

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 или физическому лицу, 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.

1.3. 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 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 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, опубликованным на сайте Исполнителя. Стоимость услуг хостинга указывается в соответствующем Счете на оплату.
- 4.2. Исполнитель выставляет 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.

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, 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 0,05% 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

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:	https://netsions.ru

Эл. почта:

office@netsions.ru