

# Договор-оферта на техническую поддержку программ для ЭВМ.

Настоящий Договор является публичной офертой ООО «Скандрайв» (ИНН 7718904083), именуемого в дальнейшем Исполнитель, любому юридическому лицу, а также индивидуальному предпринимателю, именуемому в дальнейшем Заказчик, и размещен на сайте по адресу <https://mark-solutions.ru> для ознакомления и принятия его условий. В случае принятия изложенных ниже условий любое юридическое лицо, а также индивидуальный предприниматель, производящее акцепт (принятие) этой оферты становится Заказчиком (в соответствии с пунктом 3 статьи 438 ГК РФ акцепт оферты равносителен заключению договора на условиях, изложенных в оферте). Исполнитель и Заказчик далее совместно именуются Стороны.

## 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В Договоре могут быть использованы термины, не определенные в п.1 Договоре. В этом случае толкование такого термина производится в соответствии с текстом Договора. В случае отсутствия однозначного толкования термина в тексте Договора следует руководствоваться толкованием термина, определенным: в первую очередь - законодательством РФ, затем - сложившимся (общеупотребимым) в сети Интернет.

- 1.1. ПО «Total Mark: система учета маркированной продукции» - результат интеллектуальной деятельности - программа для ЭВМ «Тотал Марк», включенная в Единый реестр российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных. Запись в реестре № 10195 от 08.04.2021. Далее Продукт.
- 1.2. ПО «Mobile Mark: мобильный учет маркированной продукции» - результат интеллектуальной деятельности - программа для ЭВМ «Мобайл Марк», включенная в Единый реестр российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных. Запись в реестре № 10196 от 08.04.2021. Далее Продукт.
- 1.3. ПО «Total Core: системный комплекс поддержки производственных операций» - результат интеллектуальной деятельности - программа для ЭВМ «Тотал Кор», включенная в Единый реестр российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных. Запись в реестре № 12469 от 30.12.2021. Далее Продукт.
- 1.4. ПО «Тотал Марк: коннектор» - результат интеллектуальной деятельности - программа для ЭВМ «Мобайл Марк», включенная в Единый реестр российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных. Запись в реестре № 10197 от 08.04.2021. Далее Продукт.
- 1.5. Техническая поддержка ООО «Скандрайв» - одна любая, несколько или все услуги, из следующих возможных услуг: консультирование пользователей о работе с программным обеспечением; помощь в устранении технических неполадок, возникающих в работе с программным обеспечением. Описание технической поддержки представлено в пп. 2.2. и 2.3. Договора, «Тарифах и услугах технической поддержки».
- 1.6. Сайт Исполнителя - совокупность информации о программном обеспечении и сервисов, расположенных в сети Интернет по адресу <https://mark-solutions.ru>.
- 1.7. Портал техподдержки - информационный ресурс, на котором создается Заявка от Заказчика по технической проблеме, и расположенный по адресу <https://help.mark-solutions.ru>.
- 1.8. Тарифы и услуги технической поддержки (далее в тексте также – Тарифы)- неотъемлемая часть договора, документ, отражающий ценовую политику Исполнителя, состав Тарифов и стоимость дополнительных услуг. Действующая редакция «Тарифов и услуг технической поддержки» публикуется на сайте <https://mark-solutions.ru>.
- 1.9. Тарифный план - совокупность предоставляемых Исполнителем услуг по технической поддержке в течение указанного срока. Состав Тарифного плана определяется действующим Тарифами и услугами технической поддержки.

## 2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

- 2.1. Исполнитель обязуется оказать Заказчику услуги по технической поддержке программного обеспечения, указанного в разделе 1 Договора, в объеме и по ценам, указанным в Тарифах. .
- 2.2. Техническая поддержка предусматривает технические и обучающие консультации, устранение ошибок в программном продукте, иные услуги, перечисленные в Тарифах.
- 2.3. Период оказания услуг технической поддержки в рамках платных тарифных планов устанавливается в месяцах, исчисляется с момента оплаты счета Заказчиком.
- 2.4. Заказчик может приобрести услуги на любое количество месяцев, по своему выбору.
- 2.5. В рамках одного тарифного плана обслуживается только 1 (одна) информационная база
- 2.6. Заказчик может оплатить разовые услуги согласно «Тарифам. Варианты оплаты разовых услуг»:
  - 2.6.1. Внесение денежных средств на расчетный счет Исполнителя в форме предоплаты за будущие разовые услуги.
  - 2.6.2. Постоплата по факту оказания разовой услуги, не предполагающей почасовой тарификации (по письменному согласованию с Исполнителем).
- 2.7. Услуги по технической поддержке осуществляется путем создания заявок на Портале технической поддержки.
- 2.8. Регистрацию на Портале техподдержки Заказчик осуществляет самостоятельно.
- 2.9. Электронная версия счета, направленная по электронной почте, указанной при регистрации на портале техподдержки, является равноценной бумажному счету.

### **3. АКЦЕПТ ОФЕРТЫ**

- 3.1. Свидетельством полного и безоговорочного акцепта (принятия) условий Договора является осуществление Заказчиком оплаты выставленного Исполнителем счета, в котором указано, что счет выставлен в соответствии с условиями оферты "Договор-оферта на техническую поддержку программ для ЭВМ";

### **4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

- 4.1. Заказчик обязуется:
  - 4.1.1. При возникновении потребности в технической поддержке оформить Заявку на портале техподдержки, информацию по текущим проблемам с ПО, описать сценарий для воспроизведения ошибок или наблюдаемых проблем, включая снимки экрана с пояснениями.
  - 4.1.2. Самостоятельно обеспечивать информационную безопасность своих технических средств, используемых при оказании услуг, сетевого подключения, управление доступами к ПО.
  - 4.1.3. Предоставлять Исполнителю по его запросу необходимые для оказания услуг дополнительные данные (сведения и документацию) и информировать обо всех изменениях, произошедших в таких сведениях и документации, на протяжении срока действия настоящего Договора
- 4.2. Исполнитель обязуется:
  - 4.2.1. Оказать Заказчику услуги по технической поддержке программного обеспечения, указанного в пункте №1.
  - 4.2.2. Оказать услуги надлежащего качества, в полном объеме и в срок Тарифах.
  - 4.2.3. Сохранять конфиденциальность информации, полученной от Заказчика в соответствии с настоящим Договором.
  - 4.2.4. .

### **5. СРОКИ И ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

- 5.1. Сроки оказания услуг по техподдержке указаны в Тарифах.
- 5.2. Исполнитель приступает к оказанию услуг по настоящему договору только после получения соответствующих заявок от Заказчика, отправленных Исполнителю на Портале техподдержки, и предоставления информации, согласно п.4.1.1., 4.1.3. данного Договора.
- 5.3. Заявке присваивается уникальный код, по которому можно проследить состояние заявки. На e-mail Заказчика приходит письмо со ссылкой на страницу контроля состояния заявки (возможно попадание письма в папку Спам).
- 5.4. После ответа сотрудника поддержки на заявку, на e-mail придет уведомление об ответе со ссылкой на страницу контроля состояния заявки. Страница контроля заявки так же всегда доступна после авторизации по адресу <https://help.mark-solutions.ru>.
- 5.5. Сроки оказания Дополнительных услуг технической поддержки согласовываются с Заказчиком отдельно в заявке Заказчика.

### **6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

- 6.1. Заказчик отвечает за полноту и объективность предоставляемой и передаваемой информации, на основании которой Исполнитель оказывает услуги.
- 6.2. Исполнитель несет ответственность за полноту и качество оказания услуг.
- 6.3. Исполнитель не несет ответственности за невыполнение Заказчиком требований законодательства РФ, если последствия таковых могут повлечь невозможность оказания услуг.
- 6.4. За неисполнение или ненадлежащее исполнение настоящего Договора Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством. При этом право на получение штрафных санкций возникает у одной из Сторон настоящего Договора после того, как она выставит письменную претензию другой Стороне.
- 6.5. За просрочку уплаты платежей по Договору, а также за просрочку оказания услуг, штрафные санкции начисляются исходя из 0,5% от стоимости просроченных услуг/суммы просроченного платежа за каждый день просрочки, но не более 10% от суммы,

### **7. РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА**

- 7.1. Договор может быть расторгнут:
  - 7.1.1. По соглашению Сторон в любое время;
  - 7.1.2. Вследствие одностороннего внесудебного отказа Исполнителя от Договора в случае нарушения Заказчиком условий Договора (в этом случае действие Договора прекращается в момент направления Заказчику письменного уведомления);
  - 7.1.3. По иным основаниям, предусмотренным настоящей Офертой и/или действующим законодательством РФ.
- 7.2. Обязательства Сторон по Договору, которые в силу своей природы должны продолжать действовать (включая обязательства в отношении конфиденциальности, проведения взаиморасчетов, использованию информации, но, не ограничиваясь указанным), остаются в силе после окончания действия Договора.

7.3. Прекращение срока действия Договора по любому основанию не освобождает Стороны от ответственности за нарушения условий Договора, возникшие в течение срока его действия.

## **8. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ**

8.1. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть между Сторонами по вопросам, не нашедшим своего разрешения в тексте данного Договора, будут разрешаться путем досудебного претензионного разбирательства на основе действующего законодательства Российской Федерации. Сторона обязана письменно ответить в течение 10 (десяти) рабочих дней на письменную претензию другой Стороны.

8.2. При неурегулировании в процессе переговоров спорных вопросов, споры разрешаются в Арбитражном суде г. Москвы в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

## **9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

9.1. Настоящий Договор является абонентским (ст. 429.4 ГК РФ). Стоимость оплаченных услуг не подлежит возврату Заказчику в случае, если он не направлял в течение оплаченного периода заявок на техподдержку, а также в случае досрочного расторжения Договора.

9.2. В случае, если какое-либо положение настоящего Договора будет признано недействительным или не подлежащим применению по решению суда или иного компетентного органа, это не влечет недействительность Договора в целом и/или остальных положений Договора.

9.3. Действие настоящего Договора распространяется на отношения Сторон, возникшие после его акцепта.

9.4. Документы, полученные Сторонами посредством электронной связи или посредством информационной системы на сайте Исполнителя, признаются имеющими юридическую силу и обязательными для рассмотрения и/или исполнения Сторонами.

9.5. Стороны соглашаются, что с момента акцепта настоящего Договора все предварительные договоренности и переписка, относящиеся к предмету настоящего Договора, теряют силу.

9.6. Исполнитель вправе привлекать к исполнению Договора третьих лиц.

9.7. Во всех случаях, не предусмотренных настоящим Договором, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

## **10. РЕКВИЗИТЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ**

Общество с ограниченной ответственностью "СКАНДРАЙВ"

ИНН 7718904083

КПП 771801001

Р/с 40702810838000089588 в ПАО СБЕРБАНК

К/с 30101810400000000225

БИК 044525225

Тел: 7(495)984-89-05

E-mail support@scandrive.ru