

ДОГОВОР-ОФЕРТА
комплексной сервисной поддержки «Автоматизация как сервис»

[Организация Полное Наименование], именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице [Организация Должность Род Падеж] [Организация Руководитель Род Падеж], Настоящий документ является официальным публичным предложением (публичной офертой) Исполнителя, юридическому лицу или индивидуальному

1. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Оферта - настоящий документ «Договор-оферта комплексной сервисной поддержки «Автоматизация как сервис», публичное предложение Исполнителя, адресованное юридическим лицам или Индивидуальным предпринимателям, заключить с ним договор комплексной сервисной поддержки «Автоматизация как сервис» (далее - Договор) на условиях, содержащихся в Договоре.

Акцепт - полное и безоговорочное принятие Заказчиком условий Договора. Акцептом по настоящему Договору является факт оплаты Заказчиком Абонентской платы и/или услуг согласно разделу 2 настоящего Договора.

КСП – Комплексная сервисная поддержка - совокупность сервисных, технических, консультационных работ и услуг, определяемых конкретным Сервисным пакетом и Дополнительными сервисными модулями в рамках настоящего договора.

АРМ – Автоматизированное Рабочее Место - комплект Оборудования и Программного обеспечения, находящегося на сервисной поддержке у Исполнителя. Перечень АРМ и состав АРМ указан в Приложении № 3 к данному договору. Минимальные системные требования к ПК принадлежащего заказчику для включения в АРМ указаны в Приложении №2.

СО - Специализированное Оборудование – перечень оборудования, входящий в состав АРМ, принадлежащего Заказчику или полученного Заказчиком во временное пользование от Исполнителя, такого как: ПК, Периферийное оборудование (Сканер ШК, денежный ящик, монитор, пр.).

ККТ – Контрольно-кассовая техника входящая в состав АРМ - электронные вычислительные машины, иные компьютерные устройства и их комплексы, обеспечивающие запись и хранение фискальных данных в фискальных накопителях, формирующие фискальные документы, обеспечивающие передачу фискальных документов в налоговые органы через оператора фискальных данных и печать фискальных документов на бумажных носителях в соответствии с правилами, установленными законодательством Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники.

ПО - Программное обеспечение – перечень Программного обеспечения, входящего в состав АРМ, принадлежащего Заказчику или полученного Заказчиком во временное пользование от Исполнителя, такого как: Операционные системы, Офисные пакеты, Антивирусные системы, Кассовое программное обеспечение, CRM, Товароучетные и Бухгалтерские системы;

Базовый Сервисный пакет/Сервисный пакет - комплект СО, ККТ, ПО предоставляемых Заказчику во временное пользование и сервисных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) в рамках конкретного Сервисного пакета, нормативы их исполнения, периодичность и отчетный период (годовой, месячный, квартальный и т.д.) а также стоимость Сервисного пакета;

Дополнительные сервисные модули - сервисные услуги (комплекты услуг), не входящие в Сервисный пакет и подключаемые к нему дополнительно в соответствии с условиями договора;

Абонентская плата – периодическая оплата в фиксированном размере зависящая от выбранного СП и связанных с ним Дополнительных сервисных модулей.

Абонентский период/Отчетный период – период за который вносится Абонентская плата и по окончании которого производится сдача-приемка оказанных услуг.

Минимальный Абонентский период – период необходимый Исполнителю в зависимости от выбранного Сервисного пакета и Дополнительных сервисных модулей для внедрения и тестирования ПО, обучения сотрудников, ревизии ЛВС, СКС и оборудования Заказчика.

Запрос на обслуживание/Обращение/Инцидент – обращение Заказчика на восстановление работоспособности какого-либо функционала АРМ поданное способами, указанными в п. 5.1. Договора, с целью оказания Исполнителем услуг/работ по КСП, перечисленных в Приложении № 1 к Договору. Статус запросов делится на два уровня:

Запрос на обслуживание Стандартный уровень – обращение Заказчика на восстановление работоспособности АРМ связанное с невозможностью исполнения каких-либо операций или бизнес-процессов при помощи АРМ, но не прерывающие процесса обслуживания клиентов Заказчика;

Инициатор Запроса на обслуживание – Представитель Заказчика, оформивший Запрос на обслуживание;

Ремонт оборудования - восстановление работоспособности Оборудования до соответствия характеристикам, заявленных Изготовителем;

Service Desk – автоматизированная система Исполнителя для регистрации, учета и контроля исполнения обращений Заказчика;

Hotline – выделенная (ВИП) линия консультаций по техническим вопросам и вопросам работы включенного в Сервисный пакет оборудования (СО, ККТ и ПО) в составе АРМ;

Объект размещения – адрес и название места/объекта, где установлено оборудование (СО, ККТ и ПО) в составе АРМ находящееся на КСП;

СЦ - Сервисный центр Исполнителя;

Мониторинг и локализация неисправности - контроль работы и локализация неисправности оборудования, ИТ-коммуникаций в том числе ЛВС или ПО, не находящихся на КСП (не обслуживаемых в рамках настоящего договора). Случаи, когда Оборудование или ПО в составе АРМ не выполняет своих функций из-за неисправности оборудования, ИТ-коммуникаций или ПО восстановленные работоспособности которых зависят от действий третьих лиц;

Отчет по запросам на обслуживание - отчет Исполнителя установленной формы, содержащий сведения о реакции и действиях Исполнителя по запросам на обслуживание в отчетном периоде;

Фискальный накопитель (ФН) - шифровальные (криптографические) средства защиты фискальных данных, обеспечивающие запись фискальных данных в некорректируемом виде, универсальные для всех ККТ;

Поддержка регистрационных действий в ФНС - оказание услуг по постановке ККТ на регистрационный учет в ФНС, снятие с регистрационного учета, регистрация замены ФН.

Данные услуги оказываются Исполнителем только посредством электронных сервисов для чего Заказчик оказывает содействие в части подтверждения действий, подписания необходимых электронных документов своей электронно-цифровой подписью, либо наделяет соответствующими полномочиями Исполнителя.

Расходные материалы - чековая лента, картриджи, шнуры, кабели, печатающие головки, аккумуляторы и прочее;

Оператор фискальных данных (ОФД) - юридическое лицо, получившее от ФНС разрешение на обработку фискальных данных;

Адрес электронной почты – адреса электронной почты, указанные Заказчиком и Исполнителем в реквизитах Договора. На который в том числе, Исполнитель будет направлять Заказчику электронные варианты отчетных и иных документов, необходимых для исполнения обязательств по настоящему Договору;

Регламентное ТО – Профилактическое техническое обслуживание СО и ККТ в составе АРМ предусмотренное в нормативно-технической документации и выполняемое с периодичностью и в объеме, установленными производителем оборудования и ККТ;

Срок реагирования – согласованный сторонами максимальный срок начала выполнения работ по запросу на обслуживание с момента регистрации данного запроса.

Срок реагирования для каждого Уровня Запроса на обслуживание указан в Приложении № 1;

Решение/Срок решения – согласованный сторонами максимальный срок завершения, выполнения работ по запросу на обслуживание с момента регистрации запроса.

Срок решения для каждого Уровня Запроса на обслуживание указан в Приложении № 1.

Страхование рисков – Дополнительный сервисный модуль обеспечивающий страхование риска случайной гибели или повреждения оборудования (СО, ККТ) предоставляемого Заказчику во временное пользование в составе Сервисного пакета.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

2.1. Исполнитель выполняет/оказывает, а Заказчик оплачивает в форме Абонентской платы работы и услуги, входящие в состав КСП, в соответствии с выбранным Сервисным пакетом и Дополнительными сервисными модулями, параметры и условия оказания которых, изложены в Приложении №1 к Договору;

2.2. Исполнитель предоставляет Заказчику во временное владение и пользование СО, ККТ и ПО, включенные в выбранный Сервисный пакет на весь срок действия договора КСП, а Заказчик обязуется принять данное СО, ККТ и ПО и использовать исключительно в соответствии с настоящим Договором.

Перечень СО, ККТ и ПО, предоставленных Исполнителем и принятых Заказчиком, указывается в Акте приема-передачи по форме Приложение № 5 к настоящему Договору.

2.3. Перечень АРМ включающих в себя СО, ККТ и ПО, переданных и принятых на КСП, указывается в Приложении № 3 к Договору. Изменение перечня СО, ККТ и ПО в составе АРМ влечет изменения данного Приложения.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

3.1. Исполнитель обязан:

3.1.1. Осуществлять КСП в соответствии с оплаченными Сервисным пакетом и Дополнительными сервисными модулями, Приложение №3, на Объекте размещения АРМ, а при необходимости ремонта в СЦ Исполнителя, в составе и в параметрах, предусмотренных Приложением №1, в том числе:

- Принятие, регистрация и работа с запросами и обращениями Заказчика;

- Удаленное решение запросов, инцидентов и приведение АРМ в рабочее состояние;

Исполнитель _____

Редакция от 22.09.2021г.

Заказчик _____

- Решение инцидентов с выездом и приведение АРМ в рабочее состояние;
- Линия консультаций по работе АРМ;
- проведение Регламентного ТО оборудования в составе АРМ;
- Доставка оборудования до СЦ и обратно на объект размещения. Ремонт и сопровождение ремонта оборудования;
- Решение Инцидентов, связанных с работоспособностью локальной вычислительной сети, не входящей в состав АРМ и Сервисный Пакет (мелкий ремонт, мониторинг и локализация неисправностей, восстановление поврежденных коннекторов);
- Содействие в решении проблем с обеспечением интернет связи путем переговоров с интернет провайдером;
- Обучение сотрудников Заказчика базовым функциями работы АРМ и ПО;

3.1.2. В обязанности Исполнителя в рамках базового Сервисного пакета, не входят дора-ботки с целью добавить и/или изменить возможности в программном обеспечении или оборудовании.

3.1.3. При нахождении на объектах Заказчика соблюдать правила промышленной санитарии, техники безопасности и внутренние регламенты;

3.1.4. По запросу Заказчика, а также по окончании срока действия договора передать хранящиеся на цифровых носителях Исполнителя структурированные, неструктурированные, а также фискальные массивы данных (базы данных) принадлежащие Заказчику, при условии предоставления заказчиком соответствующих носителей/накопителей, либо выгрузить на файлообменник/ftp и/или иной сетевой ресурс при наличии технической возможности.

3.2. Исполнитель имеет право требовать внесения Абонентской платы в порядке и в сроки, установленные п. 6.2. настоящего договора, а в случае нарушения оставляет за собой право приостановить выполнение работ, оказание услуг в составе КСП, в том числе путём блокировки ККТ и ПО;

3.3. Заказчик обязан:

3.3.1 Предоставлять СО, ККТ и удаленный доступ к ПО (при наличии технической возможности) для проведения работ представителю Исполнителя при наличии у последнего служебного удостоверения установленного образца и Карты-задания на ТО если таковая предусмотрена;

3.3.2 Обеспечить безопасные условия труда и соблюдение норм промышленной санитарии для работников Исполнителя;

3.3.3. Не допускать к работе на оборудовании необученный персонал. Применять при эксплуатации ККТ и СО расходные материалы, предоставленные исполнителем или рекомендованные заводом-изготовителем;

3.3.4. Своевременно вносить Абонентскую плату, а также оплату за разовые работы и услуги согласно п. 6.2 настоящего договора;

3.3.5. Надлежащим образом принимать СО, ККТ и ПО в соответствии с п. 2.2 Договора;

3.3.6. Использовать, полученное от Исполнителя СО, ККТ и ПО исключительно с его целевым назначением, эксплуатировать соблюдая технические инструкции, относиться бережно и надлежащим образом обеспечивая его исправное состояние. В случае обнаружения непригодности или недоброкачества предоставленного Оборудования информировать Исполнителя, по каналам связи указанным в п. 5.1. Если Заказчик не уведомил Исполнителя о вышеуказанных недостатках немедленно после их обнаружения не вправе ссылаться на указанные обстоятельства в спорных ситуациях;

3.3.7. Своевременно, с соблюдением требований, установленных разделом 4 настоящего договора вернуть Исполнителю оборудование (СО, ККТ, ПО) находящееся во временном пользовании у Заказчика, по окончании срока действия договора либо в случае его досрочного расторжения.

3.3.8. В случаях, когда срок действия договора составил менее 6 месяцев для целей соблюдения Исполнителем условий п. 3.1.4., Заказчик оплачивает Исполнителю стоимость предоставленного во временное пользование носителя фискальных данных – ФН по цене в соответствии с действующим прайс-листом Исполнителя.

3.3.9. Своевременно сообщать Исполнителю исключительно достоверные данные об Объекте размещения, включая место установки Оборудования (СО, ККТ и ПО) как при заключении, так и при исполнении настоящего договора. В случае изменения каких-либо данных - сообщать по каналам связи согласно п. 5.1. в течение 5 (пяти) рабочих дней.

3.4. Заказчик имеет право требовать соблюдения параметров оказания услуг в соответствии с Приложением №1

4. ПЕРЕДАЧА И ПРИЕМ СО, ККТ И ПО ИСПОЛНИТЕЛЯ

4.1. СО, ККТ и ПО предоставляется Исполнителем во временное пользование Заказчику на основании Акта приема-передачи СО, ККТ и ПО в исправном и пригодном для использования по назначению состоянии в соответствии с условиями настоящего Договора по количеству, наименованию и серийным номерам - Приложение № 5 Договора.

4.2. Исполнитель в день передачи СО, ККТ И ПО во временное пользование Заказчика, либо в другой день, согласованный с Заказчиком, проводит инструктаж персонала Заказчика по правилам техники безопасности и эксплуатации передаваемого СО, ККТ И ПО.

4.3. В течение всего срока действия договора Исполнитель поддерживает работоспособность оборудования в составе АРМ и включенного Сервисный Пакет, либо дополнительный модуль, При необходимости производит восстановительный ремонт в соответствии с настоящим договором.

4.4. По истечении трех лет использования, а также в случае выхода из строя и/или некорректной работы, предоставленного СО и ККТ и невозможности произвести ремонтно-восстановительные работы на объекте размещения, Исполнитель производит замену неисправного СО, ККТ, либо предоставляет подменное СО, ККТ на время ремонта.

4.5. Если в состав Сервисного Пакета не включен дополнительный сервисный модуль «Страхование рисков», Заказчик несет риск случайной гибели или повреждения переданного СО, ККТ и ПО с момента его приемки от Исполнителя по Акту приема-передачи СО, ККТ и ПО до момента возврата СО, ККТ и ПО Исполнителю по Акту возврата СО, ККТ и ПО. Размер ответственности Заказчика ограничивается величиной стоимости СО, ККТ и ПО, указанной в Акте приема-передачи СО, ККТ и ПО.

4.6. Дополнительный сервисный модуль «Страхование рисков» распространяет свое действие на СО, ККТ и ПО входящее в состав одного Базового сервисного Пакета и включается в состав Сервисного Пакета по желанию Заказчика.

4.7. Заказчик не вправе предоставлять полученное СО, ККТ и ПО во временное владение, пользование и распоряжение третьим лицам, а также передавать свои права и обязанности по настоящему Договору третьим лицам, передавать СО, ККТ и ПО в залог, а также вносить права по настоящему Договору в качестве вклада в уставный капитал или в качестве паевого взноса.

4.8. Обслуживание и ремонт предоставленного составе АРМ СО, ККТ и ПО и включенного в Сервисный пакет осуществляется в порядке и на условиях настоящего Договора.

4.9. В случае расторжения настоящего Договора по любому основанию Заказчик, если иное не установлено Соглашением о расторжении, обязан возвратить СО, ККТ и ПО Исполнителю в состоянии, в котором он его получил, с учетом нормального износа.

При возврате СО, ККТ и ПО, Исполнителем проводится проверка его комплектности и технический осмотр в присутствии представителя Заказчика, при этом ККТ (контрольно-кассовая техника) должна быть уже снята с налогового учета либо снятие (Поддержка регистрационных действий в ФНС) производится непосредственно при возврате ККТ через личный кабинет Заказчика с помощью Исполнителя. При возврате СО, ККТ И ПО в неисправном состоянии, некомплектным или с повышенным износом в результате нарушения Заказчиком правил эксплуатации и/или содержания Заказчик обязуется возместить Исполнителю причиненный ущерб в размере стоимости восстановительного ремонта или замены СО, ККТ или ПО.

4.10. СО, ККТ и ПО возвращается в течение 5 (пяти) календарных дней с момента расторжения или прекращения действия Договора. Возврат оформляется Актом возврата СО, ККТ и ПО, который подписывается уполномоченными представителями Сторон.

5. ПОРЯДОК РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ЗАКАЗЧИКА

5.1. Подача запроса на обслуживание/обращения/инцидента осуществляется посредством звонка по телефону горячей линии-Hotline 8 (800) 3505925, сообщения посредством мессенджеров 79149252515 либо направлением письма на электронный адрес Исполнителя для ВИП клиентов aks@asf-trade.ru. Инициатор запроса на обслуживание при подаче запроса должен указать свои ФИО, должность и контактные данные, Объект размещения и адрес электронной почты. Без указания данных реквизитов Запросы не регистрируются и обязанность их исполнения не возникает. Принятый запрос фиксируется в системе Исполнителя Service Desk с регистрацией времени поступления запроса и временем его выполнения.

5.2. Заказчик подтверждает, что Инициаторы Запроса на обслуживание действующие во исполнение договора уполномочены на совершение ими соответствующих действий.

5.3. По результатам Решения каждого Запроса на обслуживание, в случае отсутствия у представителя Заказчика (инициатора запроса) замечаний по их качеству и количеству, представителю Заказчика (Инициатору запроса) на мобильный телефон, направляется СМС-код, генерируемый информационной системой Исполнителя. Код является подтверждением выполнения заявленных работ (услуг) Исполнителем по Договору. Передача кода Инициатором запроса Исполнителю подтверждает факт сдачи-приемки выполненных работ/услуг (решения Запроса на обслуживание) сторонами без претензий по их качеству и/или количеству.

Отказ в Инициатора запроса в передаче СМС-кода, считается Отказом в приемке выполненных работ, оказанных услуг, и применяется порядок, установленный п. 6.5. настоящего договора.

5.4. По окончании каждого отчетного периода, Исполнителем составляется Сервисный отчет по выполненным работам (Приложение № 4 к Договору), с фиксацией даты и времени выполнения работ, описанием проведенных работ и в срок, не более 10 (десяти) рабочих дней направляет его на электронную почту Заказчика.

6. СТОИМОСТЬ УСЛУГ (РАБОТ) И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

6.1. Стоимость КСП по настоящему договору определяется в соответствии с условиями Сервисного Пакета и набором Дополнительных Сервисных Модулей в соответствии с действующим Прайс-листом Исполнителя на момент заключения Договора и фиксируется в Приложении № 3 к Договору.

6.2. Оплата КСП АРМ производится в виде Абонентской платы течение 5 рабочих дней с момента получения Заказчиком электронного варианта счета на оплату, направленного Исполнителем на адрес электронной почты Заказчика, но не позднее 5 рабочих дней до начала нового от-четного периода. Оплата иных дополнительных работ производится Заказчиком в соответствии с действующими на момент проведения этих работ Прайс-листами Исполнителя на условиях 100% предоплаты. Цена по Договору фиксирующаяся, за предоплаченный период стоимости КСП и соответственно размер Абонентской платы не подлежит изменению.

6.3. По Окончанию каждого отчетного периода в соответствии с Сервисным пакетом, а так же по окончании выполнения дополнительных работ, для целей бухгалтерского и налогового учета, Исполнитель в течение трех рабочих дней направляет Заказчику Универсальный передаточный документ (далее – УПД) по форме, приведенной в Письме ФНС России от 21.10.2013 № ММВ-20-3/96. УПД направляется Исполнителем одним из следующих способов: путем предоставления ссылки на скачивание с ресурса в сети Интернет, по электронной почте, указанной Заказчиком при направлении запроса на обслуживание для подписания Заказчиком, по системам электронного документооборота (если такой способ предусмотрен Сторонами и зафиксирован в Дополнительном соглашении к Договору), почтовым отправлением по адресу Заказчика.

6.4. В случае отсутствия замечаний к качеству КСП либо к выполненным дополнительным работам Заказчик/инициатор запроса передает Исполнителю СМС-код, генерируемый программным обеспечением Исполнителя и направляемый на мобильный телефон. Направление Кода является подтверждением выполнения заявленных работ (услуг) Исполнителем по Договору. Передача кода Исполнителю подтверждает факт сдачи-приемки выполненных работ/услуг без претензий по их качеству и/или количеству.

Отказ Заказчика в передаче СМС-кода, считается Отказом в приемке выполненных работ, оказанных услуг, и применяется порядок, установленный п. 6.6. настоящего договора.

6.5. Если работы/услуги не приняты способом, указанным в п. 6.4 то применяется порядок, установленный п.п. 6.6; 6.7;

6.6. Заказчик подписывает полученный УПД, а при наличии замечаний к качеству КСП, выполненным дополнительным работам, оказанным услугам последний, в течении 5 дней с даты получения УПД способами, указанными в п. 6.3. направляет Исполнителю Подписанный УПД с замечаниями, либо мотивированный отказ от подписания.

6.7. Если в течение 5 календарных дней с момента получения УПД, не получен обратно подписанный УПД или мотивированный отказ в его подписании, то работы/услуги считаются сданными Исполнителем и принятыми Заказчиком, а односторонний УПД считается подписанным с двух сторон.

При оплате Заказчиком услуг по КСП авансом за несколько отчетных периодов, Сдача приемка работ/услуг по КСП, производится по окончании каждого отчетного периода.

6.8. Стоимость услуг (работ) по настоящему договору включает в себя все расходы Исполнителя по выполнению КСП АРМ в соответствии с выбранным Сервисным пакетом и дополнительными сервисными модулями, параметры и условия оказания которых изложены в п. 3.1. и Приложении № 1 к Договору, плату за использование СО, ККТ и ПО, предоставляемого Исполнителем Заказчику в соответствии с п. 2.2 Договора, а также стоимость всех ремонтно-восстановительных работ и запасных частей оборудования (СО, ККТ) предоставленного Исполнителем, за исключением расходных материалов, за весь период действия настоящего договора при условии выполнения Заказчиком обязательств по п.3.3.4. данного договора.

6.9. Ремонтно-восстановительные работы, использованные запасные части, комплектующие и расходные материалы по оборудованию (СО, ККТ) включенному в АРМ, но принадлежащему Заказчику оплачиваются Заказчиком отдельно на основании выставленного счета, стоимость определяется действующими Прайс-листами Исполнителя.

6.10. Стоимость расходных материалов, предоставленных Заказчику, либо использованных во время ремонта оборудования, определяется действующими Прайс-листом Исполнителя.

6.11. Замена блока ФН происходит с периодичностью и на условиях, установленных изготовителем блока, стоимость работ по программированию ККТ, смене форматов фискальных данных, замене и активизации ФН включена в Сервисный пакет КСП.

6.12. В случае выхода из строя оборудования (СО, ККТ) входящего в АРМ по причине нарушения условий эксплуатации Заказчиком и в состав Сервисного Пакета не включен Дополнительный Сервисный модуль «Страхование рисков» - страхование риска случайной гибели или повреждения переданного СО, ККТ, оплата ремонта производится Заказчиком дополнительно в размерах, установленных Прайс-листом на услуги Исполнителя

7. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ

7.1. Оборудование (СО, ККТ и ПО) принадлежащее Заказчику включается в состав АРМ, принимаемый на КСП, в технически исправном состоянии. Перед заключением договора для определения технического состояния оборудования производится техническая ревизия каждой единицы оборудования.

7.2. В случае необходимости приостановки КСП Заказчика на срок более одного месяца, За-казчик письменно уведомляет об этом Исполнителя за 5 рабочих дней до начала месяца, в котором требуется приостановка. При оплате сервисного пакета за год, срок действия пакета и количество оставшихся оплаченных авансом месяцев пролонгируется на срок не более 2 месяцев

7.3. При оплате сервисного пакета за год, в случае досрочного расторжения Договора, размер возвращаемой предоплаты определяется исходя из стоимости выбранного Сервисного пакета без учета скидок, и фактически оказанных услуг Исполнителем. Абонентский/Отчётный период, в котором расторгается настоящий договор считается закрытым, услуги оказанными.

7.4. В связи с заключением настоящего договора действие ранее заключенных договоров и соглашений, предметом которых являлось техническое обслуживание и ремонт ККТ, утрачивают силу.

7.5. Стороны признают электронные документы, подписанные простой электронной подписью – СМС-код, направленные на мобильный телефон представителя Заказчика/Инициатора запроса на обслуживание и переданные Исполнителю по каналам связи указанным в п. 5.1.

7.6. Любые изменения условий Договора согласуются Сторонами путем подписания дополнительных соглашений.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

8.1. За неисполнение своих обязательств по Договору Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

8.2. При невыполнении или ненадлежащем выполнении Заказчиком условий п.6.2. договора, Исполнитель вправе приостановить выполнения КСП, в том числе осуществить блокировку ККТ и ПО, без уведомления Заказчика;

8.3. В случае отказа от возврата, несвоевременного возврата или удержания СО, ККТ и ПО предоставленного Заказчиком, Исполнитель имеет право предъявить Заказчику требование о выплате штрафа за невозврат СО, ККТ и ПО в размере 1% (один) процента от стоимости Имущества, указанного в Акте приема-передачи СО, ККТ и ПО, за каждый день просрочки возврата.

9. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

9.1. Все споры и разногласия по настоящему договору разрешаются путем переговоров. Претензионный порядок разрешения споров обязателен. Срок рассмотрения претензии составляет 14 (четырнадцать) календарных дней с момента ее получения.

9.2. При не достижении согласия между сторонами, споры разрешаются в Арбитражном суде по месту нахождения Исполнителя.

10. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

10.1. Все приложения и дополнения к настоящему договору за исключением публичной оферты содержат конфиденциальную информацию, которая не может быть использована, опубликована или раскрыта каким-либо другим образом без письменного согласия Сторон, подписавших данный Договор.

10.2. Стороны принимают на себя обязательства не разглашать полученную/переданную в ходе исполнения настоящего Договора конфиденциальную информацию.

10.3. Под конфиденциальной информацией в настоящем Договоре понимаются не являющиеся общедоступными сведения, разглашение которых может привести к возникновению убытков и/или повлиять на деловую репутацию передавшей их Стороны.

10.4. Исполнитель и Заказчик обязуются сохранять указанную в п. 10.3. информацию в тайне от любых третьих лиц, за исключением ответственных лиц Сторон, уполномоченных передавать и получать информацию от имени каждой из Сторон в связи с исполнением данного Договора.

10.5. В случае разглашения конфиденциальной информации, виновная в разглашении Сторона обязана возместить пострадавшей Стороне убытки, причиненные таким разглашением.

11. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

11.1. Настоящий Договор считается заключенным и вступает в силу в момент полного акцепта всех условий Договора и действует в течении Периода, за который внесена Абонентская плата, и автоматически продлевается на следующий предоплаченный период.

11.2. При акцепте настоящего Договора все предварительные договоренности и переписка между Сторонами утрачивают свою силу.

11.3. Договор может быть расторгнут по инициативе любой из сторон, но не ранее окончания минимального Абонентского периода в соответствии с выбранным Сервисным пакетом. Датой расторжения всегда принимается дата окончания минимального либо текущего, Абонентского периода. Уведомление о расторжении договора направляется не менее чем за 14 календарных дней до предполагаемой даты расторжения.

11.4. В случае наступления последствий, предусмотренных п. 8.2. длящихся 14 календарных дней и более, и при этом в адрес Исполнителя не поступало уведомления Исполнителя о прекращении действия договора п. 7.2., договор считается расторгнутым в последний день с даты окончания срока, предусмотренного для внесения Абонентской платы.

12. АДРЕС И БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ.

Исполнитель

Заказчик

ИНН/КПП /
Юр. адрес:
р/с
к/с БИК
Email: Тел:

ИНН/КПП /
Адрес:
р/с
к/с БИК
Email: Тел:

Подпись

Подпись

М.п.
«__» _____ 20__ г.

«__» _____ 20__ г.

Параметры сервиса "Автоматизация как сервис"

	№ пп	НАИМЕНОВАНИЕ РАБОТ (УСЛУГ)	Максимальное итоговое время решения запроса, час*		Время оказания услуг (работ)
			Удаленное решение запроса VIP линия поддержки	С выездом к Заказчику	
ВНЕДРЕНИЕ	1	Развертывание АРМ	4 часа		
	2	Обучение	до 16 часов**		
	3	Сопровождение открытия		2 часа в день открытия	
	4	Любой запрос в рамках внедрения: - Инциденты по неисправности любого уровня - Любые консультации в рамках проекта внедрения	0,5 часа	-	Пн.-Вс., 9:00 - 21:00
	5	Регистрационные действия в ФНС / ОФД через ЛК заказчика, в офисе Исполнителя	-	40 минут	Пн.-Пт., 9:00 - 18:00
КРИТИЧЕСКИЙ	7	Первичное реагирование. в случае обращения по цифровым каналам связи (Сайт, чат, канал мессенджера, ЛК). Не выполняем при регистрации звонка в call-центре	0,25 часа	-	Пн.-Вс., 9:00 - 21:00
	8	Восстановление работоспособности АРМ при критичном уровне запроса на обслуживание (после сбоя) Обращение Заказчика на восстановление работоспособности АРМ, связанное с полной блокировкой процесса продажи и	не более 1 часа	не более 3 часа	Пн.-Вс., 9:00 - 21:00
	9	Ремонт ККТ в СЦ (критический)	-	не более 2 часов	Пн.-Вс., 9:00 - 21:00
		Выезд к Заказчику и доставка ККТ до СЦ	-	не более 2 часов	Пн.-Вс., 9:00 - 21:00
		Доставка ККТ после ремонта из СЦ до Заказчика с подключением	-	не более 1 часа	Пн.-Вс., 9:00 - 21:00
10	Восстановление работоспособности СО при необходимости ремонта в СЦ. Выезд к Заказчику и предоставления подменного СО	-	не более 4 часов	Пн.-Вс., 9:00 - 21:00	
СТАНДАРТНЫЙ	11	Запрос на Обслуживание Стандартный уровень** Обращение Заказчика на восстановление работоспособности АРМ связанное с невозможностью исполнения каких-либо операции или бизнес-процессов при помощи АРМ, но не прерывающие процесса обслуживания покупателей Заказчика	не более 4 часов	не более 6 часов	Пн.-Вс., 9:00 - 21:00
	12	- настройки	не более 6 часов	-	Пн.-Вс., 9:00 - 21:00
		- консультации по кассовым операциям			
		- сетевые проблемы (ЛВС, СКС, без прокладки новых линий)			
		Запрос на Консультации ***			
		- консультации по ведению товаручета на торговом объекте			
		- консультации по ведению учета ГИС			
		- рекомендации по корректировке технологии работы предприятия Заказчика при изменении его структуры			
		- работы по запросам на обеспечение безопасности доступа			
		- поставку и установку новых версий программного обеспечения			
- консультации по настройкам оборудования и программного обеспечения					
Исполнитель	13	Запрос на повторное Обучение персонала	от 22.09.2021г. По запросу Заказчика	Заказчик	Пн.-Пт. 9:00 - 18:00

	13	Групповое обучение в офисе исполнителя	-	5 дней	Пн.-Пт., 9:00 - 18:00
ППР	Виды ППР:		Длительность работ		Пн.-Пт., 9:00 - 18:00
	14	Обслуживание - регламентные работы по техническому обслуживанию Оборудования на объекте размещения не реже 1 раза в квартал	-	0,5 часа ****	
	15	Дистанционный мониторинг ККТ не реже 1 раза в неделю	0,25 часа	-	Пн.-Пт., 9:00 - 18:00
	16	Резервное копирование БД	1 раз в сутки		
	17	Обновление ПО по мере выхода релизов	1-2 часа	-	Пн.-Пт., 9:00 - 18:00
	18	Проверка корректности ведения товароучета на предприятии не реже 1 раза в квартал	1-2 часа	-	
	19	Замена СО и ККТ на новое по истечению трех лет		не более 4 часов	Пн.-Пт., 9:00 - 18:00
	20	Замена ФН по заполнению либо по сроку, на месте установки ККТ	-	не более 1 часа	Пн.-Пт., 9:00 - 18:00
	21	Продление подписки ОФД	0,25 часа	-	Пн.-Пт., 9:00 - 18:00
	22	Поверка весового оборудования в составе АРМ на КСП*****		не более 1 суток	Пн.-Пт., 9:00 - 18:00

*При условии информационной доступности ресурсов и сервисов третьих лиц (сервера ФНС, ОФД, провайдер, разработчиков ПО)

**время обучения зависит от выбранного тарифа

*** Обращения, полученные Исполнителем после 18:00 местного времени исполняются на следующий день

****Указано время проведения работ с одной конфигурационной единицей на выезде

***** Производится в рамках сервисного модуля "Весы", "Весы профф".

Приоритет выполнения работ: Удаленное решение запросов, ВИП линия поддержки.

При невозможности удаленного решения Запроса - выезд на объект размещения СО, ККТ.

Максимальное итоговое время включает в себя время удаленного решения запросов.

**Минимальные системные требования к ПК для включения в АРМ
(Автоматизированное рабочее место)**

Операционная система	Windows 10 и выше
ПЗУ	SSD от 120 Гб
Процессор	от 2,1 ГГц, x 2 ядра
ОЗУ	от 4 Гб DDR 4
Монитор	совместимый с видеовыходом ПК
USB	6 шт.