

ДОГОВОР ОКАЗАНИЯ УСЛУГ - ОФЕРТА

г. Москва

редакция «11» июля 2022 года

Общество с ограниченной ответственностью «Мегаплан», именуемое в дальнейшем «**Исполнитель**», в лице **Генерального директора Козлова Сергея Михайловича**, действующего на основании Устава, с одной стороны, и

физическое или юридическое лицо не резидент Российской Федерации, именуемое в дальнейшем «**Заказчик**», с другой стороны, совместно именуемые «**Стороны**», заключили настоящий Договор-Оферту (далее – Оферта) о нижеследующем:

«**Мегаплан**» - это программа для ЭВМ, которая является объектом авторского права и охраняется законом. «**Мегаплан**» является результатом интеллектуальной деятельности **Исполнителя**. Исключительные права на «**Мегаплан**» принадлежат **Исполнителю**.

Исполнитель гарантирует наличие у него исключительных прав на «**Мегаплан**», которые позволяют ему выполнить все свои обязанности по настоящей Оферте. Программа для ЭВМ зарегистрирована в Роспатенте, свидетельство о государственной регистрации № 2008612405.

Исполнитель обладает всеми исключительными правами на программу для ЭВМ «**Мегаплан**» на основании Договора об отчуждении права на программу для ЭВМ, согласно свидетельству № 2008612405 от 23.12.2009, зарегистрированному в Роспатенте 29.07.2010 за № РД0067802.

1. ПРЕДМЕТ ОФЕРТЫ

1.1. По настоящей Оферте **Исполнитель** обязуется оказать **Заказчику** услуги, связанные с программой для ЭВМ «**Мегаплан**» (далее – **Программа**), а **Заказчик** обязуется принять и оплатить оказанные **Исполнителем** Услуги в соответствии с условиями настоящей Оферты и Приложениями к ней (далее – Услуги).

1.2. Порядок, а также перечень оказываемых **Исполнителем** услуг, срок оказания услуг, стоимость услуг и порядок их оплаты указывается в Приложениях к настоящей Оферте.

Исполнитель, по заявке (запросу) **Заказчика** оказывает следующие услуги:

- удаленная установка Программы на сервер **Заказчика** по каналу связи;
- удаленное обновление Программы на сервере **Заказчика** по каналу связи;
- перенос базы данных
- смена названия аккаунта
- активация аккаунта с сохранением базы данных
- техническая поддержка и информационное сопровождение Программы;
- подписка на оказание консультационных услуг по правилам и порядку работы с Программой.

1.3. **Заказчик** обязуется до заключения Оферты ознакомиться с локальными документами **Исполнителя**, размещаемыми им на сайте в сети Интернет по адресу www.megaplan.ru (далее – Сайт).

2. АКЦЕПТ ОФЕРТЫ

2.1. Акцептом настоящей Оферты является совершение **Заказчиком** действий, указанных в настоящей Оферте, свидетельствующих о принятии **Заказчиком** условий Оферты в полном объеме, в том числе, совершении действий по выполнению указанных в настоящей Оферте условий в соответствии с п. 3 ст. 434 и п. 3 ст. 438 Гражданского кодекса РФ.

2.2. Акцепт Оферты, совершенный **Заказчиком**, означает полное и безоговорочное согласие **Заказчиком** с её условиями. Акцепт Оферты является подтверждением того, что:

- все и любые условия Оферты принимаются **Заказчиком** целиком и полностью без каких-либо оговорок и ограничений;
- **Заказчик** ознакомлен со всеми условиями оказания услуг **Исполнителем** и условиями настоящей Оферты;
- **Заказчику** понятны все условия оказания услуг **Исполнителем** и условия Оферты;
- условия оказания услуг и Оферты полностью соответствуют воле, потребностям и требованиям **Заказчика**.
- если **Заказчик** является Физическим лицом, то, оплачивая Услуги на основании настоящей

Оферты посредством банковской карты или электронного кошелька, он выражает свое письменное согласие на не составление счетов-фактур по указанным сделкам (пп.1 п.3 ст.169 НК РФ).

2.3. Акцепт Оферты означает, что Оферта не содержит указанных в п. 2 ст. 428 Гражданского кодекса РФ условий, а равно не содержит иных явно обременительных для **Заказчика** условий, которые **Заказчик**, исходя из своих разумно понимаемых интересов, не принял бы при наличии у него возможности участвовать в определении условий Оферты, а услуги, указанные в настоящей Оферте, не являются навязанными **Заказчику**.

2.4. **Заказчик** понимает, что акцепт настоящей Оферты в порядке, установленном настоящей Офертой, равносителен заключению договора на условиях, изложенных в Оферте.

2.5. Совершая действия по акцепту Оферты **Заказчик** гарантирует, что он является право- и дееспособным лицом, а также имеет законные права вступать в договорные отношения с **Исполнителем**. **Заказчик** гарантирует, что отношения представительства, в случае их наличия, надлежащим образом оформлены.

2.6. Оферта считается заключенной с момента получения **Исполнителем** акцепта **Заказчиком** (оплата Заказчиком счета на Услуги).

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН.

3.1. Исполнитель обязан:

3.1.1. Своевременно и надлежащим образом оказать Услуги Заказчику в соответствии с условиями настоящей Оферты и Приложений к ней.

3.1.2. Обеспечить оказание Услуг в соответствии с принципами квалифицированности и конфиденциальности.

3.1.3. Своевременно предупреждать Заказчика о наличии обстоятельств, препятствующих оказанию услуг.

3.2. Исполнитель имеет право:

3.2.1. Получать от Заказчика документы, необходимые для выполнения обязательств по Оферте.

3.2.2. Привлекать на договорной основе к участию в выполнении обязательств по Оферте третьих лиц.

3.2.3. Вносить в одностороннем порядке изменения в настоящую Оферту, путем издания новых редакций, уведомляя об этом Заказчиков на своем Сайте.

3.3. Заказчик обязан:

3.3.1. Организовать для Исполнителя условия для оказания услуг, в том числе принимать решения, издавать приказы и предпринимать иные действия внутри организации Заказчика, для обеспечения возможности Исполнителю оказать услуги в соответствии с настоящим Договором и Приложениям к нему.

3.3.2. Своевременно и в полном объеме оплачивать услуги Исполнителя в соответствии с условиями настоящего Договора и Приложениям к нему.

3.3.3. Оказывать иное необходимое содействие Исполнителю.

3.4. Заказчик имеет право:

3.4.1. Получать информацию о ходе оказания услуг.

3.4.2. Согласовывать с Исполнителем перечень и состав информации, предоставляемой в ходе оказания услуг.

4. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

4.1. Заказчик подает заявку на оказание Услуг посредством:

- отправления на общий электронный адрес Исполнителя info@megaplan.ru.
- связи по телефону с представителем (оператором) Исполнителя, который впоследствии выставляет Счет.

4.2. При заполнении Заявки Заказчик указывает вид Услуги, в соответствии с Приложением, оказание которой заказывает Заказчик.

4.3. В зависимости от указанных в п. 4.2. Оферты данных, формируется стоимость Услуг Исполнителя, подлежащая оплате Заказчиком.

4.4. С момента подачи заявки в соответствии с п. 4.1. Оферты, предмет оказания Услуг считается согласованным.

4.5. Порядок оказания услуг, предусмотренных п. 1.2. Оферты, устанавливается в соответствующих

5. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

- 5.1.** Стоимость оказываемых Услуг предоставляется по запросу Заказчика, в зависимости от вида выбранных услуг, в соответствии с п. 1.2. Оферты.
- 5.2.** Оплата стоимости услуг Исполнителя осуществляется в порядке 100 % предоплаты в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента выставления Счета. В соответствующем приложении может быть предусмотрен иной порядок оплаты услуг. В этом случае Стороны руководствуются условиями, установленными в соответствующем приложении.
- 5.3.** Все расчеты по настоящей Оферте производятся в безналичном порядке.
- 5.4.** Оплата осуществляется по банковским реквизитам, указанным в Счете.
- 5.5.** Моментом исполнения Заказчиком обязанностей по оплате является дата поступления денежных средств, в полном объеме, на расчетный счет Исполнителя.
- 5.6.** Стоимость Услуг, оказываемых по Оферте, включает в себя НДС по ставке 20 %.
- 5.7.** Оплата производится по согласованию Сторон в евро или долларах, по курсу Центрального Банка РФ на дату выставления счета.
- 5.8.** Стоимость Услуг, обозначенная Заказчику, действительна на срок, установленный настоящей Офертой для оплаты выставленного Исполнителем счета.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 6.1.** За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Оферте Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.
- 6.2.** Заказчик в случае просрочки выполнения обязательств по оплате услуг выплачивает Исполнителю пени в размере 0,1 (одной десятой) % от общей стоимости услуг за каждый календарный день просрочки.
- 6.3.** Исполнитель не несет ответственности перед Заказчиком за нарушение сроков оказания услуг, в случае если срок оказания услуг нарушается из-за действий/бездействий со стороны Заказчика. Исполнитель не несет ответственности за упущенную выгоду Заказчика.
- 6.4.** Заказчик соглашается с тем, что для работы с Программой ему необходимо использовать программное обеспечение (веб-браузеры, операционные системы и прочее) и оборудование (персональные компьютеры, сетевое оборудование и прочее), произведенное и предоставленное третьими лицами, и Исполнитель не может нести ответственность за качество их работы.
- 6.5.** В случае нарушения условий оплаты Исполнитель вправе расторгнуть Оферту.
- 6.6.** После оказания услуг, по предложению Исполнителя, Заказчик согласен с условием предоставить письменный отзыв (рекомендацию) Исполнителю, для осуществления Исполнителем деятельности по рекламе и продвижению услуг Исполнителя, используя указанный отзыв (рекомендацию).
- 6.7.** Уплата пеней и штрафов производится в течение 10 (десяти) банковских дней с момента получения Стороной соответствующих требований на счет, указанный в данном требовании.

7. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

- 7.1.** Целью настоящего раздела Оферты является защита информации, которую Стороны предоставляют (раскрывают) друг другу в ходе сотрудничества по настоящей Оферте.
- 7.2.** Стороны соглашаются считать весь объем информации, предоставляемой друг другу в рамках настоящей Оферты или, в связи с обозначенной в нем целью, партнерами/клиентами Сторон, равно как информация о настоящей Оферте и сделанных предложениях, Конфиденциальной информацией (а в пределах, допускаемых действующим российским законодательством, — коммерческой тайной), если из положений Оферты прямо не следует иное.
- 7.3.** Каждая сторона, получающая Конфиденциальную информацию («Получающая Сторона») другой стороны («Раскрывающая Сторона»), не имеет права сообщать Конфиденциальную Информацию кому-либо без прямого на то разрешения Раскрывающей стороны и должна принимать все разумные меры для защиты Конфиденциальной Информации, включая, в частности, все меры, которые она принимает для защиты собственной конфиденциальной информации/ коммерческой тайны.
- 7.4.** Получающая Сторона обязуется использовать раскрытую Конфиденциальную Информацию исключительно в целях реализации настоящей Оферты.
- 7.5.** Получающая Сторона обязуется ограничить перечень лиц, имеющих доступ к

Конфиденциальной информации, исключительно своими сотрудниками, либо сотрудниками своих контрагентов, непосредственно участвующих в исполнении Оферты, с которыми у Получающей стороны имеется аналогичное соглашение о конфиденциальности.

7.6. Обязательства, изложенные настоящим в разделе Оферты, не распространяются на следующие сведения:

- Сведения, которые являются, либо становятся общеизвестными не по вине Стороны, получившей данные сведения от другой Стороны Оферты, что должно быть подтверждено соответствующими доказательствами;
- Сведения, которые были получены Сторонами от третьих лиц, без обязательства о сохранении конфиденциальности;
- Сведения, самостоятельно разработанные Стороной;
- Сведения, раскрытие которых необходимо в соответствии с требованиями законодательства или органов, имеющих соответствующие полномочия. Данные сведения могут быть предоставлены только в адрес органов, имеющих соответствующие полномочия, в порядке, предусмотренном применяемым законодательством.

7.7. Не является разглашением предоставление конфиденциальной информации третьим лицам при наличии письменного согласия Стороны, предоставившей конфиденциальную информацию, на ее раскрытие.

7.8. За каждое нарушение обязательств о неразглашении Конфиденциальной информации, предусмотренных настоящей Офертой, Получающая Сторона обязуется возместить все и любые убытки, возникшие в результате такого нарушения.

7.9. Исполнитель вправе агрегировать, систематизировать и анализировать получаемую от **Заказчика** информацию, в том числе конфиденциальную, с целью создания информационно-аналитических отчетов и баз данных, при этом **Исполнитель** гарантирует нераспространение и сохранность конфиденциальной информации, содержащейся в отчетах и базах в соответствии с настоящей Офертой и действующим законодательством РФ.

8. ПОРЯДОК ОБРАБОТКИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

8.1. Настоящим **Заказчик** выражает согласие на обработку **Исполнителем** персональных данных физических лиц, включая фамилию и имя, адрес электронной почты, телефон и другие, указываемые при заказе и в рамках Оферты.

8.2. **Исполнитель** может использовать персональные данные **Заказчика** для идентификации **Заказчика** и осуществления взаимодействия в рамках выполнения Оферты.

8.3. Обработка персональных данных включает их хранение, обработку и уничтожение.

8.4. **Заказчик** выражает свое согласие получать на адрес электронной почты, указанный при регистрации, информационную рассылку, рекламу, а также системные сообщения и уведомления, связанные с исполнением обязательств по Оферте.

8.5. Согласие **Заказчика** на обработку персональных данных действует в течение всего срока действия Оферты и может быть отозвано в порядке, установленном законодательством РФ.

9. ФОРС-МАЖОР

9.1. В случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы, к которым относятся стихийные бедствия, аварии, пожары, массовые беспорядки, забастовки, военные действия, противоправные действия третьих лиц, вступление в силу законодательных актов, правительственных постановлений и распоряжений государственных органов, прямо или косвенно запрещающих указанные в Оферте виды деятельности, препятствующие осуществлению сторонами своих функций по Оферте и иных обстоятельств, не зависящих от волеизъявления Сторон они освобождаются от ответственности за неисполнение взятых на себя обязательств, если в течение 10 (десяти) дней с момента наступления таких обстоятельств и при наличии связи Сторона, пострадавшая от их влияния, доведет до сведения другой Стороны известие о случившемся, а также предпримет все усилия для скорейшей ликвидации последствий форс-мажорных обстоятельств.

9.2. Сторона, понесшая убытки в связи с форс-мажорными обстоятельствами, может потребовать от стороны, ставшей объектом действия непреодолимой силы, документального подтверждения о масштабах происшедших событий, а также об их влиянии.

10. СРОК ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ ОФЕРТЫ

10.1. Оферта вступает в силу с момента осуществления Заказчиком полного и безоговорочного

акцепта – оплаты стоимости Услуг в полном объеме, оказываемых в рамках Оферты и Приложений к ней, и действует до полного исполнения Сторонами обязательств или отзыва Оферты Исполнителем.

10.2. Любая из Сторон вправе в одностороннем порядке в любое время отказаться от исполнения Оферты, предупредив другую Сторону за 10 (десять) рабочих дней до предполагаемой даты одностороннего отказа. Уведомление об одностороннем отказе от Оферты направляется в письменной форме.

11. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

11.1. Во всем, что не предусмотрено настоящей Офертой, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

11.2. В случае изменения адреса или реквизитов **любой из Сторон**, такая Сторона обязана сообщить об этих изменениях **другой Стороне** посредством электронной почты в течение 10 (десяти) рабочих дней.

11.3. Настоящим Стороны подтверждают, что все сообщения, направленные Сторонами посредством электронной почты, признаются надлежаще отправленными и юридически значимыми в соответствии со ст. 165.1 ГК РФ.

11.4. Все вопросы, не урегулированные настоящей Офертой, определяются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

11.5. Стороны договорились, что пользуются электронным документооборотом, посредством обмена надлежаще оформленных документов по электронной почте (указанные документы должны быть подписаны уполномоченными лицами и заверены печатью), а по запросу — с последующей отправкой оригиналов таких документов по адресам, указанным Сторонами в реквизитах, как почтовые.

11.6. Все споры и разногласия решаются путем переговоров. В случае если разногласия и споры не могут быть решены путем переговоров, их рассмотрение передается в Арбитражный суд г. Москвы (для юридических лиц) и в суд общей юрисдикции г. Москвы (для физических лиц).

12. РЕКВИЗИТЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ

ООО «Мегаплан»

ИНН/КПП: 7725681416/770701001

Адрес местонахождения: 127473, г. Москва, Вн.Тер.Г. Муниципальный округ Тверской, ул.Достоевского, д. 1/21, стр. 1, этаж цокольный, ком. 11

**Приложение № 1
к Договору оказания услуг - оферте
в редакции от «11» июля 2022 года**

Порядок оказания услуг по удаленной установке Программы на сервер Заказчика по каналу связи.

1. Срок для удаленной установки Программы на предоставленный Сервер по Каналу связи, составляет 10 (десять) рабочих дней с момента предоставления доступа Исполнителем к Серверу по Каналу связи.

2. Заказчик подготавливает физический или виртуальный Сервер в соответствии с параметрами, указанными в п. 5. настоящего Приложения.

3. Заказчик подготавливает Канал Связи для осуществления доступа к подготовленному Серверу и передает учетные сведения Исполнителю в рамках тикета в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента осуществления предоплаты.

4. Установщик совместно с ИТ-специалистами Заказчика проводит проверку подключения к Серверу Заказчика.

5. Заказчик предоставляет доступ к серверу, который должен соответствовать требованиям не ниже определенных по следующему адресу (на Сайте Исполнителя): <https://help.megaplan.ru/article/box/requirement>.

6. Исполнитель не несет ответственность:

- за работоспособность предоставленного Заказчиком Сервера;
- за бракованные, устаревшие, вышедшие из строя части Сервера;
- за совместимость Программ третьих лиц с Программой Исполнителя, и не гарантирует работоспособность компонентов систем или систем третьих лиц, а также за простои в работе систем, и последствия простоев, которые были вызваны несовместимостью;
- за совместимость предоставленного Заказчиком Сервера с компонентами Системы, используемой ОС, СУБД и пр. компонентов, которые необходимы для работы Программы;
- за действия Установщика по предоставляемым последним услугам, если они не обговорены документально;
- за безопасность Канала Связи, организованного для Доступа, между ресурсами Исполнителя и Заказчика, а также за любые последствия действий вредоносных программ, которые могли попасть через Канал Связи на мощности Заказчика;
- за потерю данных или выход из строя компонентов системы в случае отключения или перебоя электропитания на мощностях Заказчика.

7. Исполнитель не гарантирует оказание услуг и не несет ответственности, в том числе за сроки, в случае, если:

- Заказчик по каким-либо причинам не может организовать Канал связи;
- Заказчик по каким-либо причинам не может подготовить настроенный сервер;
- сервер не соответствует требованиям, установленным п. 5 настоящего Приложения.

8. Исполнитель проверяет параметры на Сервере Заказчика на предмет их наличия, версий и прочих элементов соответствия к требованиям для установки. Если параметры соответствуют требованиям для эксплуатации системы, тогда Установщик переходит к процедуре установки Программы. Если параметры не соответствуют требованиям для эксплуатации системы, тогда Установщик предоставляет информацию Заказчику с тем, чтобы установить и(или) сконфигурировать все необходимые компоненты.

9. На момент подключения Установщика для установки Программы к мощностям Заказчика, последний гарантирует, что необходимые для установки сервера компоненты не подвержены влиянию правил домена или иных правил домена. В случае если подготовленные компоненты системы находятся у Заказчика в домене, Исполнитель оставляет за собой право выставить счет за время, потраченное на устранение неисправностей, которые явились следствием использования правил домена или каких-либо компонентов домена - сайтов, СУБД или прочих систем.

10. Установщик посредством канала связи подключается к серверу Заказчика и выполняет установку Программы. Обучение персонала использованию Программы, а также консультации не входят в зону ответственности Установщика.

11. Исполнитель по факту оказания услуг составляет и направляет Заказчику два экземпляра Универсального передаточного документа (далее – УПД).

В случае если в течение 5 (пяти) рабочих дней, с момента получения УПД Заказчиком, в адрес Исполнителя не поступает подписанный УПД или мотивированный отказ от его подписания, услуги будут считаться оказанными надлежащим образом, а УПД подписанными Сторонами без претензий.

12. В случае предоставления Заказчиком мотивированного отказа от подписания УПД, Стороны письменно согласовывают срок для устранения недостатков и вновь подписывают УПД.

13. Оплата услуг осуществляется Заказчиком в порядке 100 % предоплаты.

14. В случае одностороннего отказа Заказчика от исполнения Договора в части оказания настоящей услуги, последний обязан оплатить Исполнителю фактически понесенные расходы.

15. Стоимость услуг предоставляется по запросу Заказчика.

**Порядок оказания услуг по удаленному обновлению Программы
на сервере Заказчика по каналу связи.**

1. Стороны согласовали, что настоящая Услуга – удаленное обновление, может быть оказана Исполнителем только при наличии действующей технической поддержки.

2. Срок для удаленного обновления Программы на предоставленный Сервер по Каналу связи составляет 10 (десять) рабочих дней с момента предоставления доступа Исполнителя к Серверу Заказчика по каналу связи.

3. Заказчик подготавливает данные о текущей версии Программы и версии, до которой Исполнитель должен обновить Программу и передает учетные сведения в рамках тикета в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента осуществления предоплаты:

4. Заказчик подготавливает Канал Связи для осуществления доступа к подготовленному Серверу, на котором установлена Программа и передает учетные сведения Исполнителю в рамках тикета в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента осуществления предоплаты.

5. Установщик совместно с ИТ-специалистами Заказчика проводит проверку подключения к Серверу Заказчика.

6. Сервер по своим параметрам должен удовлетворять всем предъявленным к нему требованиям со стороны масштабов Программы и соответствовать требованиям не ниже определенных по следующему адресу (на Сайте Исполнителя): <https://help.megaplan.ru/article/box/requirement>.

7. Исполнитель не несет ответственность:

- за работоспособность предоставленного Заказчиком Сервера;
- за бракованные, устаревшие, вышедшие из строя части Сервера;
- за совместимость Программ третьих лиц с Программой Исполнителя и не гарантирует работоспособность компонентов систем или систем третьих лиц, а также за простои в работе систем, и последствия простоев, которые были вызваны несовместимостью;
- за совместимость предоставленного Заказчиком Сервера с компонентами Системы, используемой ОС, СУБД и пр. компонентов, которые необходимы для работы Программы;
- за действия Установщика по предоставляемым последним услугам, если они не обговорены документально;
- за безопасность Канала Связи, организованного для Доступа, между ресурсами Исполнителя и Заказчика, а также за любые последствия действий вредоносных программ, которые могли попасть через Канал Связи на мощности Заказчика;
- за потерю данных или выход из строя компонентов системы в случае отключение или перебоя электропитания на мощностях Заказчика.

8. Исполнитель не гарантирует оказание услуг и не несет ответственности, в том числе за сроки в случае, если:

- Заказчик по каким-либо причинам не может организовать Канал связи;
- Заказчик по каким-либо причинам не может подготовить настроенный сервер.
- сервер не соответствует требованиям, определенным в п.6 настоящего Приложения.

9. Исполнитель проверяет параметры на Сервере Заказчика на предмет их наличия, версий и прочих элементов соответствия к требованиям для обновления. Если параметры соответствуют требованиям для эксплуатации системы, тогда Установщик переходит к процедуре обновления Программы. Если параметры не соответствуют требованиям для эксплуатации системы, тогда Установщик предоставляет информацию Заказчику с тем, чтобы установить и(или) сконфигурировать все необходимые компоненты.

10. На момент подключения Установщика для обновления Программы к мощностям Заказчика, последний гарантирует, что необходимые для установки сервера компоненты не подвержены влиянию правил домена или иных правил домена. В случае если подготовленные компоненты системы находятся у Заказчика в домене, Исполнитель оставляет за собой право выставить счет за время, потраченное на устранение неисправностей, которые явились следствием использования правил домена или каких-либо компонентов домена - сайтов, СУБД или прочих систем.

11. Установщик посредством канала связи подключается к серверу Заказчика и выполняет обновление Программы. Обучение персонала использованию Программы, а также консультации не входят в зону ответственности Установщика.

12. Исполнитель по факту оказания услуг составляет и направляет Заказчику два экземпляра Универсального передаточного документа (далее – УПД).

В случае если в течение 5 (пяти) рабочих дней, с момента получения УПД Заказчиком, в адрес Исполнителя не поступает подписанный УПД или мотивированный отказ от его подписания, услуги будут считаться оказанными надлежащим образом, а УПД подписанными Сторонами без претензий.

13. В случае предоставления Заказчиком мотивированного отказа от подписания, Стороны письменно согласовывают срок для устранения недостатков и вновь подписывают УПД об оказанных услугах.

14. Оплата услуг осуществляется Заказчиком в порядке 100 % предоплаты.

15. В случае одностороннего отказа Заказчика от исполнения Договора в части оказания настоящей услуги, последний обязан оплатить Исполнителю фактически понесенные расходы.

16. Стоимость услуг предоставляется по запросу Заказчика.

**Порядок оказания услуг по технической поддержке
и информационному сопровождению Программы.**

1. В случае возникновения сбоя в Программе, либо пожеланий по её доработке, Заказчик направляет Исполнителю запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).
2. По своей заявке Заказчик обязуется предоставить Исполнителю иную информацию, необходимую для рассмотрения запроса.
3. Запросы могут быть следующего вида:
 - наличие Инцидента – произошедший сбой в системе у одного сотрудника со стороны Заказчика;
 - наличие Проблемы – сбой в системе, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Программы;
 - запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
 - запрос на развитие – запрос на проведение доработок системы.
4. Запрос направляется Заказчиком через Программу, либо от работников Заказчика из почтового домена Заказчика на электронный адрес support@megaplan.ru.
5. Основной формой оформления запроса является шаблон внутреннего сообщения, находящийся на портале Программы в Помощь/Техподдержка.
6. Исполнитель принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Отправителей, связанные с функционированием Программы. Каждому запросу Исполнитель присваивает номер, классификацию, статус.
7. После отправки сообщения и регистрации его в системе Исполнителя, Отправителю на указанный в Запросе контактный Почтовый ящик отправляется оповещение о регистрации запроса, содержащее уникальный номер запроса. Одному запросу соответствует один уникальный номер.
8. Указанный в п 6. настоящего Приложения уникальный номер запроса является основной единицей учета запроса и при последующих коммуникациях по поводу проведения работ следует указывать данный уникальный номер. Запрос обрабатывается в течение 3-х рабочих дней.
9. Исполнитель оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса Заказчика. Заказчик в этом случае обязуется предоставить информацию, включая журнал событий из компонентов, текстовые пакеты html и прочие необходимые атрибуты систем.
10. На период уточнения информации, согласно п. 9 настоящего Приложения, срок выполнения запроса(ов) Заказчика приостанавливается до момента предоставления запрашиваемой информации Исполнителю.
11. При выполнении Исполнителем запроса Заказчику из системы обработки запросов автоматически уходит оповещение об этом.
12. Исполнитель обязан выполнить проверку предложенных решений со стороны технической поддержки и в дальнейшем оповестить о том, оказались ли предложенные решения исчерпывающими для решения запроса, по которому они были предоставлены.
13. Запрос считается закрытым и все действия по нему выполненными при наступлении любого из нижеперечисленных обстоятельств:
 - если Отправитель подтверждает его выполнение в течение 4 (четырёх) дней с момента разрешения вопроса;
 - если Отправитель не подтверждает его выполнение по истечении 4 (четырёх) дней с момента отправки оповещения об оказанных услугах.
14. Исполнитель не отслеживает выполнение закрытых запросов.
15. Исполнитель не обязан предоставлять техническую поддержку Заказчику после окончания срока действия данного Договора, в том числе не обязан принимать от него запросы.
16. Исполнитель не обязан осуществлять техническую поддержку платформы Заказчика: физического сервера, компонентов операционной системы, web-сервиса, сервера управления базами данных и прочих атрибутов платформы.
17. Виды технической поддержки и перечень входящих в нее услуг указаны на сайте Исполнителя по адресу: <https://help.megaplan.ru/article/IQ/service/paidservice>.
18. Заказ на оформление технической поддержки осуществляется посредством запроса от уполномоченного представителя Заказчика по электронной почте, направленного в адрес

уполномоченного представителя Исполнителя.

19. В заказе указывается вид технической поддержки и ее стоимость.

20. На основании заказа формируются счет и Универсальный передаточный документ (далее – УПД).

21. В момент оплаты услуг Исполнитель составляет и направляет Заказчику УПД.

В случае если в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения Заказчиком УПД, Исполнитель не получит подписанный УПД или мотивированный отказ от его подписания, услуги будут считаться оказанными надлежащим образом, а УПД подписанными Сторонами без претензий.

22. В случае предоставления Заказчиком мотивированного отказа от подписания УПД, Стороны письменно согласовывают срок для устранения недостатков и вновь подписывают УПД.

23. Оплата услуг осуществляется Заказчиком в порядке 100% предоплаты.

24. В случае одностороннего отказа Заказчика от исполнения Договора в части оказания настоящей услуги, последний обязан оплатить Исполнителю фактически понесенные расходы. Стоимость услуг предоставляется по запросу Заказчика.

25. Заказчик вправе самостоятельно устанавливать обновления Программы, вышедшие в течение срока действия услуги по технической поддержке. Заказчик самостоятельно отслеживает выпуск обновлений в Администраторской панели или в Личном кабинете на сайте Исполнителя – www.megaplan.ru.

26. Заказчику запрещено выполнять самостоятельно или поручать третьим лицам выполнение следующих действий в отношении Программы и ее системных компонентов:

- вносить изменения в структуру и/или содержимое базы данных Программы;
- вмешиваться в работу Программы;
- изменять модули ядра системы или модули Программы;
- вмешиваться в работу ключевых программных компонентов системы и Программы;

27. В случае нарушения Заказчиком п.22 настоящего Приложения, Исполнитель имеет право не обрабатывать запросы Заказчика. При этом у Заказчика остается доступ к обновлениям Программы до окончания оплаченного срока технической поддержки.

**Порядок использования подписки на оказание консультационных услуг
по правилам и порядку работы с Программой (далее - Подписка).**

1. Место оказания услуг согласовывается Сторонами, исходя из того, что оно может быть следующим:

- офис Исполнителя;
- офис Заказчика, при составе группы при любом количестве человек, которым оказываются услуги;
- онлайн-семинар (вебинар) в сети Интернет в режиме реального времени, при составе группы в любом количестве человек, которым оказываются услуги;

2. Срок действия Подписки — 2 (два) месяца без автоматической пролонгации на следующие периоды.

2.1. В срок действия Подписки Заказчик имеет право получать общие консультации по функциональным возможностям Программы посредством электронной почты. Запрос на предоставление консультаций направляется Заказчиком через Программу, либо от работников Заказчика из почтового домена Заказчика на электронный адрес support@megaplan.ru.

2.2. В срок действия Подписки Заказчик имеет право получать индивидуальные консультации по работе, обучению и настройке Программы посредством вебинара или личного присутствия в соответствии с п.1 Приложения и в пределах количества часов, входящих в Подписку. Заказчик имеет право использовать часы, включенные в Подписку, на следующие индивидуальные консультации:

- обучение сотрудников Заказчика по работе в Программе;
- настройка Программы с учетом пожеланий Заказчика, но в рамках существующих функциональных возможностей;
- аудит качества работы Заказчика с Программой;
- иные услуги, согласованные сторонами.

3. В случае возникновения необходимости в индивидуальной консультации в пределах срока действия Подписки и при наличии неизрасходованных часов, Заказчик направляет Исполнителю запрос на оказание индивидуальных консультаций. После получения такого запроса Стороны согласовывают способ и порядок оказания услуг. Стороны согласились округлять фактическое время оказания каждой индивидуальной консультации до получаса в большую сторону.

4. Заказчик самостоятельно отслеживает число неизрасходованных часов, предназначенных для оказания индивидуальных консультаций, в пределах срока действия Подписки. В случае, если к моменту окончания срока действия Подписки у Заказчика остались неизрасходованные часы индивидуальных консультаций, то они не переносятся на следующие периоды Подписки.

5. Заказ на оформление Подписки осуществляется посредством запроса от уполномоченного представителя Заказчика по электронной почте, направленного в адрес уполномоченного представителя Исполнителя.

6. В заказе указывается вид Подписки, количество часов индивидуальных консультаций, включенных в нее, и размер абонентской платы за Подписку.

7. На основании заказа формируются счет и Универсальный передаточный документ (далее – УПД).

8. В момент оплаты услуг Исполнитель составляет и направляет Заказчику Универсальный передаточный документ (далее – УПД). В случае если в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения Заказчиком УПД, Исполнитель не получит подписанный УПД или мотивированный отказ от его подписания, услуги будут считаться оказанными надлежащим образом, а УПД подписанными Сторонами без претензий.

9. В случае предоставления Заказчиком мотивированного отказа от подписания УПД, Стороны письменно согласовывают срок для устранения недостатков и вновь подписывают УПД в порядке, определенном в п. 8 настоящего Приложения.

10. Оплата услуг осуществляется Заказчиком в порядке 100 % предоплаты.

11. В случае одностороннего отказа Заказчиком от исполнения Договора в части оказания настоящей услуги, последний обязан оплатить Исполнителю фактически понесенные расходы.

12. Стоимость услуг предоставляется по запросу Заказчика.

Порядок оказания услуг переносу базы данных.

1. В случае возникновения необходимости перенести базу данных Программы с одного аккаунта на другой, Заказчик направляет Исполнителю запрос. В случае наличия технической возможности Исполнитель подтверждает Заказчику возможность оказания услуги.

2. Срок для переноса базы данных Программы на предоставленный аккаунт Заказчика по Каналу связи, составляет 10 (десять) рабочих дней с момента предоставления доступа Исполнителю к аккаунту по Каналу связи.

3. Установщик посредством канала связи подключается к аккаунту Заказчика и выполняет перенос базы данных. Обучение персонала использованию Программы, а также консультации не входят в зону ответственности Установщика.

4. Исполнитель по факту оказания услуг составляет и направляет Заказчику два экземпляра Универсального передаточного документа (далее – УПД).

В случае если в течение 5 (пяти) рабочих дней, с момента получения УПД Заказчиком, в адрес Исполнителя не поступает подписанный УПД или мотивированный отказ от его подписания, услуги будут считаться оказанными надлежащим образом, а УПД подписанными Сторонами без претензий.

5. В случае предоставления Заказчиком мотивированного отказа от подписания УПД, Стороны письменно согласовывают срок для устранения недостатков и вновь подписывают УПД в порядке, определенном Сторонами в п. 4 настоящего Приложения.

6. Оплата услуг осуществляется Заказчиком в порядке 100 % предоплаты.

7. В случае одностороннего отказа Заказчика от исполнения Договора в части оказания настоящей услуги, последний обязан оплатить Исполнителю фактически понесенные расходы.

8. Стоимость услуг предоставляется по запросу Заказчика.

Порядок оказания услуг по изменению названия аккаунта.

1. В случае возникновения необходимости изменить название аккаунта, Заказчик направляет Исполнителю запрос. В случае наличия технической возможности Исполнитель подтверждает Заказчику возможность оказания услуги.

2. Срок для изменения названия аккаунта, составляет 5 (пять) рабочих дней с момента предоставления оплаты выставленного Исполнителем счета.

3. Установщик посредством канала связи подключается к аккаунту Заказчика и выполняет изменение названия аккаунта. Обучение персонала использованию Программы, а также консультации, не входят в состав услуг Исполнителя, оказываемых в соответствии с настоящим Приложением.

4. Исполнитель по факту оказания услуг составляет и направляет Заказчику два экземпляра Универсального передаточного документа (далее – УПД).

В случае если в течение 5 (пяти) рабочих дней, с момента получения УПД Заказчиком, в адрес Исполнителя не поступает подписанный УПД или мотивированный отказ от его подписания, услуги будут считаться оказанными надлежащим образом, а УПД подписанными Сторонами без претензий.

5. В случае предоставления Заказчиком мотивированного отказа от подписания УПД, Стороны письменно согласовывают срок для устранения недостатков и вновь подписывают УПД, в порядке, определенном Сторонами в п. 4 настоящего Приложения.

6. Оплата услуг осуществляется Заказчиком в порядке 100 % предоплаты.

7. В случае одностороннего отказа Заказчика от исполнения Договора в части оказания настоящей услуги, последний обязан оплатить Исполнителю фактически понесенные расходы.

8. Стоимость услуг предоставляется по запросу Заказчика.

Порядок оказания услуг активации аккаунта с сохранением базы данных.

1. В случае возникновения необходимости активировать аккаунт с сохранением базы данных Программы, Заказчик направляет Исполнителю запрос. В случае наличия технической возможности Исполнитель подтверждает Заказчику возможность оказания услуги.
2. Срок для активации аккаунта с сохранением базы данных Программы на предоставленный аккаунт Заказчика по Каналу связи, составляет 10 (десять) рабочих дней с момента предоставления доступа Исполнителю к аккаунту по Каналу связи.
3. Установщик посредством канала связи подключается к аккаунту Заказчика и выполняет активацию аккаунта с сохранением базы данных. Обучение персонала использованию Программы, а также консультации не входят в зону ответственности Установщика.
4. Исполнитель по факту оказания услуг составляет и направляет Заказчику два экземпляра Универсального передаточного документа (далее – УПД).
В случае если в течение 5 (пяти) рабочих дней, с момента получения УПД Заказчиком, в адрес Исполнителя не поступает подписанный УПД или мотивированный отказ от его подписания, услуги будут считаться оказанными надлежащим образом, а УПД подписанными Сторонами без претензий.
5. В случае предоставления Заказчиком мотивированного отказа от подписания УПД, Стороны письменно согласовывают срок для устранения недостатков и вновь подписывают УПД в порядке, определенном Сторонами в п. 4 настоящего Приложения.
6. Оплата услуг осуществляется Заказчиком в порядке 100 % предоплаты.
7. В случае одностороннего отказа Заказчика от исполнения Договора в части оказания настоящей услуги, последний обязан оплатить Исполнителю фактически понесенные расходы.
8. Стоимость услуг предоставляется по запросу Заказчика.