Ред.№1 от 02.12.2024 г.

УТВЕРЖДЕНО
ООО «МПС софт»
Генеральный директор В.П. Ольхов
ОГРН 1127746460434 ИНН 7733805552 КПП 771401001
125124, город Москва, Муниципальный округ Беговой вн. тер. г.,
ул. 3-я Ямского поля, д. 2, к. 3, этаж/пом./ком. 2/II/1

ДОГОВОР

РАСШИРЕННОЙ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ
(публичная оферта)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий документ является официальным публичным предложением (публичной офертой) ООО «МПС софт», 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» – материальный носитель (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.

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 не позднее 7 (седьмого) числа месяца, следующего за месяцем окончания срока оказания услуг, обязан направить оригиналы документов, подтверждающих факт оказания услуги (подписанные Исполнителем акты оказания услуг и/или универсальные передаточные документы (УПД)).

4.5. Документы, подтверждающие факт оказания услуги, должны быть оформлены на имя Заказчика.

4.6. Заказчик в течение 3 (трех) календарных дней, считая со дня, следующего за датой получения документов, но в любом случае до 10 (десятого) числа месяца, следующего за месяцем оказания услуг, обязан рассмотреть и направить Исполнителю подписанный Акт оказания услуг или мотивированный письменный отказ от приемки услуг.

4.7. В случае мотивированного отказа Заказчика от приемки услуг, им составляется перечень замечаний и сроков их устранения. Устранения указанных замечаний производятся Исполнителем за свой счет при условии, что они не выходят за пределы перечня услуг указанных в настоящем Договоре.

Повторная приемка результатов оказания услуг после устранения замечаний осуществляется в порядке, установленном для первоначальной сдачи-приемки услуг.

4.8. Услуги по настоящему Договору считаются оказанными и принятыми Заказчиком после подписания Заказчиком Акта оказания услуг.

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;

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.

7.2. За нарушение Исполнителем сроков исполнения обязательств по предоставлению оригиналов документов в соответствии с п. 4.4 настоящей Оферты Заказчик имеет право потребовать от Исполнителя уплаты пени в размере 0,01% от суммы Сертификата, за каждый день просрочки, но не более 10% (десяти) от суммы Сертификата. Стороны договорились, что в случае нарушения Исполнителем сроков исполнения обязательств по предоставлению документов в соответствии с пунктом 4.4 настоящей Оферты для целей расчета пеней, указанных в настоящем пункте, суммой неисполненного Исполнителем обязательства считается сумма, которая должна быть указана в документах.

7.3. За нарушение Заказчиком сроков исполнения обязательств по предоставлению оригиналов документов в соответствии с пунктом 4.6 настоящей Оферты Исполнитель имеет право потребовать от Заказчика уплаты пени в размере 0,01% от суммы настоящей Оферты, но не более 10% от суммы настоящей Оферты. Стороны договорились, что в случае нарушения Заказчиком сроков исполнения обязательств по предоставлению документов в соответствии с пунктом 4.6 настоящей Оферты для целей расчета пеней, указанных в настоящем пункте, суммой неисполненного Заказчиком обязательства считается сумма, которая должна быть указана в документах, подтверждающих факт оказания услуг.

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 «МПС софт»
ОГРН 1127746460434
ИНН/КПП 7733805552/771401001
Юридический адрес: 125124, город Москва,
Муниципальный округ Беговой вн. тер. г., ул. 3-я
Ямского поля, д. 2, к. 3, этаж/пом./ком. 2/II/1.
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 по умолчанию**	**Тарифный план «Средний»**	**Тарифный план «Максимальный»**
Возможность приобретения для редакций (только после прохождения курса на IEK Academy)	Все редакции	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	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)	12	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 «МПС софт»
*** После обязательного прохождения вводного и обзорного обучения. Подключение к чату бессрочно