перешкоджають нормальній роботі Виконавця.

4.3.2. Тимчасово обмежити або заблокувати доступ до Програми з конкретних IP-адрес виключно у випадках: (а) перевищення технічних лімітів запитів, встановлених Тарифним планом, — після попереднього повідомлення Замовника; (б) фіксація активних кібератак (DDoS, SQL-ін'єкція, ботнет) на інфраструктуру Виконавця, що безпосередньо спричинені трафіком з IP-адрес Замовника; (в) наявність обґрунтованих підстав вважати, що з IP-адреси Замовника здійснюється несанкціонований доступ до облікових записів третіх осіб.

Блокування є тимчасовим і знімається Виконавцем протягом 24 (двадцяти чотирьох) годин після усунення причин, що його спричинили.

4.4. Замовник має право:

- вимагати від Виконавця надання Послуг відповідно до умов даного Договору;
- у разі виникнення зауважень щодо якості Послуг повідомляти про них Виконавця письмово і своєчасно;
- в односторонньому порядку відмовитися від Послуг Виконавця на умовах передбачених в п.9.3.

5. Порядок надання Послуг

5.1. При користуванні Послугами вперше:

5.1.1. Замовник звертається з заявкою на отримання Послуг (у вигляді заповнення електронної форми або листа на е-мейл) до Виконавця, який відправляє рахунок на оплату Послуг, відповідно до обраного Замовником Тарифного плану, на електронну адресу Замовника, зазначену в заявці.

5.1.2. Мінімальний період оплати становить - один місяць. Порядок оплати визначено в розділі 6 даного Договору.

5.1.3. Після оплати Замовником рахунку та отримання Виконавцем 100% суми на банківський рахунок Виконавця, Виконавець надає доступ до Програми з Модулями та функціями ConnectiveOne, відповідно до обраного Замовником Тарифного плану, у вигляді унікального логіну та паролю що буде відправлений на електронну пошту Замовника. Доступ надається з першого дня та діє по останній день періоду, зазначеного в рахунку та сплаченого Замовником.

5.1.4. Користуватися Програмою Замовник може за умови правильно введених логіна і пароля та наявності доступу в мережу інтернет.

5.1.5. Виконавець надсилає Замовнику електронне повідомлення-нагадування про необхідність оплати періоду доступу Замовника до Програми. Дати початку та закінчення періоду доступу вказуються у відповідних документах в цьому повідомленні (рахунок, акт тощо).

5.1.6. Через 15 (п'ятнадцять) календарних днів з дати закінчення оплаченого періоду доступ Замовника до Програми з Модулями та функціями ConnectiveOne автоматично припиняється. Про обмеження доступу Виконавець повідомляє Замовника шляхом направлення листа на електронну пошту. Дані Замовника зберігаються відповідно до п. 5.5 цього Договору.

Період, передбачений цим пунктом, є частиною нового розрахункового періоду, рахунок-фактуру на який Виконавець виставляє Замовнику, та підлягає оплаті у складі такого періоду. Строк, передбачений цим пунктом, не поширюється на AI-функціональність — порядок її призупинення визначається п. 5.7 цього Договору.

5.2. При повторному отриманні Послуг:

5.2.1. Для відновлення доступу до Програми Замовник отримує рахунок на сплату Послуг в порядку, передбаченому п. 5.1.1. Рахунок-фактура на кожен наступний розрахунковий період формується та надсилається Виконавцем автоматично згідно з п. 6.9 цього Договору. Мінімальний період оплати становить - один місяць. Порядок оплати визначено в розділі 6 даного Договору.

5.2.2. Після сплати Замовником рахунку та отримання Виконавцем 100% суми на банківський рахунок Виконавця, Виконавець надає доступ до Програми з обраними Модулями та функціями ConnectiveOne. Доступ надається з першого дня та діє по останній день періоду, зазначеного в рахунку та сплаченого Замовником.

5.2.3. Виконавець надсилає Замовнику електронне повідомлення-нагадування про закінчення оплаченого періоду доступу Замовника до

Програми.

5.2.4. Через 15 (п'ятнадцять) календарних днів з дати закінчення оплаченого періоду доступ Замовника до Програми з обраними Модулями та функціями ConnectiveOne автоматично припиняється. Про обмеження доступу Виконавець повідомляє Замовника шляхом направлення листа на електронну пошту. Дані Замовника зберігаються відповідно до п. 5.5 цього Договору.

Період, передбачений цим пунктом, є частиною нового розрахункового періоду, рахунок-фактуру на який Виконавець виставив Замовнику, та підлягає оплаті у складі такого періоду. Строк, передбачений цим пунктом, не поширюється на AI-функціональність — порядок її призупинення визначається п. 5.7 цього Договору.

5.3. Доступ Замовника до Програми не поновлюється без оплати заборгованості за попередньо надані Послуги, в т. ч. за період передбачений пунктами 5.1.6 та 5.2.4 цього Договору, та попередньої оплати наступного періоду надання Послуг.

5.4. Під час етапу впровадження (первинних доробок та/або налаштувань) Програми згідно потреб Замовника, до моменту оплати Замовником доступу до Програми Замовник сплачує вартість блоків Actions у Конструкторі сценаріїв, необхідних для такого впровадження (первинних доробок та/або налаштувань) Програми.

5.5. Протягом 3 (трьох) місяців після закінчення оплаченого Замовником періоду, Виконавець зберігає всі дані, які розміщені в інстансі ConnectiveOne Замовника, після чого вони можуть бути видалені без можливості їх подальшого відновлення.

5.6. У випадку доробки та/або налаштування Програми згідно потреб Замовника до моменту оплати Замовником доступу до Програми, результати таких доробок та/або налаштувань, а також всі дані, які розміщені в інстансі ConnectiveOne Замовника, зберігаються Виконавцем без додаткової оплати послуг доступу до Програми протягом 3 (трьох) місяців, після чого вони можуть бути видалені без їх подальшого відновлення.

5.7. Особливості надання AI-функціональності.

5.7.1. Звернення Програми до великих мовних моделей (LLM) виконуються виключно в межах обсягу AI Answers та Запитів AI Категоризації, оплаченого Замовником (або наданого Виконавцем Замовнику без додаткової оплати) на відповідний розрахунковий період згідно з розділами 2.5–2.7 Додатку 1.

5.7.2. З моменту вичерпання такого обсягу виконання відповідних звернень до LLM автоматично припиняється негайно, без застосування строків, передбачених пунктами 5.1.6 та 5.2.4 цього Договору. Модулі, робота яких залежить від звернень до LLM, у відповідній частині стають недоступними.

5.7.3. Надання AI-функціональності поновлюється з моменту зарахування на банківський рахунок Виконавця оплати за додатковий пакет AI Answers або пакет Запитів AI Категоризації, або з першого дня наступного розрахункового періоду, за який Замовником оплачено відповідний пакет.

5.7.4. Виконавець автоматично сповіщає Замовника про використання оплаченого обсягу пакета при досягненні 50%, 80%, 90% та 95% такого обсягу у порядку, визначеному розділом 2.7.2 Додатку 1. Ненадсилання, затримка надсилання або неотримання Замовником такого сповіщення не є підставою для продовження надання AI-функціональності понад оплачений обсяг та не звільняє Замовника від обов'язку оплатити фактично спожитий обсяг.

5.8. Обмеження на додавання параметрів понад оплачений ліміт.

5.8.1. Додавання Замовником нових параметрів понад ліміти, оплачені за поточний розрахунковий період, технічно обмежується Програмою до моменту зарахування оплати за відповідним рахунком-фактурою на банківський рахунок Виконавця. Це стосується, зокрема: створення нових Місць оператора, Light User та QA місць понад оплачену кількість; підключення Модулів та функцій ConnectiveOne, не оплачених за поточний період; збільшення обсягу сховища понад ліміт Тарифного плану.

5.8.2. Обмеження, передбачене п. 5.8.1, не поширюється на показники, що формуються автоматично в процесі обслуговування кінцевих користувачів: кількість опрацьованих діалогів (регулюється розділом 5.1 Додатку 1) та Action Blocks (розділ 2.4 Додатку 1). Наслідки вичерпання обсягу AI Answers та Запитів AI Категоризації визначаються п. 5.7 цього Договору.

6. Вартість послуг (тарифи) та порядок оплати

6.1. Вартість Послуг за даним Договором визначається відповідно до діючих тарифів і умов оплати, які зазначені в Додатку 1. Тарифи вказуються в доларах США та підлягають оплаті на території України в національній валюті України за середнім курсом продажу доларів у банках м. Києва, зазначеним на сайті <https://minfin.com.ua/ua/currency/banks/kyiv/usd/> на підставі виставленого Виконавцем рахунку.

6.2. Розрахунки з Замовниками – нерезидентами та/або Виконавцями – нерезидентами здійснюються в іноземній валюті відповідно до чинного валютного законодавства України.

6.3. Вартість Послуг (тарифи Виконавця) зазначаються без ПДВ. ПДВ додатково нараховується на вартість Послуг (тарифи Виконавця), що є платником ПДВ, і сплачується окремо відповідно до чинного законодавства.

6.4. Оплата Послуг здійснюється Замовником шляхом безготівкового платежу на банківський рахунок Виконавця.

6.5. Послуги надаються за умови внесення оплати в розмірі 100% за фактом надходження оплати на банківський рахунок Виконавця. Датою початку надання Послуг Виконавцем є дата початку періоду, вказаного у відповідному рахунку-фактурі.

6.6. Порядок зміни тарифів:

Виконавець має право в односторонньому порядку змінювати тарифи та вводити нові послуги. Про зміну тарифів Виконавець зобов'язаний

повідомити Замовника не менш ніж за 30 (тридцять) календарних днів шляхом надсилання повідомлення на зареєстровану електронну адресу Замовника.

Нові тарифи застосовуються до Замовника, починаючи з першого дня розрахункового місяця, що настає після закінчення 30-денного строку повідомлення.

Якщо Замовник не надасть письмової відмови від продовження договору на нових умовах протягом 15 (п'ятнадцяти) календарних днів з дати отримання повідомлення, зміна тарифів вважається прийнятою Замовником.

Попередні оплачені строки доступу до Програми перерахунку не підлягають.

6.7. Виконавець не здійснює перерахунок вартості Послуг та повернення грошових коштів за оплачених, але невикористаних Замовником доступ до Програми та отримання інших Послуг протягом оплаченого періоду, крім випадків дострокового припинення Договору, а відтак, Замовник самостійно несе відповідальність за правильність здійснених ним платежів.

6.8. У випадку дострокового припинення Договору, перерахунок та повернення наперед оплаченої вартості Послуг за повні місяці після припинення Договору, здійснюється пропорційно до частки фактично не наданих Послуг за такі місяці.

У випадку припинення Договору всередині місяця, як мінімального періоду надання послуг, Виконавець не здійснює перерахунок вартості Послуг та повернення грошових коштів за оплачених, але невикористаних період надання Послуг протягом такого місяця.

6.9. Автоматичне виставлення рахунків (автоматична передплата).

Послуги за цим Договором надаються за моделлю автоматичної передплати. Виконавець автоматично формує та надсилає Замовнику рахунок-фактуру на кожен наступний розрахунковий період не пізніше ніж за 14 (чотирнадцять) календарних днів до дати початку такого періоду, без окремої заявки Замовника.

Рахунок-фактура формується на період тієї самої тривалості та на ті самі параметри Замовлення (тарифний план, кількість Місць оператора, Light User та QA місць, перелік і обсяг додаткових послуг - add-ons), що діяли у поточному розрахунковому періоді, якщо Замовник не повідомив Виконавця про їх зміну у порядку, передбаченому цим пунктом.

До дати початку нового розрахункового періоду Замовник має право: (а) оплатити виставлений рахунок-фактуру; (б) змінити параметри Замовлення відповідно до фактичного обсягу використання; (в) відмовитися від окремих додаткових послуг (add-ons) або від Послуг у цілому у порядку, передбаченому п. 9.3 цього Договору.

Зміна параметрів Замовлення або відмова від окремого add-on здійснюється шляхом надсилання Замовником повідомлення на електронну адресу payment@connectiveone.io не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до дати початку нового розрахункового періоду і набуває чинності з першого дня такого періоду. Раніше сплачені суми за оплачені періоди Замовнику не повертаються.

Наслідки несплати виставленого рахунку-фактури визначаються пунктами 5.1.6 та 5.2.4 цього Договору, а щодо AI-функціональності — пунктом 5.7 цього Договору.

Автоматичне виставлення рахунків не застосовується до Послуг, що надаються на разовій основі (роботи з донаташтування Програми, Automation Guru, навчання та сертифікація) — такі Послуги оплачуються на підставі окремого рахунку-фактури за запитом Замовника.

7. Конфіденційність

7.1. Замовник зобов'язується дотримувати сувору конфіденційність відносно всієї технічної, комерційної та іншої інформації, отриманої від Виконавця, і приймати всі розумні заходи для попередження несанкціонованого використання або розкриття такої інформації згідно даного Договору.

7.2. Сторони не несуть відповідальності за порушення конфіденційності, яке відбулося: - внаслідок форс-мажорних обставин; - внаслідок порушення конфіденційності за вимогою державних органів згідно чинного законодавства.

8. Відповідальність сторін

8.1. Сторони даного Договору несуть відповідальність за предметом і умовами Договору згідно чинного законодавства України.

8.2. Виконавець гарантує відсутність програмних закладок, шпигунського або шкідливого коду у Програмі та/або окремих Модулях ConnectiveOne, доступ до яких надається Замовнику за цією Офертою, та гарантує проведення оновлень, пов'язаних з виявленими проблемами безпеки Програми та/або серйозними вразливостями Програми (якщо такі будуть).

8.3. Виконавець не несе відповідальності за: - прямі або непрямі збитки, втрачену вигоду або моральну шкоду Замовника, пов'язані із використанням або неможливістю користуватися Програмою та/або окремими Модулями ConnectiveOne; - за погіршення якості Послуг, перебої у роботі ConnectiveOne, що виникли внаслідок причин, що знаходяться поза межами контролю Виконавця.

Виконавець не гарантує, що Програма буде працювати безперервно, безпомилково та буде позбавленою від шкідливих програм та інших дефектів. Якщо Замовник не задоволений умовами та/або якістю роботи Програми, він може припинити її використання або звернутися до служби підтримки Виконавця.

8.4. Виконавець не гарантує доступність сторонніх сервісів, з якими Замовник може інтегрувати Програму Виконавця в цілому та/або окремі Модулі ConnectiveOne, недоступність яких може призвести до часткової або повної непрацездатності Програми Виконавця в цілому та/або окремих Модулів ConnectiveOne.

У разі кібератаки (наприклад: DDoS, SQL ін'єкцій, botnet-атаки, тощо) на сервіси Замовника або сторонній сервіс, інтегрований з Програмою в цілому та/або окремими Модулями ConnectiveOne, Виконавець має право тимчасово заблокувати доступ до Програми до припинення атаки. Недоступність Програми у такому випадку не має рахуватися у Час простою (DT) при визначенні часу доступності Програми (RUT) та не вважатиметься порушенням рівня якості Послуг (TUT).

8.5. Обмеження відповідальності (Cap on Liability):

Загальна відповідальність Виконавця перед Замовником за будь-якими підставами (договірна, деліктна або інша) обмежується сумою фактично сплачених Замовником коштів за 12 (дванадцять) місяців, що передують події, яка є підставою для пред'явлення претензії.

Виконавець не несе відповідальності за непрямі збитки, втрачену вигоду, втрату даних або ділової репутації, що виникли внаслідок використання або неможливості використання Програми, - незалежно від того, чи був Виконавець повідомлений про можливість таких збитків.

8.6. Замовник повністю відповідальний за збереження свого логіна і пароля і за збитки, які можуть виникнути через несанкціоноване його використання. За фактом крадіжки логіна і пароля з вини третіх осіб Замовник має право направити на адресу Виконавця заяву про зміну логіна і пароля, з обов'язковим додатком до заяви відповідного фінансового документа, що підтверджує оплату Послуг. Виконавець не несе відповідальності за дії третіх осіб, які спричинили крадіжку, а для відшкодування грошових коштів, витрачених на вкрадений час клієнт повинен звернутися у відповідні слідчі і правоохоронні органи.

8.7. У разі неможливості вирішення спору шляхом переговорів та в досудовому порядку, спір може бути передано для вирішення у судовому порядку.

8.8. Розмір відповідальності, не врегульований даним Договором, регулюється діючим законодавством України.

9. Момент вступу в силу Договору. Термін дії. Порядок зміни та розірвання.

9.1. Договір є публічним і безстроковим та діє до його припинення будь-якою зі Сторін у порядку, встановленому Договором та чинним законодавством, але у будь-якому випадку до моменту остаточного його виконання Сторонами. Цей Договір вважається погодженим Замовником та укладеним за місцезнаходженням Виконавця з дати акцептування.

9.2. Сторони мають право розірвати даний Договір в односторонньому порядку, у випадку не виконання однією зі Сторін умов даного Договору та у випадках, передбачених даним Договором і чинним законодавством України.

9.3. Дострокове розірвання Договору Замовником:

Замовник має право в односторонньому порядку розірвати Договір, надіславши письмове повідомлення на електронну адресу payment@connectiveone.io не менш ніж за 15 (п'ятнадцять) календарних днів до дати розірвання.

Виконавець підтверджує отримання повідомлення протягом 5 (п'яти) робочих днів.

При достроковому розірванні Договору: (а) вартість послуг за поточний розрахунковий місяць (або його частину) поверненню не підлягає; (б) при авансовій оплаті за декілька місяців повертається пропорційна частина передплати за повні невикористані місяці, що залишились.

9.4. Внесення змін (доповнень) у даний Договір, зміна порядку, обсягу та умов надання Послуг, проводиться Виконавцем в односторонньому порядку за умови письмового повідомлення Замовника не менш ніж за 30 (тридцять) календарних днів до набрання чинності такими змінами.

Повідомлення про зміни надсилається на зареєстровану електронну адресу Замовника та додатково публікується на веб-сайті ConnectiveOne.

У випадку незгоди Замовника зі змінами, внесеними в даний Договір, Замовник має право розірвати його у порядку, встановленому даним Договором. Всі додатки, зміни й доповнення до даного Договору є його невід'ємною частиною.

10. Особливі умови

10.1. Послуги за цим Договором не надаються фізичними та юридичними особам, що підпадають під санкційні списки України (РНБО), ЄС, США (OFAC/SDN), Великобританії (OFSI) або ООН, та/або які мають громадянство та/або місце проживання та/або місце реєстрації та/або здійснюють свою діяльність в державах, що здійснюють збройну агресію проти України (Російська Федерація та Республіка Білорусь), та/або мають ділові відносини з зазначеними державами, а також з фізичними та юридичними особами, що мають громадянство та/або місце проживання та/або місце реєстрації зазначених держав.

10.2. Зазначені в п. 10.1 особи не мають права укладати цей Договір, а також не вправі отримати доступ до Програми в цілому та/або окремих модулів Програми (Арі сервісів) за цим Договором.

10.3. Замовник підтверджує, що він та/або його кінцеві бенефіціарні власники не є особами, зазначеними в п.10.1.

10.4. У випадку виявлення фактів доступу до Програми в цілому та/або окремих модулів Програми (Арі сервісів) особами, зазначеними в п.10.1 Виконавець негайно та без попередження припиняє такий доступ та надання Послуг за цим Договором. При цьому, сплачені такими особами кошти не підлягають поверненню та враховуються Виконавцем в якості штрафу за порушення умов цього Договору.

11. Захист даних та обробка персональних даних

11.1. Виконавець надає послуги відповідно до чинного законодавства про захист даних, включаючи Закон України «Про захист

персональних даних» і GDPR. Однак Виконавець не несе жодної відповідальності за забезпечення дотримання цих норм Замовником у його взаємодії з Кінцевими користувачами. Замовник визнає, що він самостійно несе відповідальність за визначення того, чи передбачає використання ним послуг обробку Персональних даних, зібраних безпосередньо від Кінцевих користувачів, та за забезпечення повного дотримання всіх юридичних зобов'язань, пов'язаних з такою обробкою.

11.2. Сторони погоджуються, що при наданні Послуг Виконавець діє як Обробник персональних даних (Data Processor), а Замовник — як Контролер (Data Controller) у розумінні Регламенту (ЄС) 2016/679 (GDPR) та Закону України «Про захист персональних даних».

11.2.1. Обробка Персональних даних Виконавцем відбувається тільки в тому випадку, якщо Замовник уклав з Виконавцем окрему юридично обов'язкову Угоду про обробку даних (DPA). Без такої угоди Виконавець не буде вживати жодних конкретних заходів щодо захисту даних, окрім тих, що вимагаються для забезпечення базової функціональності послуг та GDPR.

11.2.2. Замовник повинен особисто звернутися до Виконавця із запитом на укладення Угоди про обробку даних (DPA), якщо така необхідність виникає. Підписана DPA чітко визначатиме обов'язки та відповідальність кожної сторони, зокрема щодо захисту прав суб'єктів даних та дотримання законодавства про захист даних.

11.2.3. У разі будь-яких розбіжностей між цим розділом та положеннями Угоди про обробку даних (DPA), перевагу мають положення DPA.

11.3. Розподіл відповідальності між Замовником (Контролер) та Виконавцем (Обробник):

Замовник як Контролер самостійно визначає цілі, підстави та засоби обробки персональних даних Кінцевих користувачів.

Виконавець як Обробник обробляє персональні дані виключно на підставі інструкцій Замовника.

Замовник несе відповідальність за: (а) визначення правової підстави обробки персональних даних відповідно до GDPR Art. 6; (б) надання Кінцевим користувачам належних повідомлень про обробку даних; (в) дотримання принципів мінімізації даних та обмеження строку зберігання.

Виконавець не відповідає за порушення, що виникли внаслідок інструкцій Замовника або неправомірних дій Замовника як Контролера.

Замовник, як Контролер, повністю відповідає за визначення цілей, правових підстав та засобів збору та обробки Персональних даних.

11.4. Замовник зобов'язується відшкодувати Виконавцю будь-які збитки та убезпечити його від будь-яких претензій, штрафів, втрат або відповідальності, що виникають у зв'язку з:

11.4.1. Порушенням Замовником GDPR або інших чинних законів;

11.4.2. Будь-якою несанкціонованою або незаконною обробкою Персональних даних, якщо вона здійснюється для Замовника та згідно його інструкцій;

11.4.3. Будь-якими скаргами, суперечками або судовими позовами, поданими суб'єктами даних, регуляторними органами або третіми особами.

11.5. Виконавець впроваджує обґрунтовані технічні та організаційні заходи для захисту Персональних даних від несанкціонованого доступу, втрати або змін.

11.6. Виконавець не несе відповідальності за будь-який несанкціонований доступ або неправомірне використання Персональних даних, якщо це сталося внаслідок дій або бездіяльності Замовника, зокрема через передачу доступу третім особам або неналежне забезпечення безпеки своїх систем.

12. Права Суб'єктів даних та надання допомоги

12.1. Замовник несе виключну відповідальність за обробку запитів Суб'єктів даних щодо їхніх прав відповідно до GDPR.

12.2. Виконавець не обробляє запити Суб'єктів даних безпосередньо, якщо інше не передбачено законом. Якщо Виконавець отримає запит від Суб'єкта даних, він повідомить про це Замовника та діятиме відповідно до його інструкцій.

12.3. Виконавець не несе відповідальності за будь-яку відмову або неналежну відповідь Замовника на запити Суб'єктів даних.

13. Додаткові умови

13.1. Укладаючи цей Договір Замовник підтверджує свою згоду, в тому випадку якщо він є фізичною особою, на отримання та обробку Виконавцем персональних даних Замовника з метою виконання умов даного Договору.

01.09.2026