

## ДОГОВОР ОБ ОКАЗАНИИ УСЛУГ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Общество с ограниченной ответственностью "НЕТШЕНС ДЕВЕЛОПМЕНТ", в лице генерального директора Атрашкова Артема Геннадьевича, действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем "Исполнитель", настоящим предлагает любому юридическому лицу или ИП, признаваемому в соответствии с законодательством Российской Федерации (далее — «Заказчик»), заключить договор оказания услуг (далее — «Договор») на условиях настоящей публичной оферты в соответствии со ст. 435 и п. 2 ст. 437 Гражданского кодекса РФ. Акцептом настоящей оферты считается совершение Заказчиком действий, свидетельствующих о безоговорочном согласии с ее условиями, а именно: оплата выставленного Счета, регистрация в системе учета Исполнителя или начало использования Услуг.

### 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Исполнитель обязуется оказывать Заказчику услуги по техническому мониторингу, сопровождению и плановой поддержке веб-приложений Заказчика, разработанных исключительно с использованием стеков Next.js, Django и Payload CMS (далее — «Приложения»), а Заказчик обязуется оплачивать эти услуги в порядке и на условиях настоящего Договора.

1.1.1. Исполнитель вправе оказывать Заказчику услуги хостинга на базе инфраструктуры ООО "ТаймВеб" (<https://timeweb.cloud>). Конкретные параметры услуг определяются в Счете на оплату. Акцептуя Счет, Заказчик соглашается с условиями оферты ООО "ТаймВеб", размещенной по адресу: <https://timeweb.cloud/legal/offer>. Исполнитель не несет ответственности за нарушения в работе услуг, предоставляемых ООО "ТаймВеб".

1.2. Основной объем услуг в рамках настоящего Договора включает:

1.2.1. Подключение и настройка системы мониторинга ошибок и производительности поддерживаемых Приложений.

1.2.2. Реагирование на инциденты:

- Критические (Critical) инциденты: Немедленное реагирование и устранение в рабочее время Исполнителя.

- Инциденты со средним (Medium) приоритетом и ниже: Фиксация, анализ и включение в список плановых работ.

1.2.3. Ежемесячное выполнение работ по устранению незначительных инцидентов (Medium и ниже), обнаруженных в ходе мониторинга, в соответствии с графиком, согласованным с заказчиком.

1.2.4. Предоставление Заказчику регулярных ежемесячных отчетов, содержащих:

- Обзор произошедших инцидентов и выполненных работ.
- Анализ технического состояния Приложения.
- Рекомендации по улучшению стабильности, производительности и безопасности Приложения.
- Рекомендации по оптимизации конверсии на основе технического анализа.

1.2.5. Предоставление консультаций Заказчику по вопросам, связанным с поддержкой и развитием Приложения, в объеме, согласованном Сторонами.

1.2.6. Услуги оказываются в рамках одного из тарифных планов:

- «Мониторинг» (8 000 рублей в месяц): Включает услуги по пп. 1.2.1, 1.2.4. Устранение инцидентов (п. 1.2.2) оплачивается отдельно на основании счёта, согласованного с Заказчиком.

- «Полное сопровождение» (19 000 рублей в месяц): Включает услуги по пп. 1.2.1, 1.2.2, 1.2.4 в полном объёме. Количество инцидентов для устранения не ограничено.

1.3. Услуги по настоящему Договору не включают:

- Разработку новых функциональных возможностей Приложения.
- Дизайн-работы.
- Контент-менеджмент.
- Работы, вызванные изменением стека технологий Приложения или значительным изменением его архитектуры без согласования с Исполнителем.

- Работы, необходимые вследствие действий третьих лиц или Заказчика, нарушающих стандартные условия эксплуатации Приложения.

1.4. Реагирование на критические инциденты осуществляется в течение 2 (двух) рабочих часов с момента их обнаружения. Полные условия Соглашения об уровне сервиса (далее - SLA) опубликованы на сайте Исполнителя (<https://admin.netsions.ru/api/legalFiles/file/supportSLA.pdf>) в открытом доступе и являются неотъемлемой частью договора.

1.5. Стороны согласовывают ответственных лиц и основные каналы связи для оперативного взаимодействия (email, чат, система тикетов) для решения вопросов, связанных с оказанием услуг по Договору.

1.6. Исполнитель обязуется предоставлять регулярные отчеты в соответствии с п. 1.2.4. и оформлять Акт сдачи-приемки оказанных услуг по итогам каждого Расчетного периода (п. 2.1).

1.7. Исполнитель обязуется уведомлять Заказчика о любых факторах, которые могут привести к срыву согласованного графика плановых работ или параметров SLA, и согласовывать новые сроки.

## **2. РЕГЛАМЕНТ ОБСЛУЖИВАНИЯ**

2.1. Настоящий Договор устанавливает условия оказания услуг технической поддержки Приложений и/или услуг хостинга. Расчетным периодом для оказания услуг и оплаты является 30 дней (далее – Расчетный период).

2.2. Услуги оказываются в объеме, соответствующем выбранному Заказчиком тарифу поддержки (п. 1.2.6) и/или конфигурации хостинга, указанной в Счете.

2.3. Не позднее первого дня Расчетного периода Исполнитель выставляет Заказчику Счет на оплату услуг предстоящего периода.

2.4. Оплата Счета означает согласие Заказчика с объемом и стоимостью услуг на соответствующий Расчетный период.

2.5. По окончании Расчетного периода Исполнитель направляет Заказчику:

- Отчет об оказанных услугах;
- Акт сдачи-приемки оказанных услуг.

2.6. Услуги, не включенные в основной объем (п. 1.3), оказываются на основании отдельного Счета, оплачиваемого Заказчиком.

## **3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

3.1. Исполнитель обязуется:

3.1.1. Оказывать услуги в соответствии с условиями Договора.

3.1.2. Информировать Заказчика о факторах, препятствующих выполнению работ.

3.1.3. Предоставлять отчетность в установленные сроки.

3.2. Исполнитель вправе:

3.2.1. Запрашивать необходимую информацию и доступы для оказания услуг.

3.2.2. Приостановить оказание услуг при нарушении сроков оплаты.

3.2.3. Отказаться от выполнения работ, не входящих в основной объем услуг.

3.3. Заказчик обязуется:

3.3.1. Своевременно оплачивать услуги.

3.3.2. Предоставлять необходимые доступы к Приложениям и серверам.

3.3.3. Своевременно согласовывать объемы работ.

3.4. Заказчик вправе:

3.4.1. Требовать оказания услуг в соответствии с условиями Договора.

3.4.2. Получать отчетность о выполненных работах.

3.4.3. Заказывать дополнительные услуги на условиях Договора.

#### **4. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**

4.1. Стоимость услуг технической поддержки определяется выбранным Заказчиком тарифным планом согласно п. 1.2.6. Стоимость услуг хостинга указывается в соответствующем Счете на оплату.

4.2. Исполнитель направляет Заказчику Счет на оплату услуг предстоящего Расчетного периода не позднее его первого дня.

4.3. Заказчик оплачивает Счет в течение 3 (трех) рабочих дней с даты его получения. Оплата считается произведенной с момента поступления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

4.4. При неуплате Счета в установленный срок Исполнитель вправе приостановить оказание услуг до момента полной оплаты задолженности.

4.5. Услуги, не включенные в основной объем (п. 1.3), оплачиваются Заказчиком на основании отдельного Счета в течение 3 рабочих дней с даты его получения.

4.6. Исполнитель в одностороннем порядке вправе изменить тарифный план Заказчика на действующий публичный тарифный план с иной стоимостью и/или объемом Услуг в случае роста нагрузки или количества технических ошибок проекта, влияющих на качество предоставляемых услуг, уведомив Заказчика за 10 дней.

#### **5. ПОРЯДОК СДАЧИ И ПРИЕМКИ УСЛУГ**

5.1. Оказанные услуги считаются принятыми Заказчиком в полном объеме и надлежащего качества при одновременном выполнении следующих условий:

- Исполнитель направил Заказчику Отчет и Акт сдачи-приемки;
- Заказчик произвел оплату услуг за соответствующий Расчетный период.

5.2. В случае наличия претензий к качеству услуг Заказчик обязан направить мотивированный отказ от подписания Акта в течение 5 рабочих дней с даты его получения. В отсутствие отказа в указанный срок услуги считаются принятыми Заказчиком без замечаний.

#### **6. КОНФИДЕНЦИАЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ**

6.1. Стороны обязуются сохранять конфиденциальность информации, полученной при исполнении Договора и признаваемой конфиденциальной.

6.2. Обязательства конфиденциальности не распространяются на информацию:

- Ставшую общедоступной;
- Полученную от третьих лиц без обязательств о конфиденциальности;
- Подлежащую раскрытию по требованию закона.

6.3. Исполнитель вправе свободно использовать любые результаты, данные и показатели, полученные при оказании услуг по настоящему Договору, в маркетинговых, рекламных и аналитических целях, за исключением информации, составляющей коммерческую тайну согласно п. 6.3.1, включая:

- Публикацию кейсов и отзывов;
- Упоминание Заказчика в списке клиентов;
- Использование обезличенных статистических данных.

6.3.1. Запрещается раскрытие информации, составляющей коммерческую тайну Заказчика, в частности:

- Абсолютных финансовых показателей (выручка, прибыль, убытки);
- Уникальных технических решений, архитектуры или критичных уязвимостей;
- Персональных данных пользователей/клиентов.

6.4. Запрещается раскрытие информации, составляющей коммерческую тайну Заказчика, определяемую в соответствии с ФЗ-98 "О коммерческой тайне".

6.5. Обязательства конфиденциальности действуют в течение 1 года после прекращения Договора.

## 7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

7.1. Ответственность Исполнителя ограничивается стоимостью услуг за последний расчетный период.

7.2. Исполнитель не несет ответственности за упущенную выгоду и косвенные убытки.

7.3. За нарушение сроков оплаты Заказчик уплачивает пеню в размере 0,1% от суммы долга за каждый день просрочки.

7.4. Стороны освобождаются от ответственности при наступлении обстоятельств непреодолимой силы.

## 8. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

8.1. Споры разрешаются путем переговоров. При недостижении согласия спор подлежит разрешению в суде по месту нахождения Исполнителя.

## 9. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

9.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение обязательств по Договору при наступлении обстоятельств непреодолимой силы.

9.2. Сторона, подвергшаяся действию таких обстоятельств, обязана уведомить другую Сторону в течение 5 рабочих дней.

9.3. При продолжительности обстоятельств непреодолимой силы более 30 дней любая из Сторон вправе расторгнуть Договор.

## 10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

10.1. Договор регулируется законодательством Российской Федерации.

10.2. Изменения к Договору действительны в письменной форме.

10.3. Любая из Сторон вправе расторгнуть Договор, уведомив другую Сторону за 30 календарных дней.

10.4. Уведомления направляются по электронной почте или на юридические адреса Сторон.

10.5. Датой получения уведомления считается:

- по email - дата отправки

- по почте - 3-й рабочий день после отправки

10.6. Изменение условий Договора:

10.6.1. Исполнитель вправе в одностороннем порядке изменять условия настоящей публичной оферты.

10.6.2. Новая редакция оферты вступает в силу с момента её публикации на сайте Исполнителя по адресу: <https://admin.netsions.ru/api/legalFiles/file/support.pdf> (<https://netsions.ru/documents>).

10.6.3. Заказчик обязуется самостоятельно отслеживать изменения условий. Продолжение использования Услуг после вступления в силу новой редакции считается полным и безоговорочным акцептом новых условий Заказчиком.

10.7. Стоимость услуг указывается в рублях Российской Федерации, не включает НДС.

## 11. АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ

Полное наименование организации:	Общество с ограниченной ответственностью "НЕТШЕНС ДЕВЕЛОПМЕНТ"
----------------------------------	---

Юридический адрес:	127018, г. Москва, ул Складочная, д 4, помещение 253к
ОГРН:	12577 00122 371
ИНН:	9715 5072 11
КПП:	771 501 001
Наименование банка:	ООО "Банк Точка"
Расчётный счёт:	4070 2810 5200 0019 2426
Корреспондентский счет:	3010 1810 7453 7452 5104
БИК:	044 525 104
Сайт:	<a href="https://netsions.ru">https://netsions.ru</a>
Эл. почта:	office@netsions.ru