

# Публичный договор-оферта оказания услуг

## на оказание услуг по сопровождению программ для ЭВМ, баз данных по тарифу абонентского сопровождения предприятий розничной торговли «Старт»

(публичная оферта)

### 1. Общие положения

**1.1.** Данный документ является официальным предложением на заключение договора возмездного оказания услуг (публичной офертой) Общество с ограниченной ответственностью "Онлайн касса.ру" (ИНН 5003135887, ОГРН 1195027020341), в лице генерального директора Гайдаш Оксаны Олеговны, именуемого в дальнейшем "Исполнитель", и содержит все существенные условия предоставления Услуг любому юридическому или физическому лицу, именуемому в дальнейшем "Заказчик".

**1.2.** В соответствии с пунктом 3 статьи 438 Гражданского Кодекса Российской Федерации (далее ГК РФ) в случае совершения лицом, получившим оферту действий по выполнению указанных в ней условий договора (в частности, оплата услуг), действия считаются акцептом оферты. При этом договор считается заключенным без подписания в каждом конкретном случае, так как акцепт оферты приравнивается к заключению договора на указанных ниже условиях.

**1.3.** Акцептом настоящего Договора-оферты является оплата Заказчиком выбранной Услуги.

**1.4.** Совершая действия по акцепту настоящего публичного договора-оферты, Заказчик подтверждает свою правомерность, полномочия, дееспособность, достижение возраста 18 лет, а также законное право, не оговоренное выше, вступать в договорные отношения с Исполнителем.

**1.5.** На правоотношения Сторон, вытекающие из настоящего Договора-оферты не распространяется действие Федерального Закона "О защите прав потребителей" № 2003-1 от 07.02.1992 г.

### 2. Термины и определения

**2.1. Заказчик** – физическое или юридическое лицо, приобретающее услуги Исполнителя, в целях использования их в предпринимательских целях.

**2.2. Услуги** – услуги по сопровождению программ для ЭВМ, баз данных и сопутствующего оборудования в соответствии с перечнем услуг, указанным в Приложении № 1 к настоящему Договору.

**2.3. Система** - Перечень программ для ЭВМ, баз данных и оборудования обслуживаемого по настоящему Договору, который определен в Спецификации, которая в письменном форме передается Исполнителю по согласованной Сторонами форме (Приложение № 2 к настоящему Договору).

### **3. Предмет оферты**

**3.1.** Заказчик поручает, а Исполнитель принимает на себя обязательства оказать Услуги по сопровождению программ для ЭВМ, баз данных и сопутствующего оборудования в соответствии с перечнем услуг, указанным в Приложении № 1 к настоящему Договору. Заказчик в свою очередь, обязуется принять и оплатить данные Услуги в соответствии с условиями настоящей оферты.

**3.2.** Перечень программ для ЭВМ, баз данных и оборудования (далее – Система), обслуживаемого по настоящему Договору, который определен в Спецификации, которая в письменном форме передается Исполнителю по согласованной Сторонами форме (Приложение № 2 к настоящему Договору).

### **4. Стоимость оказываемых услуг.**

**4.1.** Стоимость Услуг определяется Исполнителем в российских рублях составляет 6 000 (шесть тысяч) рублей, с учетом НДС, за 12 (двенадцать) месяцев оказания Услуг.

**4.2.** Оказываемые Исполнителем Услуги подлежат оплате путем предоплаты в размере 100%.

**4.3.** Заказчик перечисляет денежные средства на расчетный счет Исполнителя в течение 3 (трех) рабочих дней с момента получения счета.

**4.4.** Моментом оплаты является момент поступления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

### **5. Порядок предоставления и сдачи-приемки услуг**

**5.1.** Исполнитель приступает к оказанию Услуг в течение 2 (двух) рабочих дней с момента поступления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

**5.2.** Перечень услуг, предоставляемый в рамках настоящего Договора, определяется тарифным планом указан в Приложении N1 к настоящему Договору.

**5.3.** Обслуживание производится в форме:

Проведение консультации Исполнителем сотрудникам Заказчика по правильной методике эксплуатации оборудования и программных продуктов.

**5.4.** Заказчик назначает ответственное лицо и наделяет его необходимыми полномочиями для принятия решения о покупке товаров или услуг, если такая покупка необходима для восстановления работоспособности программно-аппаратного комплекса. В письменной форме передает информацию (ФИО, контактный телефон, адрес электронной почты) о назначенном ответственном лице Исполнителю в течение 5 (рабочих) дней с момента внесения 100 % по настоящей Оферте.

**5.5.** Заказчик подтверждает, что программное обеспечение, обслуживаемое в рамках настоящего Договора, является лицензионным и его использование не нарушают авторских и смежных прав третьих лиц.

**5.6.** Обслуживание программных продуктов 1С осуществляется при наличии действующего договора Информационно-технологического сопровождения. Заказчик обязан предоставить сведения, подтверждающие заключение такого договора по первому требованию Исполнителя.

**5.7.** Запросы на обслуживание и сообщения об инцидентах принимаются по телефону **8 (800) 500-75-45** и по электронной почте **art.sla@1cbit.ru**. При обращении указывается: ИНН, Адрес установки оборудования или программного обеспечения, контактный телефон для связи, и сам запрос. Исполнитель регистрирует все поступившие обращения в своей базе данных и сообщает номер обращения. Уведомления обо всех зарегистрированных обращениях, их текущем статусе направляется по электронному адресу Заказчика, который был назван Заказчиком по телефону при оставлении запроса на обслуживание или по электронной почте, с которой поступил запрос на обслуживание.

**5.8.** В случае возникновения сложно предсказуемого события, сбоя, при котором система полностью или частично не выполняет своих функций (далее-Инцидент) Исполнитель стремится устранить причину сбоя. Если устранить причину сбоя невозможно (обнаружение ошибок в программных продуктах, выход из строя оборудования, и другие необратимые изменения) Исполнитель рекомендует Заказчику способ обхода (временную методику работы позволяющее восстановить работоспособность системы с возможным снижением производительности и скорости работы). В таких случаях, обращение считается решенным с момента предоставления способа обхода.

**5.9.** Срок решения (время с момента регистрации, до момента устранения неисправности или предоставления пути обхода) определяется по следующей таблице:

| <b>Статус заявки</b> | <b>Время работы</b> | <b>Время обработки заявки</b> | <b>Время реакции на заявку</b> |
|----------------------|---------------------|-------------------------------|--------------------------------|
| Критичная заявка     | 24 x 7 x 365        | 0,1 часа                      | 0,5 часа                       |
| Важная заявка        | 24 x 7 x 365        | 0,1 часа                      | 1 час                          |
| Средняя заявка       | 24 x 7 x 365        | 0,1 часа                      | 4 часа                         |

|               |              |          |         |
|---------------|--------------|----------|---------|
| Низкая заявка | 24 x 7 x 365 | 0,1 часа | 8 часов |
|---------------|--------------|----------|---------|

При этом вводятся следующие понятия:

**Обращение** – это звонок на [+7\(800\)500-75-45](tel:+7(800)500-75-45) или электронное письмо по адресу [art.sla@1cbit.ru](mailto:art.sla@1cbit.ru)

**Статус заявки** – приоритет важности\срочности заявки:

- **Критичная заявка** – выход из строя кассового узла (нет возможности пробивать чеки)
- **Важная заявка** - выход из строя оборудования и программного обеспечения обеспечивающих работу торговых точек (прием накладных, обмен с товароучетной системой и т.п.)
- **Средняя заявка** - выход из строя вспомогательных функций приводящая к снижению производительности персонала Заказчика
- **Низкая заявка** - выход из строя приводящий к незначительному снижению производительности или не влияющее на выполнение сотрудниками своих обязанностей

**Время работы** - время в которое оказывается услуга.

**Время обработки заявки** – фиксация обращения в информационной системе Исполнителя.

**Время реакции на заявку**- время на передачу обращения фактическому исполнителю (техническому специалисту).

**5.10.** В случае обнаружения ошибок в программном коде используемых программных продуктов, Исполнитель подготавливает техническое описание неисправности и порядок воспроизведения, и направляет в адрес службы технической поддержки разработчика. Работы по срочному (до выпуска соответствующего обновления разработчиком программного продукта) устранению ошибок в программных продуктах выполняются в рамках отдельных договоров. Исполнитель не несет ответственность за сроки выпуска релизов.

**5.11.** Заказчик обязан организовать тестовый стенд (повторяющий оборудование и программное обеспечение в кассовой зоне), для проведения предварительного тестирования выпускаемых обновлений программных продуктов или определить иной способ проверки работоспособности программно-аппаратного комплекса. В случае отказа от организации тестового стенда, Заказчик принимает на себя риск приостановки деятельности. Заказчик вправе отказаться от проведения обновлений программно-аппаратного комплекса.

**5.12.** Заказчик обязан обеспечить достаточный объем дискового пространства, для хранения архивных копий программ и их конфигураций. Данная информация должна храниться на независимом диске. В случае отсутствия такого пространства, Заказчик принимает на себя риск утери конфигурации и данных. Работы по восстановлению конфигурации (настройка и подключение

оборудования, переустановка операционной системы и программного обеспечения) оплачиваются Заказчиком отдельно.

**5.13.** Исполнитель формирует рекомендации к обучению персонала и к модернизации инфраструктуры. Отказ от исполнения рекомендаций может повлечь за собой досрочное расторжение настоящего Договора по инициативе Исполнителя.

**5.14.** По факту оказанных услуг, ежеквартально составляется Акт сдачи-приемки выполненных работ/оказанных услуг, являющийся основанием для взаиморасчетов.

**5.15.** Заказчик в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня получения Акт сдачи-приемки выполненных работ/оказанных услуг направляет Исполнителю подписанный со своей стороны Акт сдачи-приемки выполненных работ/оказанных услуг.

**5.16.** Если в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения Акт сдачи-приемки выполненных работ/оказанных услуг Заказчик не направил подписанный экземпляр Акт сдачи-приемки выполненных работ/оказанных услуг, то Акт сдачи-приемки выполненных работ/оказанных услуг считается подписанным в одностороннем порядке, а услуги считаются принятыми Заказчиком.

## **6. Права и обязанности Исполнителя**

**6.1.** Исполнитель не несет ответственности за действия третьих лиц. В случае устранения сбоев, вызванных самостоятельным ремонтом или вмешательством третьих лиц в функционирование Системы, Исполнитель вправе требовать оплату оказанных услуг.

**6.2.** Исполнитель не оказывает Заказчику услуги по ведению бухгалтерского и иного учета и не несет ответственность за корректность остатков и верное отражение в учете хозяйственных операций.

**6.3.** Исполнитель не несет ответственности за корректность ведения учета и отчетности Заказчиком и представляемые сведения в контролирующие органы. Исполнитель не компенсирует Заказчику пени и штрафы, и связанные с этим убытки.

**6.4.** В рамках настоящего Договора Исполнитель не оказывает услуги по изменению существующего функционала включая изменение программного обеспечения, указанного в Спецификации (Приложение № 2 к Договору) (включая обновление если такое обновление не необходимо для устранения ошибок), подключение или отключение оборудования. Такие услуги оказываются в рамках отдельных договоров и за отдельную плату.

**6.5.** Исполнитель вправе требовать проведения освидетельствования оборудования и программного обеспечения перед постановкой на обслуживание, в случаях, если оборудование имеет признаки длительной эксплуатации (или самостоятельного ремонта), и в программное обеспечение вносились изменения третьими лицами.

**6.6.** Исполнитель вправе привлекать третьих лиц для оказания услуг по настоящему Договору, неся при этом ответственность за действия третьих лиц как за свои собственные.

## **7. Права и обязанности Заказчика**

**7.1.** Заказчик обязуется своевременно принять, и оплатить услуги Исполнителя в размере и в сроки, предусмотренные в разделе 4 настоящего Договора.

**7.2.** Заказчик вправе в любое время проверять ход и качество услуг, оказываемых Исполнителем, непосредственно не вмешиваясь в его деятельность.

**7.3.** Заказчик обязан организовать хранение документов (свидетельства о государственной поверке, технические паспорта устройств, регистрационных карточек, актов передачи прав пользования программных продуктов, голограмм и других сопроводительных документов) на эксплуатируемое оборудование и программное обеспечение, и предоставлять данные документы по запросу.

## **8. Срок действия и порядок расторжения договора**

**8.1.** Настоящий Договор вступает в силу с момента оплаты счета (в соответствии с пунктом 4.4) и действует 12 полных месяцев.

**8.2.** При оплате счета после 20 числа, срок настоящего Договора увеличивается на остаток дней до завершения месяца.

**8.3** Минимальный срок оказания услуг по настоящему Договору - оферте – 3 месяца.

**8.4** Стороны имеют право расторгнуть настоящий Договор в одностороннем порядке. В этом случае:

**8.4.1** Сторона инициирующая расторжение настоящего Договора направляет другой Стороне уведомление о расторжении настоящего Договора с указанием причины и желаемой даты расторжения. За 30 (тридцать) календарных дней до желаемой даты расторжения. Уведомления Исполнителю направляются по электронной почте по адресу [art.sla@1cbit.ru](mailto:art.sla@1cbit.ru). Уведомления Заказчику – отправляются по юридическому адресу заказным ценным письмом с описью вложения или с помощью электронного документооборота.

## **9. Обстоятельства непреодолимой силы**

**9.1.** Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение своих обязательств по настоящему Договору, если их исполнению препятствует чрезвычайное и непреодолимое при данных условиях обстоятельство (непреодолимая сила).

**9.2.** Под обстоятельствами непреодолимой силы Стороны понимают такие обстоятельства как: землетрясения, пожары, наводнения, прочие стихийные бедствия, эпидемии, аварии, взрывы, военные действия, а также изменения законодательства, повлекшие за собой невозможность выполнения Сторонами своих обязательств по настоящему Договору.

**9.3.** При возникновении обстоятельств непреодолимой силы, препятствующих исполнению обязательств по настоящему Договору одной из Сторон, она обязана

оповестить другую Сторону в течении 5 (пяти) рабочих после возникновения таких обстоятельств, при этом срок выполнения обязательств по настоящему Договору переносится соразмерно времени, в течение которого действовали такие обстоятельства.

**9.4.** Если обстоятельства непреодолимой силы действуют на протяжении трех последовательных месяцев и не обнаруживают признаков прекращения, настоящий Договор может быть расторгнут Заказчиком или Исполнителем путем направления уведомления другой Стороне.

## **10. Разрешение споров**

**10.1.** Все споры и разногласия, которые могут возникнуть между Сторонами по вопросам, не нашедшим своего разрешения в тексте настоящего Договора, будут разрешаться путем переговоров на основе действующего законодательства РФ.

**10.2.** В случае если стороны не могут урегулировать спор в досудебном порядке, он передается на рассмотрение в Арбитражный суд по месту нахождения истца.

## **11. Прочие условия**

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

**11.2.** Стороны договорились, что в целях настоящего Договора для осуществления официальной переписки допустимо использовать следующие способы:

- отправка с помощью электронного документооборота (ЭДО),
- передача с представителем одной из Сторон или курьерской службой по фактическому адресу другой Стороны при наличии сопроводительного письма и отметки о получении,
- отправка заказного письма с уведомлением о вручении через Почту России по юридическому адресу Стороны.

**11.3.** При осуществлении отправки с использованием ЭДО Стороны устанавливают особенности совершения сделок в письменной форме, а также условия и порядок организации юридически значимого документооборота во исполнение совершенных между ними сделок с использованием аналогов собственноручной подписи и печати организации – электронной подписи. Стороны взаимодействия соглашаются признавать электронные документы равнозначными аналогичным документам на бумажных носителях.

Участники взаимодействия руководствуются настоящим Договором, а также положениями Гражданского кодекса Российской Федерации, Федерального закона РФ от 06.04.2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи», Федерального закона РФ от 06.12.2011г. № 402-ФЗ «О бухгалтерском учете».

**11.4.** При рассмотрении споров в суде переписка Сторон вышеуказанными способами будет признана Сторонами достаточным доказательством. Датой получения

корреспонденции считается момент получения почтового отправления, в том числе заказной корреспонденции, электронного подтверждения доставки при отправлении электронной почтой и ЭДО, или день доставки в случае отправления корреспонденции с курьером.

## 12. Реквизиты Исполнителя:

Общество с ограниченной ответственностью "Онлайн касса.ру»

Адрес: 142701, Московская область, Ленинский район, Г. Видное, ул. Ольховая д.1\2, офис 1.

Р/с: 40702810601850001750

Банк: АО "АЛЬФА-БАНК" г. Г. МОСКВА

К/с: 30101810200000000593

БИК: 044525593

ИНН: 5003135887

КПП: 500301001

### Приложение № 1

#### Перечень услуг по договору абонентского сопровождения предприятия розничной торговли по тарифу «СТАРТ»

| Состав услуги  | Условия предоставления услуги                                       |
|--|---|
| Круглосуточная консультация по выделенному номеру телефона   | Включено в стоимость тарифа (не более 5 (пяти) обращений в квартал) |
| Круглосуточная консультация по выделенному адресу электронной почты.                                     | Включено в стоимость тарифа (не более 5 (пяти) обращений в квартал) |
| Консультации по работе с Государственными Информационными Системами (ЕГАИС, Маркировка, Меркурий, ЦРПТ). | Включено в стоимость тарифа   |
| Экстренный выезд при условии невозможности решить вопрос удаленно  | Не включено   |
| Стоимость запасных частей для ККТ  | Не включено   |



Приложение № 2

Спецификация оборудования и программного обеспечения

| <b>Наименование:</b> | <b>Кол-во:</b> | <b>Серийный номер:</b> |
|----------------------|----------------|------------------------|
|                      |                |                        |