

ДОГОВОР О ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ NetUP 5+

(ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА)

Версия 2 от 01.01.2022.

г. Москва

Настоящий документ представляет собой предложение ООО «НетАП», в лице Генерального директора Чистякова Александра Александровича, действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем **Исполнителем**, заключить Договор на оказание услуг технической поддержки автоматизированной системы расчетов (АСР) NetUP 5+ на следующих условиях.

1. ТЕРМИНЫ, ПРИМЕНЯЕМЫЕ В ДОГОВОРЕ

- 1.1. **Заказчик** - юридическое или физическое лицо, принявшее условия **Договора** в соответствии со статьей 2.1. Далее по тексту **Договора**, если не указано иное, под **Заказчиком** также понимается уполномоченный представитель **Заказчика**.
- 1.2. **Стороны** – **Заказчик** и **Исполнитель** при совместном упоминании.
- 1.3. **Сторона** – **Заказчик** или **Исполнитель**.
- 1.4. **5+, система** – автоматизированная система расчетов NetUP 5+.
- 1.5. **Техническая поддержка** – услуги технической поддержки **системы**, оказываемые **Исполнителем** в соответствии с настоящим **Договором**.
- 1.6. **Пакет обновлений** – пакет обновлений **системы**, разработанный **Исполнителем**.
- 1.7. **Стороннее программное обеспечение** – программное обеспечение, не являющееся компонентом **системы**.
- 1.8. **Регламент** – **Регламент оказания услуги технической поддержки** – документ, который устанавливает порядок взаимодействия **Заказчика** с технической службой **Исполнителя** и опубликован на сайте www.netup.ru или в связанном с **системой** разделе **Личного кабинета Заказчика**.
- 1.9. **NetUP Hotline** – раздел **Личного кабинета**, предоставляющий **Заказчику** возможность переписки с технической службой **Исполнителя**.
- 1.10. **Личный кабинет** – раздел сайта **Исполнителя**, предоставляющий **Заказчику** по факту **Аутентификации**, возможность получать доступ к **Пакетам обновлений** и другому программному обеспечению, к **NetUP Hotline**, к формированию и просмотру выставленных счетов, а также получать другие услуги.
- 1.11. **Аутентификация** – удостоверение правомочности обращения **Заказчика** к **Исполнителю** для совершения операций, предусмотренных **Договором** и/или получения справочной информации в порядке, предусмотренном **Договором**.

1.12. **Заявка** – отдельное обращение **Заказчика** в техническую службу **Исполнителя**, зарегистрированное в **NetUP Hotline** в порядке, установленном **Исполнителем**.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

2.1. **Договор** определяет условия и порядок предоставления **Исполнителем технической поддержки**. **Техническая поддержка** осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации, **Договором** и **Регламентом**.

Настоящий **Договор** является договором публичной оферты (статьи 435, 437 ГК РФ). Факт оформления заказа в **Личном кабинете**, оплаты счета в порядке, установленном статьей 3.2 настоящего **Договора**, создание **Заявки** или обращение по телефону в порядке, установленном разделом 5 настоящего **Договора**, а также иные действия, которые явно и недвусмысленно могут быть расценены как полное и безоговорочное принятие условий настоящего **Договора**, признается акцептом (статья 438 ГК РФ). **Договор** считается заключенным с момента первого поступления денежных средств на расчетный счет **Исполнителя** в соответствии со статьей 3.2.

2.2. **Заказчик** оплачивает, а **Исполнитель** оказывает **Техническую поддержку**.

2.3. В **Техническую поддержку** входят следующие услуги:

2.3.1. Предоставление **Заказчику** возможности загрузки с web-сайта **Исполнителя** официально выпущенных **Исполнителем** до момента завершения действия услуги **Пакетов обновлений**.

2.3.2. Предоставление **Исполнителем** по запросу **Заказчика** промежуточных **Пакетов обновлений**.

2.3.3. Предоставление **Заказчику** одной учетной записи в **NetUP Hotline**, используя которую **Заказчик** может создавать **Заявки**.

2.3.4. Консультирование технических специалистов **Заказчика** в порядке, установленном разделом 5 настоящего **Договора**, по вопросам, непосредственно связанным с **системой**, за исключением программного обеспечения, указанного в пунктах 2.4.1 - 2.4.6.

2.3.5. Консультирование по телефону технических специалистов **Заказчика**, прошедшего **Аутентификацию**, в порядке, установленном разделом 5, по вопросам, связанным с **системой** и не требующим проведения исследования, диагностики проблемы, обращения ко внутренней документации **Исполнителя**, исходному коду программного обеспечения либо обращения технической службой **Исполнителя** за разъяснением в другое подразделение **Исполнителя**, при наличии возможности у **Исполнителя** для оказания подобных консультаций.

2.3.6. Диагностика проблем, связанных с функционированием компонентов **системы**, установленных на серверах **Заказчика**. В случае, если на разных серверах **Заказчика** установлено несколько экземпляров **системы**, диагностика проблем на каждом из них является предметом отдельного договора.

- 2.3.7. Обновление **Исполнителем** компонентов **системы**, установленных на серверах **Заказчика** в случае использования поддерживаемых версий **системы** и рекомендуемого **стороннего программного обеспечения**, опубликованного на сайте www.netup.ru
- 2.4. В **Техническую поддержку** не входят и являются предметом отдельного договора следующие услуги:
- 2.4.1. Консультирование **Исполнителем** технических специалистов **Заказчика** по вопросам, связанным со **Сторонним программным обеспечением**.
- 2.4.2. Консультирование **Исполнителем** технических специалистов **Заказчика** по вопросам, связанным с программным обеспечением, техническая поддержка которого прекращена.
- 2.4.3. Консультирование **Исполнителем** технических специалистов **Заказчика** по вопросам, связанным с программным обеспечением, исходный код которого открыт.
- 2.4.4. Консультирование **Исполнителем** технических специалистов **Заказчика** по вопросам, связанным с программным обеспечением, разработанным исполнителем по индивидуальному заказу, кроме случаев внесения данного программного обеспечения в основную ветку **системы**.
- 2.4.5. Консультирование **Исполнителем** технических специалистов **Заказчика** по вопросам, связанным со структурой базы данных, либо с внесением изменений непосредственно в базу данных, либо выборкой данных непосредственно из базы данных **системы**, за исключением консультаций необходимых и достаточных для восстановления логической целостности базы данных, возникших вследствие некорректной работы **системы** и при условии того, что **система** эксплуатировалась корректно. Обязанность доказывания того, что нарушения логической целостности базы данных возникли вследствие некорректной работы **системы**, а также того, что **система** эксплуатировалась корректно, лежит на **Заказчике**.
- 2.4.6. Консультирование **Исполнителем** технических специалистов **Заказчика** по вопросам, связанным с программным обеспечением, которое входит в состав программно-аппаратного комплекса, предназначенного для предоставления услуг интерактивного телевидения, за исключением случаев, когда такое программное обеспечение является компонентом **системы**.
- 2.4.7. Мониторинг серверов **Заказчика** или третьих лиц.
- 2.4.8. Обслуживание **Исполнителем** программного обеспечения установленного на серверах **Заказчика** или третьих лиц.
- 2.4.9. Проведение силами **Исполнителя** работ по диагностике проблем, связанных с функционированием **Стороннего программного обеспечения**.
- 2.4.10. Создание силами **Исполнителя** пользователей, тарифных планов, услуг, классов трафика, формирование отчетов и другая операторская работа.
- 2.4.11. Устранение **Исполнителем** причин и последствий возникновения проблемных ситуаций.

- 2.4.12. Проведение **Исполнителем** прочих работ на серверах заказчика или серверах третьих лиц;
- 2.4.13. Настройка и обслуживание силами **Исполнителя** прочего оборудования или программного обеспечения.
- 2.4.14. Проведение исполнителем прочих работ или оказание прочих услуг, не предусмотренных настоящим **Договором** явно.

3. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

3.1. Стоимость **Технической поддержки** согласно **Договора** зависит от срока оказания Услуги и на условиях внесения аванса за весь срок составляет:

1 месяц - 21 000 (двадцать одна тысяча) рублей 00 копеек,

3 месяца - 42 000 (сорок две тысячи) рублей 00 копеек,

6 месяцев - 66 000 (шестьдесят шесть тысяч) рублей 00 копеек,

12 месяцев - 108 000 (сто восемь тысяч) рублей 00 копеек, без НДС (в связи с применением УСНО).

Оплата производится в рублях.

3.2. При досрочном расторжении Договора стоимость фактически оказанных Исполнителем услуг пересчитывается в соответствии со следующими принципами:

округление срока фактически оказанных услуг происходит с точностью до 1 месяца в большую сторону. Например, при расторжении договора спустя 6 месяцев и 1 день Заказчик оплачивает 7 полных месяцев оказания услуг.

стоимость срока оказания услуг, не указанного явно в п. 3.1, формируется как сумма меньших сроков. Например, стоимость оказания услуг в течение 7 месяцев будет равна стоимости за 6 месяцев (66 000 рублей) плюс стоимость за 1 месяц (21 000 рублей) и составит всего 87 000 рублей.

3.3. **Заказчик** оплачивает **Техническую поддержку** (сумму, указанную в статье 2.1) в течении 5 (пяти) банковских дней с даты выставления счета путем перечисления денежных средств на расчетный счет **Исполнителя**, указывая в платежном поручении номер счета, с выделением отдельной строкой “без НДС”. Датой оплаты считается дата поступления денежных средств на расчетный счет **Исполнителя**.

3.4. **Исполнитель** вправе дать письменное указание **Заказчику** в счет причитающегося платежа по настоящему **Договору** производить платежи в адрес контрагентов **Исполнителя**, при этом такие платежи **Заказчика** приравниваются к платежам, произведенным **Заказчиком** в адрес самого **Исполнителя**.

3.5. Платежи третьих лиц за **Заказчика** признаются **Исполнителем** как платежи самого **Заказчика**.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. **Заказчик** вправе обращаться в техническую службу **Исполнителя** по любым вопросам, указанным в статье 2.3 настоящего **Договора**. Порядок и форма взаимодействия должны соответствовать требованиям раздела 5 настоящего **Договора**.

4.2. **Исполнитель** вправе расторгнуть **Договор** в одностороннем порядке при нарушении **Заказчиком** размера и срока оплаты, направив **Заказчику** уведомление об этом за 10 (десять) дней до предполагаемой даты расторжения **Договора** на адрес электронной почты, указанный **Заказчиком** при принятии **Договора**.

4.3. Ни одна из **Сторон** не вправе передавать свои права и обязанности по настоящему **Договору** третьим лицам полностью или частично без предварительного письменного согласия на то другой **Стороны**.

5. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ТЕХНИЧЕСКОЙ СЛУЖБОЙ ИСПОЛНИТЕЛЯ

5.1. Взаимодействие с технической службой **Исполнителя**.

5.1.1. Для взаимодействия с технической службой **Исполнителя** выделяются определенный сотрудник **Заказчика**. Обращения других сотрудников **Заказчика** не рассматриваются технической службой **Исполнителя**. **Заказчик** обязан своевременно сообщать **Исполнителю** об изменениях контактного лица (системный администратор, начальник IT подразделения и т.д.), определенного им для взаимодействия с технической службой **Исполнителя**: фамилии, имени, отчества, адреса электронной почты, номеров служебных телефонов.

5.1.2. Взаимодействие с технической службой **Исполнителя** осуществляется в соответствии разделом 5 настоящего **Договора**. Если на сайте www.netup.tv или secure.netup.biz опубликован **Регламент**, то порядок взаимодействия определяется также и **Регламентом**, при этом в случае наличия противоречий **Регламент** имеет большую силу. Срок рассмотрения обращений определяется статьей 5.3 настоящего **Договора**.

5.1.3. **Заказчик** обязан предоставить технической службе **Исполнителя** необходимую техническую информацию, в том числе параметры удаленного доступа по SSH к серверам **Заказчика**, маршрутизаторам и другому коммуникационному оборудованию при получении мотивированного запроса со стороны **Исполнителя**. В случае невыполнения **Заказчиком** требований данного пункта **Исполнитель** не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по данному **Договору**.

5.2. **NetUP Hotline**.

5.2.1. Для обращения в техническую службу **Исполнителя** **Заказчик** самостоятельно создает **Заявку**.

5.2.2. Оказание консультаций по вопросам, указанным в пункте 2.3.4 настоящего **Договора**, производится исключительно с помощью **NetUP Hotline** в рамках рассмотрения **Заявки**.

5.2.3. Каждой **Заявке** в автоматическом режиме присваивается номер. Техническая служба **Исполнителя** вправе потребовать у представителя **Заказчика** указания данного номера при проведении процедуры **Аутентификации**.

5.2.4. В одной **Заявке** может содержаться только один запрос на оказание консультации по одному вопросу. **Исполнитель** оставляет за собой право не давать ответа по существу поставленного вопроса в случае, если в одной **Заявке** содержится обращение по нескольким вопросам, либо не содержится вопроса по существу, либо формулировка **Заявки** не позволяет определить категорию запроса в соответствии со статьей 2.3 настоящего **Договора**.

5.3. Сроки рассмотрения обращений технической службой **Исполнителя**.

5.3.1. **Техническая поддержка** оказывается в будние дни с 10:00 до 18:00 по московскому времени.

5.3.2. Время реакции на **Заявку** с запросом на оказание консультации по вопросам, указанным в пункте 2.3.4 не должно превышать восьми рабочих часов.

5.3.3. Максимальное время телефонного разговора с **Заказчиком** не должно превышать пятнадцати минут, а количество телефонных звонков **Заказчика** не должно превышать двух за один рабочий день. **Исполнитель** оставляет за собой право отказать в консультации по телефону в случае, если запрос на оказание консультации не соответствует критериям, описанным в пунктах 2.3.5 и 5.3.3, а также в случае невозможности немедленного предоставления требуемой информации. В случае отказа **Заказчик** может создать **Заявку** в соответствии со статьей 5.2 настоящего **Договора** для получения соответствующей консультации.

5.3.4. При поступлении заявки на проведение работ по диагностике проблемы (пункт 2.3.6), работы планируются и вносятся в график проведения работ. Запланированное время проведения работ сообщается **Заказчику** в течение восьми рабочих часов с момента регистрации заявки на проведение работ. По окончании проведения работ **Заказчик** уведомляется о причине возникновения проблемы.

5.3.5. При получении тестовых или корректирующих скриптов, запросов или патчей **Заказчик** должен в разумные сроки выполнить работы по их применению и сразу же по окончании отослать протоколы их выполнения. При невозможности немедленного выполнения этих работ **Заказчик** обязан сообщить технической службе **Исполнителя** сроки, в которые эти работы будут проведены. Течение сроков, указанных в статье 5.3 прерывается на время проведения **Заказчиком** указанных работ. В случае невыполнения **Заказчиком** требований данного пункта **Исполнитель** не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по данному **Договору**.

5.3.6. В случае, если **Заказчик** зарегистрировал несколько **Заявок**, либо **Заказчик** зарегистрировал **Заявку** и обратился в техническую службу **Исполнителя** по телефону, течение сроков, указанных в статье 5.3, по остальным **Заявкам** прерывается на время рассмотрения любой из **Заявок**, зарегистрированных **Заказчиком**, либо на время телефонного разговора с **Заказчиком**. После регистрации реакции на **Заявку** или телефонного разговора в установленном **Исполнителем** порядке, течение сроков по остальным **Заявкам** **Заказчика** начинается с самого начала.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

6.1. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств, взятых на себя **Сторонами** по настоящему **Договору**, **Стороны** несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

7. ПОРЯДОК СДАЧИ И ПРИЕМКИ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ

7.1. При завершении каждого месяца или по требованию **Заказчика**, **Исполнитель** предоставляет **Заказчику** акт сдачи-приемки.

7.2. **Заказчик** в течение 15 дней со дня получения акта сдачи-приемки обязан направить **Исполнителю** подписанный акт сдачи-приемки, либо мотивированный отказ от его подписания в письменном виде.

7.3. В случае мотивированного отказа **Заказчика** от подписания акта сдачи-приемки **Сторонами** составляется двухсторонний акт с перечнем необходимых доработок и сроков их исполнения.

7.4. В случае непредставления **Заказчиком** письменного мотивированного отказа и не подписания акта сдачи-приемки в указанные в статье 7.2 сроки, услуги считаются оказанными и принятыми в полном объеме и подлежат оплате.

8. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

8.1. Вся предоставляемая сторонами друг другу техническая, коммерческая, финансовая и иная информация, связанная с выполнением работ по настоящему **Договору**, считается конфиденциальной.

8.2. **Стороны** обязаны принять все меры к тому, чтобы предотвратить разглашение полученной информации, и вправе раскрывать такую информацию третьей стороне только в том объеме, который необходим для совместной с третьей стороной реализации настоящего **Договора**.

8.3. Ограничения относительно разглашения информации не относятся к общедоступной информации или к информации, ставшей впоследствии таковой для третьей стороны.

8.4. Обязанность доказательства нарушения положений настоящего раздела возлагается на **Сторону**, заявившую о таком нарушении.

9. ФОРС-МАЖОРНЫЕ ОБСТОЯТЕЛЬСТВА

9.1. Договаривающиеся стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему **Договору**, если это явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы (ст. 401 Гражданского Кодекса РФ).

9.2. При наступлении указанных обстоятельств, **Сторона**, попавшая под их воздействие, должна незамедлительно уведомить об этом другую **Сторону** с указанием характера, предполагаемых сроках действия и последствий таких обстоятельств, влияющих на исполнение **Стороной** своих обязательств, причем такое уведомление должно подтверждаться компетентным государственным органом.

10. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ

- 10.1. **Исполнитель** имеет право упоминать, с письменного разрешения **Заказчика**, товарный знак **Заказчика** в своих материалах рекламного и информационного характера без раскрытия особенностей конфигурации и прочих технологических характеристик программно-аппаратного комплекса.
- 10.2. Работы, возникающие в процессе выполнения настоящего **Договора** и не предусмотренные настоящим **Договором**, являются предметом отдельного договора.
- 10.3. **Исполнитель** оставляет за собой право изменения перечня предоставляемых услуг, указанного в статье 2.3 настоящего **Договора**, стоимости услуг, указанной в статье 3.1 настоящего **Договора**, либо порядка взаимодействия с технической службой **Исполнителя**, указанного разделе 5 настоящего **Договора**, но не чаще чем раз в квартал. При условии единовременной оплаты 6 (шести) и более месяцев, перечень работ, стоимость услуг и порядок взаимодействия за данный период изменяться не может.

11. ДЕЙСТВИЕ ДОГОВОРА

- 11.1. Все изменения и дополнения к **Договору** имеют силу, только если они составлены в письменной форме и подписаны надлежаще уполномоченными представителями **Сторон**.
- 11.2. **Договор** прекращает свое действие:
- 11.2.1. по истечении срока своего действия,
 - 11.2.2. по соглашению **Сторон**;
 - 11.2.3. в других случаях, предусмотренных Гражданским кодексом РФ и **Договором**.
- 11.3. **Договор** может быть расторгнут **Заказчиком** в одностороннем порядке в любое время с предварительным (за 10 календарных дней) письменным уведомлением **Исполнителя**. При этом заказчик оплачивает фактически оказанные **Исполнителем** услуги.

12. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 12.1. **Договор** будет регулироваться, и толковаться в соответствии с законодательством Российской Федерации. Все вопросы, разногласия или требования, возникающие из **Договора** или в связи с ним, подлежат урегулированию **Сторонами** путем переговоров. При отсутствии согласия, спор между **Сторонами** подлежит рассмотрению в Арбитражном суде по месту нахождения **Исполнителя** в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации. В случае если, в соответствии с гражданским процессуальным законодательством Российской Федерации, спор по **Договору** не подсуден Арбитражному суду, то он подлежит рассмотрению в районном суде по месту нахождения **Исполнителя**. В случае если, в соответствии с гражданским процессуальным законодательством Российской Федерации, спор по **Договору** не подсуден ни Арбитражному, ни районному суду, то он подлежит рассмотрению мировым судьей по месту нахождения **Исполнителя**.
- 12.2. **Исполнитель** направляет сообщения и уведомления **Заказчику** одним из следующих способов:

- 12.2.1. по электронной почте – считается полученным **Заказчиком** в дату отправления сообщения или уведомления, указанную в электронном протоколе передачи сообщения или уведомления (в электронном виде);
- 12.2.2. через отделения почтовой связи заказным письмом – считается полученным **Заказчиком** в дату, указанную в уведомлении о вручении заказного письма, либо телеграммы. Сообщения или уведомления направляются по последнему известному **Исполнителю** почтовому адресу, и считаются доставленными, даже если адресат по этому адресу более не значится;
- 12.2.3. через отделения почтовой связи простым письмом – считается отправленным **Заказчику** в дату, указанную оператором почтовой связи в реестре передачи корреспонденции. Письмо направляется по последнему известному **Исполнителю** почтовому адресу, и считаются доставленными, даже если адресат по этому адресу более не значится.

13. РЕКВИЗИТЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ

ООО «НетАП»

ИНН/КПП 7729697600/772901001

Юридический адрес: 119590 Москва ул.Улофа Пальме 1

Почтовый адрес: 119590 Москва ул.Улофа Пальме 1

Банковские реквизиты:

Расчетный счет: 40702810900014490409

Корреспондентский счет: 30101810300000000545

БИК: 044525545

Наименование учреждения банка: АО «ЮниКредит Банк»

Местонахождение учреждения банка: г. Москва

Генеральный директор ООО «НетАП» Чистяков А.А.