

**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.masterscada.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.masterscada.ru](http://www.masterscada.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**

- 6.1. 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.masterscada.ru](http://www.masterscada.ru);
  - 6.1.5. Оказать Услуги в сроки, предусмотренные настоящим Договором;
  - 6.1.6. 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;
  - 6.3.3. 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**

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

## **8. ФОРС-МАЖОРНЫЕ ОБСТОЯТЕЛЬСТВА**

**8.1.** 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).

**8.2.** 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)

<b>Наименование услуги</b>	<b>Тарифный план «Средний»</b>	<b>Тарифный план «Максимальный»</b>
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