

Настоящий документ в соответствии с п. 2 ст. 437 ГК РФ является официальным предложением Исполнителя заключить договор оказания услуг по сопровождению Программного Комплекса Заказчика, на условиях, изложенных ниже в тексте публичной оферты ниже (далее – «Офера»). Настоящая Офера адресована организациям или индивидуальным предпринимателям, применяющим контрольно-кассовую технику, заключается путем акцепта Заказчиком настоящей Оферты, без подписания договора на бумажном носителе. Акцепт Заказчиком Оферты в виде совершения действий, указанных в п. 6.2 Оферты подтверждает полное и безоговорочное принятие Заказчиком Оферты.

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1 Предметом Договора, заключаемого Заказчиком путем присоединения к настоящей Офере через совершение конклюдентных действий, предусмотренных настоящей Оферты, является оказание услуг по сопровождению Программного Комплекса Заказчика (далее ПК) по выбранному Заказчиком тарифу. Перечень услуг, входящих в выбранный Заказчиком тариф, условия оказания услуг представлены на сайте <https://trade-drive.ru/services/maintenance/abonnement/>.

2. ХАРАКТЕРИСТИКА И ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ

2.1 Исполнитель выставляет счет на основании данных, предоставленных Заказчиком и согласованных с Исполнителем. Согласование проходит по электронной почте

2.2 Под обслуживанием ПК понимается выполнение следующих работ:

2.2.1 Сопровождение программ для ЭВМ (далее ПО) включает:

- Консультации по телефону по вопросам корректности работы ПО и оборудования;
- Консультации пользователей по самостоятельному выполнению резервных копий Информационных баз
- Консультации по работе с вычислительной техникой и диагностика неисправностей
- Консультации по ведению автоматизированного складского учета в рамках типовых ПО;
- Администрирование информационных баз ПО, создание наборов интерфейсов и наборов прав пользователей;

В состав услуг по сопровождению не входят услуги, связанные с обслуживанием программного обеспечения, явно неуказанного в договоре, ремонтом силовой электропроводки, электроарматуры, заземляющих контуров и магистралей, подведенных к технике.

В состав работ по сопровождению так же не входят:

- работы по программированию;
- проверка актуальности антивирусных баз и полная антивирусная проверка;
- работы по восстановлению ПО при сбое питания и пр. по вине Заказчика;
- настройка обмена между конфигурациями;
- подключение нового оборудования;
- обучение сотрудников

2.3 Периодом абонентского обслуживания (далее Период Обслуживания), в течение которого производятся учет и оплата выполненных работ, является – один календарный месяц.

2.4 Все работы по настоящему Договору (пункт 2.3 настоящего раздела), Исполнитель выполняет на основании заданий (заявок), полученных от Заказчика. При подаче заявки, Заказчик обязан указать:

- название Заказчика, адрес;
- имя, фамилия и контактный телефон представителя Заказчика, оформившего заявку;
- описание требуемых работ;
- указание на необходимость срочного выполнения работ;

2.5 Время приема Заявок, способ их подачи, а также срок выполнения работ, определяется тарифным планом обслуживания, указанным в п. 1.1 Договора.

2.6 Общая продолжительность работ и количество выездов специалистов Исполнителя в течение Периода Обслуживания определяется тарифным планом обслуживания.

2.7 Время, отработанное Исполнителем в Период Обслуживания дополнительно, а также дополнительные выезды к Заказчику, и все экстренные выезды оплачиваются Заказчиком отдельно, в соответствии с расценками тарифного плана.

2.8 Связь с Исполнителем осуществляется по телефонам, указанным в Приложении №1.

2.9 Учет времени, затраченного Исполнителем на выполнение работ по Договору, производится в соответствии с разделом 5 данного договора.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ.

3.1 Исполнитель обязуется производить обслуживание ПК в соответствии с условиями п. 2 настоящего Договора.

3.2 Исполнитель приступает к выполнению работ по заявке только после согласования с Заказчиком объема работ и плана-графика их выполнения.

3.3 По поручению Исполнителя работы по Договору выполняют один или несколько ответственных сотрудников Исполнителя. В случае если работа ведется несколькими представителями Исполнителя, время работы каждого из них учитывается отдельно.

3.4 В течение срока действия договора Исполнитель предоставляет консультации сотрудникам Заказчика по использованию ПК по телефону или электронной почте.

3.5 Исполнитель обеспечивает сохранность оборудования, программного обеспечения, технической документации, переданной Заказчиком.

3.6 Исполнитель не производит монтаж, наладку, настройку или ремонт элементов АК, в случае если в соответствии с технической документацией или иными положениями данные работы должны производится заводом-изготовителем или специально указанной организацией.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЗАКАЗЧИКА.

- 4.1** Заказчик своевременно оплачивает работу Исполнителя в размере и сроки, предусмотренные в **разделе 6** настоящего Договора.
- 4.2** Заказчик вправе в любое время проверять ход и качество работ, выполняемых Исполнителем, непосредственно не вмешиваясь в его деятельность.
- 4.3** Заказчик принимает на себя обязательства своевременно предоставить Исполнителю всю необходимую информацию для выполнения работ.
- 4.4** Заказчик предоставляет в распоряжение Исполнителя оборудование, программное обеспечение из состава ПК с соответствующей технической документацией, необходимые для выполнения работ по настоящему Договору.
- 4.5** Заказчик обеспечивает своевременное присутствие своих сотрудников, ответственных за формулировку требований к выполняемым работам, за приемку работ, включая консультационные услуги, выполняемые Исполнителем.
- 4.6** В процессе эксплуатации ПК Заказчик обязан ежедневно создавать архивную копию базы данных, с тем чтобы исключить потерю данных по независящим от Сторон причинам. Архивная копия создается и хранится на носителе, отличном от носителя рабочей базы данных. Заказчик обязан выделить сотрудника, ответственного за создание, хранение и своевременное предоставление архивной копии.
- 4.7** В случае сбоя в базе данных ПК или в обслуживающей эту базу данных программе, Заказчик обязан предоставить Исполнителю последнюю сделанную архивную копию для выполнения работ по восстановлению работоспособности комплекса.
- 4.8** Заказчик обязан подписывать Исполнителю Журналы регистрации работ по мере их представления сотрудниками Исполнителя.
- 4.9** В случае отсутствия на объекте Заказчика ответственного лица, на имя которого оформлена доверенность на право подписи актов сдачи-приемки работ по данному договору, Исполнитель вправе отказать Заказчику в осуществлении выезда. Экстренный выезд в таких случаях не осуществляется.
- 4.10** Заказчик обязан соблюдать лицензионную политику компании ООО «1С» и правила информационно-технологического сопровождения (иметь действующий договор 1С:ИТС). Условия информационно-технологического сопровождения указаны на сайте <http://1c.ru/rus/support/its/>.

5. УЧЕТ РАБОЧЕГО ВРЕМЕНИ И ПОРЯДОК СДАЧИ-ПРИЕМКИ РАБОТ.

- 5.1** Учет рабочего времени и выполненных работ ведется Сторонами путем заполнения Журнала регистрации работ. В случае если работы ведутся несколькими сотрудниками Исполнителя, Журналов регистрации работ может быть несколько, по одному на каждого сотрудника Исполнителя.
- 5.2** Журнал регистрации работ составляется и подписывается уполномоченными представителями Сторон по мере выполнения работ и содержит следующие сведения
- Дату/время начала и окончания работ;
 - Фамилию специалиста Исполнителя, выполнившего работу;
 - Перечень выполненных работ (проведенных настроек) и указания на необходимость их продолжения, либо на их завершение и приемку Заказчиком;
 - Количество затраченного рабочего времени.
- 5.3** При проведении работ вне Офиса Заказчика, Исполнитель отчитывается за выполненный объем при очередном посещении Заказчика и оценивает объем произведенных работ в часах, о чем производится запись в Журнале регистрации работ.
- 5.4** Оригиналы Журналов регистрации работ хранятся у Исполнителя.
- 5.5** Ежеквартально (в последний день отчетного периода) Исполнитель формирует односторонний Акт сдачи-приемки выполненных работ (оказанных услуг) в отчетном периоде.
- 5.6** Работы считаются выполненными Исполнителем надлежащим образом и принятыми Заказчиком в указанном в Акте объеме, если в течение 5 (Пяти) рабочих дней по завершении отчетного периода Исполнитель не получил от Заказчика мотивированных письменных возражений.
- 5.7** Заказчик, принявший работу Исполнителя без проверки, лишается права ссылаться на недостатки работы, которые могли и должны были быть установлены при обычных условиях приемки работ по настоящему Договору (явные недостатки).
- 5.8** Заказчик, обнаруживший после приемки работы отступления от условий настоящего Договора или иные недостатки, которые не могли быть установлены при обычном способе приемки (скрытые недостатки), обязан известить об этом Исполнителя в разумный срок по мере их обнаружения.
- 5.9** При уклонении Заказчика от принятия выполненной по настоящему Договору работы и, если такое уклонение повлекло за собой просрочку Исполнителем сдачи произведенной по Договору работы, риск случайной гибели или случайного повреждения результатов выполненной работы признается перешедшим к Заказчику с момента, когда сдача-приемка работы по условиям настоящего Договора должна была состояться.
- 5.10** В случае, если в течение Периода Обслуживания Заказчик направил Исполнителю заявок меньше, чем предусмотрено тарифным планом, то работы Исполнителя считаются выполненными в полном объеме. В этом случае, по окончании месяца осуществляется профилактический выезд сотрудника Исполнителя на территорию Заказчика.

6. РАЗМЕР И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ ИСПОЛНИТЕЛЯ

- 6.1** Стоимость работ по сопровождению в течение Периода Обслуживания, в соответствии с условиями пункта 2 настоящего договора выражена в Рублях РФ и определяются схемой обслуживания, согласованной в счете.

6.2 Оплата работ Исполнителя производится не позднее 5 (Пять) календарных дней с момента выставления Заказчику счёта.

6.3 Моментом оплаты считается день прихода денег на расчетный счет Исполнителя.

6.4 Счета на дополнительные работы должны быть оплачены в течение 5 (Пять) банковских дней с момента их выставления.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

7.1 Исполнитель гарантирует полную конфиденциальность информации о деятельности Заказчика, ставшей известной в процессе выполнения работ по Договору.

7.2 В случае задержки оплаты Заказчиком выполненных работ более чем на пять банковских дней Исполнитель вправе временно приостановить дальнейшее обслуживание Заказчика до полного погашения задолженности.

7.3 Исполнитель не несет ответственности по прямым и косвенным убыткам, которые наступили при эксплуатации ПК.

7.4 При нарушении Заказчиком п. 4 пп. 4.10 настоящего Договора Исполнитель вправе приостановить исполнение Договора до момента устранения нарушения и потребовать от Заказчика оплаты стоимости фактически выполненных работ/оказанных услуг.

8. РЕШЕНИЕ СПОРНЫХ ВОПРОСОВ

8.1 Все споры, которые могут возникнуть в связи с исполнением предмета настоящего Договора, стороны будут пытаться решать, прежде всего, по обоюдному согласию путем переговоров, при этом срок ответа на претензию – 10 рабочих дней. В случае недостижения соглашения стороны согласны на обращение за разрешением спора в Арбитражный суд города Санкт-Петербурга и Ленинградской области.

8.2 Во всем, что не урегулировано настоящим Договором, стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

9. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ

9.1 Заказчик не должен осуществлять действия, направленные на привлечение сотрудников Исполнителя к работе у Заказчика с переходом к нему на работу, как штатным сотрудником, так и совместителем.

9.2 В случае нарушения Заказчиком указанных в пункте 9.1 настоящего раздела обязательств, Заказчик обязуется возместить Исполнителю убытки (реальный ущерб и упущенную выгоду).

9.3 Данный Договор составлен в двух экземплярах, причем каждый из них имеет одинаковую юридическую силу.

9.4 Все изменения, дополнения и Приложения к настоящему Договору являются его неотъемлемыми частями и имеют силу, если они совершены в письменной форме и подписаны уполномоченными представителями сторон.

10. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

10.1 Настоящий Договор вступает в силу с момента подписания и действует до 31 декабря 2025 года.

10.2 В случае отсутствия взаимных материальных претензий Договор может быть расторгнут каждой из сторон досрочно в одностороннем порядке с предупреждением другой стороны не менее чем за одну неделю.

10.3 Договор автоматически продлевается на каждый последующий год, если ни одна из сторон не подаст другой стороне письменного извещения о расторжении Договора.

11. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

11.1 Каждая из сторон настоящего Договора гарантирует, что в соответствии с Федеральным законом 27.07.2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных» при передаче другой стороне Договора персональных данных лиц, прямо или косвенно связанных с заключением и/или исполнением настоящего Договора, передающая персональные данные сторона получила в необходимой форме согласие лица, персональные данные которого передаются другой стороне по настоящему Договору.

11.2 Персональные данные лиц, прямо или косвенно связанных с заключением и/или исполнением настоящего Договора передаются исключительно в целях проверки наличия надлежащих полномочий у таких лиц заключать и/или исполнять настоящий Договор (в том числе право получать и/или передавать соответствующее имущество по настоящему Договору)

11.3 Документы, переданные Сторонами друг другу путем факсимильной связи или по электронной почте, в том числе Договор, дополнительные соглашения, счета, Заявки Покупателя, имеют юридическую силу при условии, что возможно установить, что документ исходит от Стороны по Договору. Оригиналы имеют преимущественную юридическую силу перед документами, переданными с помощью средств факсимильной или электронной связи.

11.4 Стороны вправе обмениваться юридически значимыми сообщениями с помощью мессенджера Telegram и через личный кабинет softbalance.okdesk.ru. В таких случаях стороны не вправе сомневаться в полномочиях лица, которое направило соответствующее сообщение.

Памятка клиенту

Служба сопровождения	Вопросы, находящиеся в компетенции службы	Время работы службы	Контакты
Первая линия поддержки	Консультационная поддержка Техническая поддержка, Устранение неисправностей	09-19 В рабочие дни	Тел.: 322-95-33 E-mail: sd@softbalance.ru Telegram: @SD_DTS Личный кабинет: https://softbalance.okdesk.ru/
Администратор	Прием заявок, организационные вопросы	10-18 В рабочие дни	Тел.: 322-95-31
Дежурный специалист	Отказ оборудования, который не позволяет обслуживать покупателей	Круглосуточно, без выходных (в нерабочее время – только по блокирующим инцидентам, при соответствующем договоре обслуживания)	Тел.: 322-95-33