

УТВЕРЖДЕНО

ООО «ИЭК ДИДЖИТАЛ»

Генеральный директор В.П. Ольхов

ОГРН 1127746460434 ИНН 7733805552 КПП 770101001

Российская Федерация, 105066, г. Москва, вн. тер. г. муниципальный округ Басманный, ул. Нижняя Красносельская, д. 40/12 к. 2, помещ. 1н/3.

ДОГОВОР РАСШИРЕННОЙ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

(публичная оферта)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий документ является официальным публичным предложением (публичной офертой) ООО «ИЭК ДИДЖИТАЛ», именуемого в дальнейшем «Исполнитель», юридическому лицу и (или) индивидуальному предпринимателю заключить Договор расширенной техподдержки на условиях, изложенных в оферте.

1.2. В случае принятия изложенных ниже условий лицо, производящее акцепт этой оферты, становится Заказчиком, а Исполнитель и Заказчик совместно – Сторонами.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

2.1. «Абонентская плата» – предусмотренный, согласно тарифному плану, платеж за Услуги, оказываемые Исполнителем в период действия Сертификата.

2.2. «Авторизационные данные» – данные, позволяющие произвести аутентификацию Заказчика в сервисе HelpDesk. По умолчанию авторизационными данными являются номер сертификата, юридическое наименование компании, ИНН, ФИО физического лица, контактный номер телефона, электронная почта, номер ключа (ей) защиты с приобретенными лицензиями.

2.3. «Акцепт оферты» – полное и безоговорочное принятие оферты методом выполнения действий, предусмотренных п.3.3. настоящей оферты. Акцепт означает заключение Договора расширенной технической поддержки.

2.4. «Аутентификация» – удостоверение правомочности Конечного пользователя на совершение операций по использованию сервиса HelpDesk. Аутентификация осуществляется программными средствами Исполнителя на основании вводимых Конечным пользователем авторизационных данных.

2.5. «Договор расширенной технической поддержки» – абонентский договор, предусматривающий внесение Заказчиком платежа за право требовать от Исполнителя, предусмотренного Договором расширенной технической поддержки исполнения обязательств (оказания услуг).

2.6. «Заказчик» – Юридическое лицо/индивидуальный предприниматель, которое приобрело Сертификат у Исполнителя, заключившее договор с Исполнителем, путем совершения акцепта в порядке, предусмотренном настоящей офертой. Заказчик вправе уступать и разрешать дальнейшую уступку Сертификата на услуги Исполнителя Конечному пользователю.

2.7. «Конечный пользователь» – держатель Сертификата, фактический пользователь услуг Исполнителя, легальным способом получивший экземпляр Программного обеспечения для целей личного использования. Заказчик и Конечный пользователь могут совпадать.

2.8. «Заявка» – обращение Конечного пользователя, зарегистрированное в сервисе HelpDesk, с целью получения услуг по технической поддержке.

2.9. «Личный кабинет» – web-страница Конечного пользователя в сервисе HelpDesk, содержащая данные о Конечном пользователе, тарифном плане, номере Сертификата.

2.10. «Оферта» – настоящий документ, заключенный между Заказчиком и Исполнителем посредством акцепта настоящей оферты. Любая ссылка в настоящей оферте на Договор расширенной технической поддержки и (или) его условия означает ссылку на настоящую оферту и (или) ее условия.

2.11. «Программное обеспечение» – программное обеспечение MasterSCADA (регистрационный № 2201 в Едином реестре российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных), MasterSCADA 4D (регистрационный № 13907 в Едином реестре российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных) и (или) MasterOPC (регистрационный № 14442 в Едином реестре российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных), исключительные права на которое принадлежат Исполнителю.

2.12. «Сертификат» – файл в формате .pdf, удостоверяющий право держателя Сертификата на получение Услуг по технической поддержке программного обеспечения от Исполнителя в соответствии

с выбранным тарифом. Сертификат не является ценной бумагой, денежным знаком. После активации Сертификата (аутентификации) дальнейшая его уступка запрещена.

2.13. «Уровень технической поддержки» – порядок обслуживания Заказчика, предполагающий различный состав и время доступности услуг, а также скорость реакции на поступающие запросы.

2.14. «Условия технической поддержки» – объем предоставляемых услуг по технической поддержке в зависимости от уровня технической поддержки.

2.15. «Услуги» – действия Исполнителя по технической поддержке программного обеспечения.

2.16. «HelpDesk» – сервис Исполнителя по сбору и обработке заявок с целью оказания Услуг, размещенный по адресу <https://support.iek-digital.ru>.

3. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

3.1. Исполнитель обязуется оказать услуги по технической поддержке программного обеспечения в соответствии с условиями настоящей Оферты, в объеме, указанном в Сертификате.

3.2. Услуги предоставляются Конечному пользователю на основании Сертификата. Период действия Сертификата не может превышать 14 (Четырнадцать) месяцев с даты акцепта настоящей оферты Заказчиком (приобретения Сертификата у Исполнителя). Если Заказчик/Конечный пользователь в период действия Сертификата не обратился за Услугой, то он теряет право требовать оказания услуг от Исполнителя.

3.3. Акцептом оферты, т.е. полным и безоговорочным принятием оферты, признается момент, когда Заказчик производит оплату Сертификата в соответствии с условиями настоящей Оферты.

3.4. Сертификат может быть активирован только один раз.

3.5. Условия предоставления услуг по технической поддержке, подразумевающие порядок и сроки регистрации, обработки, исполнения и приоритизации Заявок, предоставления обслуживания по зарегистрированным Заявкам, а также отчетности по исполнению Заявок применительно к соответствующим тарифам, стоимость услуг указаны в Приложении к настоящему Договору.

4. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

4.1. В целях приобретения Сертификата на Техническую поддержку Заказчик уплачивает Исполнителю фиксированную плату в размере, установленном действующим на момент приобретения Сертификата тарифным планом Исполнителя.

4.2. Исполнитель оставляет за собой право вносить изменения в тарифный план.

Об изменениях цен, установленных тарифным планом, Исполнитель уведомляет Заказчика посредством опубликования нового Приложения к Договору расширенной технической поддержки на сайте www.iek-digital.ru.

4.3. Внесение платежей осуществляется Заказчиком путем безналичной оплаты по реквизитам Исполнителя, указанным в настоящей Оферте. Днем осуществления платежа считается дата зачисления денежных средств на расчётный счёт Исполнителя.

4.4. Исполнитель одновременно с передачей Заказчику сертификатов, предоставляет Заказчику оригинал УПД, подписанный со своей Стороны.

4.5. Заказчик в течение 10 (десяти) календарных дней с момента получения оригиналов УПД обязан рассмотреть их и направить Исполнителю подписанный со своей Стороны УПД, либо мотивированный отказ от его подписания с указанием необходимых доработок и разумного срока устранения недостатков. В случае направления Заказчиком в адрес Исполнителя мотивированного отказа от УПД Исполнитель обязан осуществить все доработки в указанный Заказчиком срок и направить Заказчику новый УПД. Исполнитель обязан при получении от Заказчика нового УПД рассмотреть его, при отсутствии замечаний подписать его и вернуть один экземпляр УПД Исполнителю в течение 10 (десяти) календарных дней с даты получения. Сертификаты считаются надлежащим образом переданными Заказчику и приняты Заказчиком с момента подписания УПД Сторонами.

В случае получения мотивированного отказа Заказчика от подписания соответствующего УПД Исполнитель устраняет недостатки за собственный счет в согласованные Сторонами сроки.

5. ПОРЯДОК И СРОКИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

5.1. Для получения Услуги Конечный пользователь оформляет Заявку в Личном кабинете в сервисе HelpDesk. Объем информации, необходимой для регистрации Заявки и ее принятия Исполнителем, ограничен полями формы такой Заявки.

5.2. При получении Заявки Исполнитель:

5.2.1. Присваивает Заявке номер и подтверждает ее получение;

5.2.2. Оценивает достаточность предоставленной Конечным пользователем информации;

5.2.3. При необходимости производит запрос дополнительной информации, необходимой для оказания услуг по Заявке;

- 5.2.4.** Производит анализ полученной Заявки, проверяет различные способы ее исполнения;
- 5.2.5.** Представляет Конечному пользователю вариант(ы) решения указанного в Заявке обращения;
- 5.2.6.** Производит учет затраченного на обработку Заявки времени.
- 5.3.** Исполнитель оказывает Услуги в следующем порядке и в сроки:
- 5.3.1.** Срок изготовления и отправки новых ключей аппаратной защиты программного обеспечения составляет не более 5 (пяти) рабочих дней с даты получения Заявки от Конечного пользователя. В случае, если необходимость замены ключей аппаратной защиты возникла по причине их неисправности, то оплата услуг транспортировки новых аппаратных ключей от Исполнителя в адрес Конечного пользователя, а также неисправных ключей от Конечного пользователя к Исполнителю осуществляется Исполнителем. Если необходимость замены ключей аппаратной защиты возникла вследствие физического повреждения ключей специалистами Конечного пользователя, то оплата услуг транспортировки новых аппаратных ключей от Исполнителя в адрес Конечного пользователя, а также поврежденных ключей от Конечного пользователя к Исполнителю, осуществляется Конечным пользователем.
- 5.3.2.** Удаленное подключение к рабочему столу ПК Конечного пользователя (с использованием приложения AnyDesk или аналогичных) осуществляется в течение 3 (трех) рабочих дней с даты подтверждения Исполнителем такой необходимости, при наличии Заявки от Конечного пользователя.
- 5.3.3.** Срок оказания услуг составляет 12 (Двенадцать) месяцев с даты аутентификации (активации Сертификата) при условии активации Сертификата в срок не более двух месяцев с даты акцепта настоящей оферты Заказчиком (приобретения Сертификата у Исполнителя). Если держатель Сертификата не обратится в течение оговоренного срока действия Сертификата за услугами, встречное обязательство Исполнителя прекращается, уплаченные Заказчиком денежные средства не возвращаются.

6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

1. Исполнитель обязан:
- 6.1.1.** В течение 1 (одного) дня с даты поступления денежных средств на расчетный счет Исполнителя направить Сертификат Заказчику;
- 6.1.2.** Принять Заявку на оказание Услуг от Конечного пользователя при получении от него авторизационных данных по установленной форме;
- 6.1.3.** В период действия Сертификата информировать о перечне предоставляемых услуг и условиях их предоставления;
- 6.1.4.** Информировать Заказчика об изменении условий настоящей оферты, публикуя новую редакцию на сайте www.iek-digital.ru;
- 6.1.5.** Оказать Услуги в сроки, предусмотренные настоящим Договором;
2. Гарантировать качество предоставляемых услуг по настоящему Договору.
- 6.2.** Исполнитель вправе:
- 6.2.1.** Осуществлять проверку и модерацию предоставляемой Заказчиком и/или Конечным пользователем информации;
- 6.2.2.** Отказать Заказчику/Конечному пользователю в оказании Услуг или приостановить их оказание в случае нарушения Заказчиком/Конечным пользователем условий настоящей оферты;
- 6.2.3.** В одностороннем порядке определять стоимость Услуг;
- 6.2.4.** Производить передачу данных Конечному пользователю с использованием данных, полученных в ходе аутентификации Конечного пользователя, в том числе электронной почты, номера телефона и иного средства связи;
- 6.2.5.** Отказать Конечному пользователю в аутентификации или в доступе к сервису в случае нарушения им правил настоящей Оферты.
- 6.3.** Заказчик/Конечный пользователь обязан:
- 6.3.1.** Самостоятельно и своевременно знакомиться с условиями настоящей оферты, тарифами на Услуги, порядком и сроками их оказания;
- 6.3.2.** Указывать достоверную информацию при аутентификации в сервисе HelpDesk;
3. Выполнять все свои обязательства по настоящему Договору.
- 6.4.** Заказчик/Конечный пользователь вправе:
- 6.4.1.** Получать от Исполнителя полную и достоверную информацию о сроках и порядке оказания Услуг;
- 6.4.2.** Требовать своевременного и качественного предоставления Услуг в соответствии с условиями настоящей Оферты.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

4. За невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

8. ФОРС-МАЖОРНЫЕ ОБСТОЯТЕЛЬСТВА

5. Ни одна из сторон не несет ответственности в случае невыполнения или ненадлежащего выполнения ею какого-либо ее обязательства по Договору, если указанное невыполнение или ненадлежащее выполнение оказалось невозможным вследствие обстоятельств непреодолимой силы (стихийные бедствия, военная блокада, пожар и прочие).

6. Затронутая форс-мажорными обстоятельствами сторона обязана не позднее 3 (трех) банковских дней после наступления форс-мажорных обстоятельств информировать в письменной форме другую сторону об этих обстоятельствах и об их последствиях (с обратным уведомлением о получении сообщения).

9. ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

9.1. Настоящая Оферта считается принятой и вступает в силу в момент полного акцепта всех ее условий.

9.2. Договор расширенной технической поддержки действует в течение срока действия Сертификата и может быть досрочно расторгнут по инициативе Заказчика, при этом возврат денежных средств в случае такого расторжения не производится.

9.3. При акцепте Оферты все предварительные договоренности и переписка между Сторонами утрачивают свою силу.

9.4. Для целей соблюдения Исполнителем российского законодательства о персональных данных Заказчик/Конечный пользователь – физическое лицо дает свое согласие на сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение следующих своих персональных данных: фамилии; имени; отчества; адреса регистрации; серии и номера документов, удостоверяющих личность или их заменяющих; номера телефонов; иных данных, связанных с заключением и исполнением настоящей Оферты, на весь срок ее действия.

9.5. Во всем ином, что не предусмотрено настоящей Офертой, Стороны руководствуются действующим законодательством РФ.

10. АДРЕС И РЕКВИЗИТЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ

Исполнитель

ООО «ИЭК ДИДЖИТАЛ»

ОГРН 1127746460434

ИНН/КПП 7733805552/770101001

Юридический адрес: 105066, г. Москва, вн.тер.г.

муниципальный округ Басманный, ул. Нижняя

Красносельская, д. 40/12 к. 2, помещ. 1н/3.

Тел.: +7 495 228-70-77

E-Mail: sales@masterscada.ru

Банковские реквизиты:

р/с 40702810238170019185

в ПАО Сбербанк, г. Москва

к/с 30101810400000000225

БИК 044525225

Приложение к
ДОГОВОРУ РАСШИРЕННОЙ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ
(публичная оферта)

Наименование услуги	Тарифный план «Средний»	Тарифный план «Максимальный»
Возможность приобретения для редакций (только после прохождения курса на IEK Academy)	Professional	Professional, Enterprise
Стоимость договора составляет % от стоимости лицензий на ключах защиты* (используемых в проекте) на которые оформляется техническая поддержка.	15% (но не менее 150.000 руб.)	20% (но не менее 350.000 руб.)
Время работы технической поддержки в будни	9:00–18:00 по GMT+3	9:00–18:00 по GMT+3
Возможность аварийного подключения в выходные дни, часов в год	2	2
Удаленное подключение к рабочему столу ПК Заказчика (с использованием приложения AnyDesk или аналогичных) для помощи в решении задач	√	√
Персональный специалист отдела техподдержки, часов в год	20	50
Регистрация обращений по телефону	√	√
Отправка Заявок в централизованной системе HelpDesk	√	√
Время реакции, максимальное	Не позднее 18:00 следующего рабочего дня по GMT+3	В тот же день, если заявка пришла до 14:00, на след. раб. если после 14:00 по GMT+3
Доступ к ЧаВО, online справке и методическим материалам	√	√
Размер скидки на базовое обучение, 40 часов (2 сотрудника в составе общей группы)	30%	50%
Замена аппаратных ключей при повреждении **	√	√
Переход на следующие версии, в течении последующих месяцев (от даты активации сертификата на Техническую поддержку)	24	36
Общий Телеграм-чат по общим вопросам и простым проблемам ***	√	√

*В случае если в проекте есть резервирование, то его стоимость так же включается в расчет

**Не более 2 ключей в год. Замена осуществляется только при отправке неисправных ключей в ООО «ИЭК ДИДЖИТАЛ»

*** После обязательного прохождения вводного и обзорного обучения. Подключение к чату бессрочно